

2019年12月16日

お客様各位

キャンシステム株式会社

光音楽配信サービス「DiVA HIKARI」障害報告について

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。また、平素は弊社光音楽配信サービス「DiVA HIKARI」をご利用頂きまして、誠にありがとうございます。

2019年12月14日（土）16時46分頃より、弊社データセンターにてお客様へ音楽配信が出来なくなる障害が発生いたしました。

お客様には多大なるご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。本件につきまして下記のとおりご報告いたします。

敬具

記

1. 発生日時

障害発生日時：2019年12月14日（土）16:46頃

障害復旧日時：2019年12月14日（土）19:34頃

2. 影響範囲

DiVA HIKARI の 200 番台～400 番台の番組

3. 発生原因

DiVA HIKARI データセンター内の設備にて電源障害が発生し、配線用遮断器(ブレーカ)が働き、本サービス設備の電源が遮断されました。障害要因となった設備を物理的に切り離し電源を再投入して復旧しております。なお、切り離した設備は他サービスで使用している物であり、切り離しても本サービスへ影響ありません。

4. 対策と再発防止策

サーバー運用に関する運用管理の見直しと共に、システム異常が発生した際に即時対応できるよう、モニター体制を強化致します。

本障害のような事象を二度と発生させないために、サービス全体の信頼性を向上させることを目指してまいります。今後とも、DiVA HIKARI をどうぞよろしく願い申し上げます。

以上