

お客様 各位

2023年4月24日

2023年4月24日に起きたシステム障害について

株式会社Hexabase

この度はシステム停止に関してご迷惑をおかけし深くお詫び申し上げます。
標記の件について、ご報告させていただきます。

障害発生時期について

2023年4月24日(月): 16:02から17:00までの間、断続的に、Hexabase内のデータベース内の一部のテーブルがロックされる問題が発生し、APIへアクセスが出来ない障害が発生しました。

本障害の原因と復旧作業について

Hexabaseの画面項目情報を取得する際に、一部のテーブルがロックされる現象が発生していることがわかりました。

Hexabaseでテーブルを新規作成した際、画面項目テーブルのインデックス生成に時間がかかった場合、画面項目情報を取得する処理がウェイトされ、データの返却が遅くなる問題が発生しました。これにより、ログインは可能でもその後のワークスペース選択操作や画面項目情報の取得APIのパフォーマンスが大きく劣化し、ログイン出来ない状況が発生しました。

暫定復旧について

急遽データベースの再起動を実行することで暫定的に問題は解消されました。

本障害の根本原因と対策について

現在、問題部分を特定し、修正確認作業中です。作業は本日中に実施いたします。

修正確認が終わり次第、無停止にて修正版をリリースいたします。

この度は多大なるご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。

障害発生の速報として以上ご報告差し上げます。対象が完了し次第、改めて報告いたします。

以上