

2020年6月22日

日本医師会 ORCA 管理機構株式会社

## 6月19日発生した日レセクラウドの障害について

2020年6月19日 16時15分から日レセクラウドで障害が発生したため報告致します。

日レセクラウドサポート事業所の皆様、日レセクラウド連携システムベンダー様へ

度重なるご迷惑をお掛けしましたこと、深くお詫び申し上げます。

本書にて障害内容と経緯・原因、今後の対応について報告させていただきます。

### 【障害発生日】

2020年6月19日 16時15分～17時35分

### 【障害内容】

- ・ 日レセクライアントの動作が遅い
- ・ APIのレスポンスが遅い
- ・ 日レセクライアントが切断される
- ・ 日レセクライアントが接続できない

### 【発生原因】

印刷データが生成されたことを通知する仕組みを司るサーバのプロセスにてメモリ仕様上限に達し、新規の処理に対し、応答できなくなった。

そのため、処理のタイムアウトが発生し、アプリケーションサーバの処理プロセスを消費してしまい、エラーが発生した。

### 【対応経緯】

6/19	
16 時 15 分	監視モニタに aps プロセス増大のアラート、開発チームにて調査開始
16 時 27 分	ベンダー、ユーザーへ障害発生のアナウンス
17 時 05 分	VM 再起動が必要と判断
17 時 15 分	ベンダー、ユーザーへ 17 時 20 分から 15 分間メンテナンスのアナウンス
17 時 20 分	メンテナンスを実施
17 時 35 分	復旧していることを確認
17 時 53 分	復旧したことをアナウンス
22 時 00 分	メンテナンスにて OS メモリ割り当て変更(2GB -> 4GB)

### 【恒久対応】

印刷データが生成されたことを通知する仕組みを司るサーバの OS メモリ増設(2GB->4GB)をおこなった。

また、PUSH 通知のキューイングサーバ(rabbitmq-server)のメモリ使用量上限設定の見直し(全メモリの 40% -> 70%)も検討する。

以上