

RC-LS, CheckEye DX - 質疑応答 #5450

[서비스 접속불량] 의료기관으로부터 접속 불량에 대한 원인파악및 조치_20241007

2024/11/14 16:16 - 朴 鎬秀

상태:	終了	시작시간:	2024/10/07
우선순위:	通常	완료기한:	2024/10/22
담당자:	森口 愛子	진척도:	100%
범주:		소요 시간:	0.00 시간
顧客ID:	dxcare9999	システム:	CheckEye DX, RC-LS クラウド
医療機関名:	dxcare	カルテ番号:	
完了通知日:		診療年月:	
医療機関コード:	dxcare9	業務区分:	

설명
고객 클레임 대응(센터) 10월 5일 (토) 실시했는데, AWS내의 문제로 작업 시간이 길어져서, 8:20 ~ 15:40까지 RCLS에 접속할 수 없는 사건이 발생. 처음 있는 사건이고 자동으로 시행되는 것이라 접속 불량에 대해 확인이 되지 않았습니다. 10월 7일, 메일 확인 시에 6건의 의료기관으로부터 접속 불량에 대한 문의가 있었던 것을 확인. 문의 들어온 6건에 대하여 전화 걸어 사죄 드림. RCLS공지함에 상황 설명과 사과를 게재. 슬라스트 님께 메일과 전화로 막한가지로 상황 설명과 사과. 위 내용에 대한 경과조치 내역 경과일자: 2024/10/05(토) 08:20 ~ 15:40 원인: 시스템 performance 개선을 위해 매월 5일 03:00시에 수행되는 DB table index rebuild및 Analyze작업을 원인 불명의 DB 경합상태로 시스템 장애가 발생 하였습니다. 조치: 1) 1일 ~ 11일 사이에는 해당 기능을 중지 하였습니다. 2) AWS RDS 등에서 시스템관리자에게 알릴 설정을 통해 가능한 최대한내 매뉴얼 대응할수 있도록 하였습니다.(10/22일 설정)

연결된 일감:
다음 일감과 관련됨: RC-LS, CheckEye DX - 質疑応答 # 5722: 報告書① AWSについて 終了 2025/01/14 2025/01/15

이력

#1 - 2024/11/14 16:20 - 朴 鎬秀

@森口 愛子

슬라스토에 해당 장애보고시 참고 바랍니다.

#3 - 2025/01/14 15:49 - 朴 鎬秀

- 다음 일감과 관련됨:에 質疑応答 #5722: 報告書① AWSについて이(가) 추가되었습니다.