

2021年9月1日

お客様各位

チエル株式会社
学習支援システム企画開発部

InterCLASS Console Support QRコードログインに関する
障害のご報告と再発防止策

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき、厚く御礼申し上げます。表題の件につきまして、お客様に多大なるご迷惑をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。

Chromebookへログインができず授業で利用できなかったこと、また、緊急事態宣言地域においてはオンライン学習も進む中でのQRコードログインができない事象となり、各学校・教育委員会様にご対応いただいたこと、重ねてお詫び申し上げます。

略儀ではございますが、取り急ぎ書面にてお詫び申し上げます。大変申し訳ございません。どうか今後とも変わらぬご指導のほどよろしくお願いいたします。

敬具

—記—

■ 発生内容

2021年9月1日(水) 8時45分頃から9時20分頃にかけて、ChromebookにログインするためのQRコードログイン時にカメラが立ち上がりず画面が真っ白になり、ログインできない状況となっております。(現在は復旧しております)

■ 原因

QRコードログインを起動させるサーバーの負荷が高まったため。
本日よりGIGA端末の活用が進みログイン数が増加することを見込んではおりましたが、想定以上にログイン数が多く、サーバー負荷が急激に高まり、結果皆様にご迷惑をおかけすることとなりました。大変申し訳ございません。

■ 再発防止策

現在、復旧しており当該時点でサーバーを増強いたしました。
本日のアクセスログを解析するとともに今後の需要も想定した上で、安定的な稼働が可能なサーバー構成を早急に見直します。
上記を踏まえ、これまでの構成をさらに強化する緊急メンテナンスを、本日深夜に実施いたします。
緊急メンテナンスの時間につきましては、決定次第弊社サポートサイトにて掲載いたします。

以上