WebORCA クラウドの障害について

2024年8月19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8月19日 11時40分～12時

【障害内容】

- ・接続できない
- ・切断される

【発生原因】

タスクがクラッシュした影響で、接続していたクライアントが他のタスクに振り分けられる処理（リバランス）が起動した。

リバランスにより WebORCA クラウドへの初回接続時に実行されるスキーマ更新チェックに時間がかかり、接続遅延が発生。

【対応経緯】

2024年8月19日	
11時54分	ベンダーよりお問い合わせをいただきサポート部門にて調査開始
11時55分～	ベンダーより事象および接続できたことの報告をいただく
12時53分	サーバ管理者に原因調査を依頼
16時～	スキーマ更新チェックにより接続遅延が発生していたため、 現在接続できていれば問題ないことをご案内

【今後の対応】

タスクのクラッシュ原因は調査中ですが、今後の対応として WebORCA クラウドへの初回接続時、スキーマ更新チェックやデータベースのスキーマ変更が実施されても待ち時間が軽減されるよう、対策について検討いたします。