

各位

2019 年 8 月 19 日  
株式会社 PR TIMES  
取締役 経営企画本部長 三島映拓

## PR TIMES 接続障害および配信機能停止に関するお詫びと経緯報告（詳報）

（同日 11:35 に公開した経緯報告に詳細を加えて、詳報としてご報告いたします）

平素 PR TIMES をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。

この度、2019 年 8 月 19 日（月）3:35 ～ 10:47 の間に PR TIMES サイトへアクセスすることができない接続障害が発生いたしました。また、これにより同時時間帯の会員企業様のプレスリリース配信予約と当日設定が停止状態となり、本来配信されるはずのプレスリリースが未送信となる事象が発生いたしました。会員企業様、会員メディア様、ユーザーの皆様ならびに関係各所の方々へ、多大なるご迷惑をお掛けいたしましたことを深くお詫び申し上げます。つきましては、下記の通り経緯と原因、対策と補填についてご報告申し上げます。

また、プレスリリース未送信に該当する会員企業様へは順次ご連絡、および配信の対応をさせていただいております。本件に関するお問合せは PR TIMES サポートデスク（電話：03-6455-4567、メール：cr@prtimes.co.jp）までお願いいたします。ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。

謹白

### 記

#### 1. 内容

弊社が運営するプレスリリース配信サービス「PR TIMES」において、下記のおよそ 7 時間の間サイトにアクセス出来ない事態が発生しました。

（発生日時）2019 年 8 月 19 日（月）3:35 ～ 10:47

これにより、同時時間帯の会員企業様のプレスリリース配信予約と当日設定が停止状態となり、本来配信されるはずであったプレスリリース予約 89 本が未送信となる事象が発生いたしました。

#### 2. 経緯

≫2019 年 8 月 19 日（月）

- 3:35 「PR TIMES」サイトへアクセスが出来ない状態が発生
- 6:44 サーバーダウンを確認し調査を開始
- 8:14 PR TIMES 公式 Twitter アカウントにて障害発生を公表
- 10:47 サーバー復旧、サイトへのアクセスを確認、プレスリリース再配信対応を開始
- 11:00 同時刻以降のプレスリリース予約配信、およびその他機能の通常実行を確認
- 11:35 PR TIMES サイトにて本障害に関するお知らせを掲示

#### 3. 原因

稼働系ネットワーク機器の通信用回線に起きた異常により本障害が発生いたしました。「PR TIMES」サーバはデータセンターを移行中であり、WEB サーバと DB サーバが 2 ヶ所のデータセンターに点

在している状態でした。平時はネットワーク機器の通信用回線によって2ヵ所を繋いでいますが、この通信用回線だけは冗長化しておらず、稼働系のネットワーク機器にしか繋がっていなかったため、稼働系に障害が発生した場合に待機系のネットワーク機器で通信を代替することが出来ず、今回のサービス停止が発生いたしました。なお、今回の異常が発生した要因についても調査を進めております。

#### 4. 対策と補填

できるだけ早期にデータセンターの完全移行を完了させて、安定的なネットワーク構成に致します。また、移行が完了するまでは、異常を観測するアラートを複数の連絡方式で早期受信するよう、データセンターとも連携を強めて早期発見・対応いたします。

また、今回の障害発生時間（2019年8月19日（月）3:35～10:47）にプレスリリース配信を事前予約いただいております、予約時間通りの配信が叶わなかった従量課金プランの会員企業様に対して、該当のプレスリリース配信41本は無料とさせていただきます。

この度は、皆様へ多大なるご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。あらためて心よりお詫び申し上げます。二度と同じ不備を繰り返すことのないよう、細心の注意を払ってまいります。

今後もどうか「PR TIMES」を引き続きご愛顧いただけますようお願い申し上げます。

以上