

2021年5月24日

お客様各位

株式会社ケイティケイソリューションズ

代表取締役 河合雄一郎

### 再発防止策の実施状況について

平素は弊社サービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。  
2020年12月14日(月)に発生しました障害における再発防止策の実施状況について下記のとおり、ご報告申し上げます。  
ご査収くださいますようお願いいたします。

記

#### 再発防止策の実施状況

##### 1) 本障害該当機器の緊急メンテナンスの実施

2020年12月27日(日) 23:00～翌6:00に以下の緊急メンテナンスを実施しました。

1)-1 ストレージコントローラのハードウェア交換

1)-2 不具合を解消したバージョンのファームウェアへアップデート

この緊急メンテナンスにより、同様の事象は再発しないと考えております。  
しかし、さらなる安定稼働を図るために基盤の構成から見直しの継続検討をいたします。

##### 2) 「障害発生時ガイドライン」、障害時の体制見直し

既存のガイドラインおよび体制の見直しは、2021年1月29日(金)に完了しております。  
具体的には、次の通り見直しましたのでご安心ください。

###### 2)-1 ガイドラインの見直し

障害発生時の初動、復旧作業やお客様への連絡方法をより細かく指定することで、迅速な方針決定と復旧作業への着手・解決ができるように見直しました。  
加えてコミュニケーションルールも見直すことで、迅速かつ正確に情報共有ができる体制に強化しました。

###### 2)-2 体制の見直し

障害発生時の役割等をチーム単位から個人単位に細分化することで、個人レベルでの役割の把握、初動のスピードアップを図っております。

3) 障害発生時の対応訓練の実施

障害発生時に備えた対応訓練を 2021 年 2 月 15 日(月)に実施をいたしました。

訓練結果より、ガイドライン等のさらなる改善に取り組んでまいります。

※本訓練は定期的な実施を予定しております。

4) サービス基盤の定期的なレビューを実施

2021 年 2 月末日に完了致しました。

現在は、ご安心してお使いいただけます。

4)-1 サービス基盤 (ハードウェア)

・ライフサイクルの管理状況

・ファームウェア等の正常性

※新バージョンリリース後、アップデートの必要性や適用時期を検討

・監視アラート閾値等の正常性

4)-2 アプリケーション

・ソフトウェア等の正常性

※新バージョン(パッチ等)リリース後、アップデートの必要性や適用時期を検討

・サービス監視アラート閾値等の正常性

※今後の安全確認テスト実施の案内、バージョンアップ情報は

「障害・メンテナンス情報」でご報告いたします。

以上

【本件に関するお問い合わせ】

株式会社ケイティケイソリューションズ

サポートセンター

TEL : 052-953-6661

e-mail : support@ktk-sol.co.jp