

## WebORCA クラウドの障害について

2024年5月30日に発生した WebORCA クラウドの障害についてご報告いたします。

WebORCA クラウドをご利用の医療機関の皆様、WebORCA クラウドサポート事業所の皆様、WebORCA クラウド連携システムベンダーの皆様に、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。

### 【障害発生日時】

2024年5月30日 11時10分頃～11時40分

### 【障害内容】

#### 動作遅延

- ・ 画面操作が遅い
- ・ API 処理に時間がかかり
- ・ 印刷に時間がかかる

接続できない

### 【発生原因】

利用しているクラウドデータベースサービスにてホスト基盤の入れ替えが発生しフェイルオーバー\*が発生した。

フェイルオーバー発生時に一時的な接続待ちが発生、その後処理が滞留し、障害が発生した。

#### \*フェイルオーバー

稼働中のシステムで問題が生じてシステムやサーバーが停止してしまった際に、自動的に待機システムに切り替える仕組み

### 【対応経緯】

2024/5/30	
11時35分	ベンダーよりお問い合わせあり 調査開始
11時38分	一部のサーバでタイムアウトを確認
13時46分	データベースがフェイルオーバーしていることを確認

	クラウドサービス事業者である AWS へ照会
16時43分	AWS より回答 ホスト基盤の入替処理によりフェイルオーバーが発生した