

お客様各位

2020年07月20日
ポーターズ株式会社
代表取締役 西森 康二

プロ・エージェント サービス アクセス障害について

プロ・エージェントにて以下の障害が発生いたしました。お客様には多大なるご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。障害内容および今後の対応につきまして下記の通りご報告致します。

※時刻は記載が無い限り、日本時間を24時間表記で記載しています。

対象システム

ホームページオプション(以下 HPOP)

発生時間

2020年07月14日 15時20分 ~ 2020年07月15日 09時25分

障害内容と影響範囲

HPOP にアクセスした際「指定されたサイトは存在しません」のメッセージが表示され、サービスに正常に接続できない状態となりました。

日時	障害内容・対応状況
2020年07月14日 15:20	HPOP 環境で利用しているフォルダを誤って削除したことにより障害発生
2020年07月15日 09:25	バックアップファイルを適用し、サービスの復旧を確認

発生原因

プロ・エージェント内部メンテナンスのために利用していたサーバーで不要と思われたフォルダを削除したが、そのフォルダが HPOP 本番環境と共有しているフォルダだったため、HPOP へのアクセスができなくなってしまいました。また、外部からの監視アラートが設定されておらず発見が遅れ復旧までに時間を要してしまいました。

今後の対応

同様の事象が発生しないようサーバーのネットワーク関連を再度確認し弊社内教育を徹底いたします。さらに同様の事象が発生した場合でも早急に対応できるように監視アラートを追加いたします。

この度は多大なるご迷惑をおかけ致しましたことを深く、重ねてお詫び申し上げます。

以上