

関係各位

株式会社Eストアー

レンタルサーバー「サイトサブ」停止障害についてのお詫び

拝啓 時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

平素はひとかたならぬ御愛顧を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、弊社運用のレンタルサーバー「サイトサブ」のメンテナンス作業（サーバー環境移転）におきまして、予告させて頂いた規定時刻までにメンテナンスが終了せず、お客様と関係者の皆様に多大なご迷惑をお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。お客様の生活、事業の生命線であるサーバーインフラを提供させて頂く企業として、今回の障害を予測ならびに回避する事ができず、心からお詫び致し深く反省するとともに、再発なきよう、システム運用体制と連絡体制ならびに緊急時の告知方法の見直しと再整備を図ってまいります。

今回の障害についてご報告させていただきます。

2月5日に弊社より予告させて頂きました、2月18日実施のサーバー移転作業におきまして、規定時刻〔午前8時〕までに作業が終了せず、3時間5分の間、ホームページや電子メールをご利用いただけなくなる等の障害が発生致しました。その後一旦は復旧と判断致しましたが、翌19日にも二次障害（メールの送受信障害）が発生し、約三分の一のお客様にご迷惑をお掛け致しました。この間、再三の試験と確認を重ね、現在は平常通りの運転を確認しております。

お客様に発生した現象は次の通りでございます。

お客様におかれましては、2月18日午前8時より同日午前11時5分間に電子メールが受信されなかった事を確認しております。詳細としては、相手先（送信者）プロバイダー側で再送を繰り返し、遅れて届く場合と、相手先プロバイダー側で再送をしないことにより、未着のまま返送される場合とがございます。後者の場合は、送信者に未着メッセージ（server unreachable等）が返送されますが、前者の場合ですと、送信者に遅延メッセージは返送されません。また、2月19日午前5時10分より同日午後5時30分頃の間、送受信の障害が発生している可能性もございます。現象は、お客様の送信された電子メールが、未着メッセージのないまま未送信となっている可能性があることです。受信につきましては、遅れて届く場合と未受信となる場合の両方がございます。未受信の場合は、送信者に未着メッセージが返送されず、送信者が未着であることを認識されていない可能性がございます。

以上の現象が発生してありましたこと、お知りおき頂きたく、何卒にお願い申し上げます。

敬具