

お客様各位

弊社ホームページ及び関連するサービスへのアクセス障害の原因及び対応について

平素より弊社サービスをご利用頂きまして誠にありがとうございます。

さて、弊社ホームページ及び360Link、Summon、RefWorks、NPAとの連携サービスを提供しているサーバーの障害により、ご利用の皆様には大変ご迷惑をお掛け致しましたことを心よりお詫び申し上げます。

既報(4月7日「サーバーの復旧状態のお知らせ」)のように、すでに大方のサービスは復旧が完了しておりますが、まだ構築と調整が必要な部分も残っており、引き続き完全復旧に向けて尽力して参る所存でございます。

今回の障害につきましては、サーバーを置いていた管理会社様およびホームページを構築するWordPressご関係者様と原因を追求しているところでございますが、基本的にWordPressのプラグインソフトのエラーがきっかけとなって、サーバー上のファイル管理情報に影響が及んだことが原因となったようです。

現在は、障害が生じたサーバーは使用せず、新しくサーバーをクラウドのAWSに変更して、旧サーバーで損傷したファイル情報を修復しながら元の状態に戻す作業(再構築作業)を行っております。損傷したファイルが弊社の提供する様々なサービスに連動していたことから、その連携と動作を一つずつ確認しながら修復及び構築作業を進めております。

なお、ARROWとNPAのサーバー自体は別に設置してあるため、ARROWとNPAのサービスそのものは障害が発生しておりません。また、今回障害が発生したサーバーは、自社でのみ運用してまいりましたが、今後は外部のITパートナー様のご協力を得ながら運用とサービスの向上に努めて参る所存でございます。

皆様にはご迷惑とご心配をおかけしておりますが、どうかご理解とご協力をお願いする次第でございます。今後とも引き続きご愛顧を頂けますようお願い申し上げます。

参考)

弊社ホームページ及び関連するサービスへのアクセス障害に関するお知らせ(2022年3月24日)

<https://www.sunmedia.co.jp/news20220324/>

サーバーの復旧状態についてのお知らせ(2022年4月7日)

<https://www.sunmedia.co.jp/news20220407/>

2022年5月17日

株式会社サンメディア