

2021年5月17日

B-2021010

お客様各位

〒532-0004 大阪市淀川区西宮原 2-6-64



I D E C 株式会社

太陽光発電機器 製品管理部

太陽光発電システム 遠隔監視ツール「電力モニタ」に関するトラブルの件

謹啓

時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。
弊社太陽光発電システムの遠隔監視ツール「電力モニタ」におきまして5月1日夕刻に発生しました閲覧不可に関しまして、以下のとおりご報告させていただきます。
この度は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。

敬具

<発生した不具合>

2021年5月1日以降、電力モニタのログイン画面が表示されず、セキュリティ警告が表示される。
警告を無視して電力モニタにログインすると発電情報が表示されない。

<不具合原因>

サーバ証明書の有効期限が2021年5月1日17:46となっていたため、以降のサーバへの接続が全てアクセスできない状態になっていたものです。

<発生原因>

サーバ証明書は一括してリストにまとめ、有効期限の管理を行っておりますが、太陽光発電関連の証明書に関しては管理リストへの登録が漏れており、有効期限切れを生じてしまいサーバの利用が出来ない状態に至ったものです。

<情報配信と復旧に関して>

情報配信システムは同サーバを介して配信するシステムであったため、復旧するまでご利用者様に対し情報配信できない状態でした。

サーバ本体及び管理は外部に委託しており、GW期間中であったため、管理会社と連絡がとれず復旧に時間を要したものです。

<今後の対策>

- 電力モニタのサーバ運用に何らかのトラブル発生が確認された際、電力モニタの「お知らせ」機能を用いて情報配信を行う。
「お知らせ」機能が利用できない場合、ご利用者様のメールアドレスへ情報配信を行う。
- 太陽光発電関連の担当者に権限を与え、速やかに情報配信できる体制とします。
- サーバ証明書、およびルート証明書を一括して管理し、期限が切れる90日前にアラートメールを配信し、期限切れ60日前までに更新の手続きを行うこととします。

以上