

五月女商会 御中

2013年3月2日

TORAshu
チーム5

ECサイトアクセス障害 調査結果と対策のご報告

拝啓 貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。
この度3月2日に発生しました、ECサイトへのアクセス不具合についてご迷惑をおかけしましたことを、深くお詫び申し上げます。障害の調査結果及び対策を以下にご報告致します。
ご査収の程、よろしくお願い致します。

[現象]

- 1.WebブラウザからECサイトへのアクセスが遅い
- 2.Webサーバ、BATCHサーバともにSSHでのアクセスが出来なくなっていた

<時系列>

- 14:20 WebサーバへのSSHアクセスができないことを確認
- 14:30 Webサーバへコンソールでアクセス、エラーが発生しており操作ができないことを確認
- 14:40 Webサーバを強制シャットダウン
- 14:45 Webサーバ起動、SSHアクセス確認
- 15:10 Webサーバへのアクセスが遅くなる
- 15:30 Webサーバが強制的に再起動
- 15:50 Webサーバのクーロン設定を変更
- 15:57 Webサーバを再起動
- 15:59 Webサーバ再起動完了
- 16:10 Webサーバへのアクセスが遅くなる
- 16:15 Webサーバを強制的に再起動

[原因]

1. SSHサービスの停止

<詳細>

Webサーバ、BatchサーバのSSHサービスプロセスが停止していたため、外部よりログインできない状態になっておりました。サーバの操作ログを確認したところ、セキュリティ強化のため弊社担当社が昨日の設定変更の際にSSHサービスを停止させておりました。

2. Webサーバサービスの設定変更

<詳細>

3月1日15:10にWebサーバの設定ファイル(httpd.conf)を弊社担当者が変更しており、サーバへのアクセス数が増加した場合でも対応できるようにしておりました。しかしながら、設定を変更した結果、大量のアクセスが発生するとサーバのメモリを使いきってしまい、大幅に応答が遅延する状況となっております。原因が判明したのが16:30のため、TV放送には対応が間に合っておりません。

[対応]

1. Webサーバの再起動

<詳細>

14:00にサイトの応答が遅くなった際、14:40にサーバを再起動することで図りました。この際SSHサービスが起動され、以後は正常にSSHによるログインが行える状態となっております。

2. Webサーバサービスの設定変更

<詳細>

3月1日に行った設定変更を元に戻し、3月1日以前と同様、正常にアクセスできるように変更しました。

[考察・対策]

1. SSHサービスの設定変更について

<詳細>

3月1日の設定変更作業は弊社担当者が一人で実施しておりました。その際にSSHサービスを停止させております。現在担当者が不在であり、設定変更の意図については確認中です。意図を確認した上で、対策をご報告いたします。

2. Webサーバサービスの設定変更について

<詳細>

大量のユーザアクセスに対応できるようにWebサービスの設定を変更しましたが、サーバの最大メモリ容量を考慮しない値となっております。今後はWebサーバの設定を変更する際、使用するメモリ量を考慮してサイジングを致します。

→Nginxに関する最新情報があります。口頭でご説明いたします。

[TV放送時のアクセス数について]

Webサイトの負荷が高くなったため、16:05～16:15の間はアクセスログがなく、情報が取れておりません。16:00～16:05の情報を元に報告させていただきます。

<詳細>

16:00～16:05

アクセス元IPアドレス数(ユニークユーザ数): 6

総アクセス数(*1): 267

アクセスされたページの一覧(画像などを除く)

1	/products/detail.php?product_id=4
1	/products/detail.php?product_id=5
2	/resize_image.php?image=03012338_5130bd5593bc4.jpg&width=65&height=65
3	/products/list.php?category_id=11
11	/admin/
11	/products/detail.php?product_id=7
1	/admin/design/header.php?
1	/cart/?
1	/products/detail.php?product_id=9
41	/resize_image.php?image=06011000_4fc814228bff9.jpg&width=80&height=80
1	/shopping/?transactionid=f38da4a041519194d1b70b3c67422a167c4a1d64
2	/cart/
11	/products/list.php?category_id=9
23	/favicon.ico
43	/error.php
54	/
1	/admin/home.php?transactionid=1cec44e7077104ff49003f61b372c5d6634fedd8
73	/log.php
1	/admin/?
1	/shopping/?
2	/admin/design/header.php?device_type_id=10

以上の結果から16:00～16:15の間は上記アクセス数の3倍程度のアクセスがあったと見込まれます。

この度の不都合に関して、御社のサービスならびにご迷惑をおかけしておりますこと重ねてお詫び申し上げます。安定したサービスをご利用できるように今後も鋭意努力して参りますので、今後とも何卒宜しく願い申し上げます。

以上