

2022年9月26日

お客様各位

株式会社アシスト
システム基盤技術本部 技術統括部 技術6部

Ericom Shield Cloud の障害のご報告

拝啓

貴社益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。貴社にてご利用いただいております Ericom Shield Cloud の障害にてご迷惑をおかけしており、誠に申し訳ございません。下記の通り、最終のご報告をいたします。ご査収の程お願い申し上げます。

敬具

記

- 1) 障害内容
- 2) 発生時間
- 3) 対象製品とバージョン
- 4) 原因
- 5) 対策

1) 障害内容

Ericom Shield Cloud を使用して Web サイトを閲覧した際に、クライアント端末のブラウザ上に以下のエラーが画面に表示され、Web 閲覧ができない場合がある。

【エラーメッセージ】

ERR_EMPTY_RESPONSE

2) 発生時間

- ①2022年8月30日(火) 8:50 ~ 2022年9月8日(木) 17:20
- ②2022年9月1日(木) 18:10 ~ 19:00

3) 対象製品とバージョン

Ericom Shield Cloud をご利用の全てのお客様。

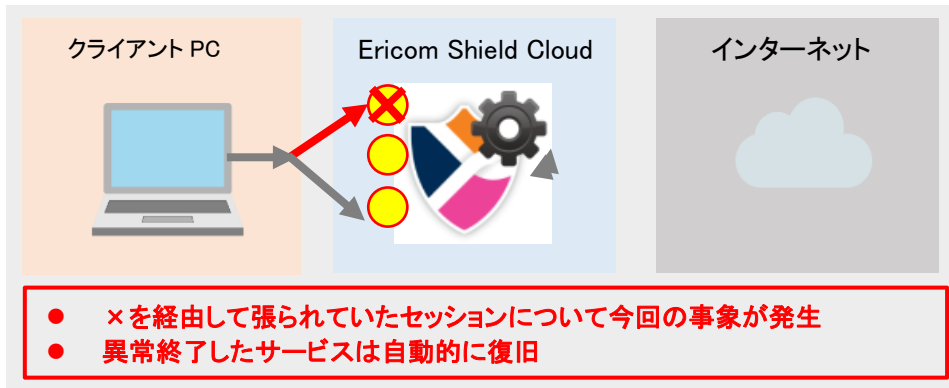
※オンプレミスの Ericom Shield をご利用のお客様は、影響はございません。

4) 原因

- ①特定の環境から Ericom Shield Cloud へ接続していた Squid との相性問題

当該事象は特定の Squid バージョンから Ericom Shield Cloud へプロキシ接続された環境下において発生する問題であることが判明しました。この環境下では、Ericom Shield Cloud の通信の受け口となるサービスの異常終了が稀に発生します。

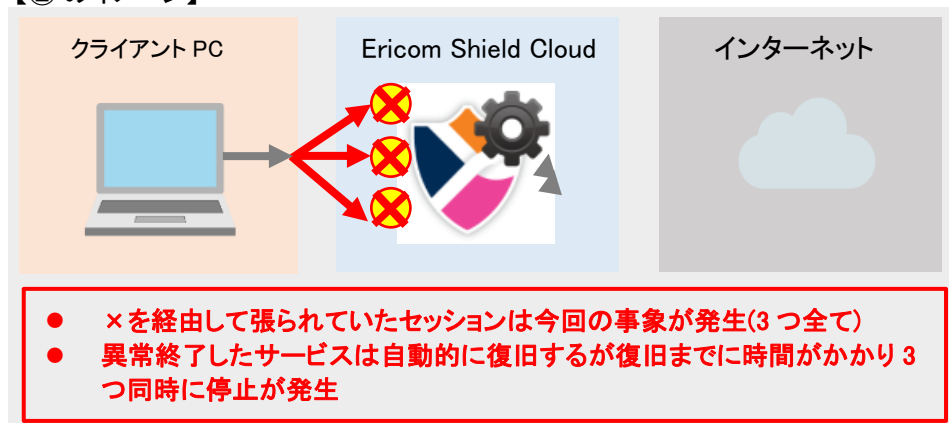
【①のイメージ】



②ログ出力レベルを上げたことによる弊害

事象①の調査目的のため、開発元にてデバッグレベルを上げたことにより、Ericom Shield Cloud の通信の受け口となる 3 つのサービスに遅延、異常終了が発生し、当該事象が発生しました。

【②のイメージ】



5) 対策

製品の安定性向上のため、9/18(日)にリリースされた最新バージョン(22.09.948)では以下の2点に関する修正を含んでおります。

- A) 特定の Squid バージョンから Ericom Shield Cloud へプロキシ接続した場合において、通信の受け口となるサービスが異常終了する問題に対する修正が含まれました。
- B) 別の要因により Ericom Shield Cloud の通信の受け口となるサービスが異常終了した場合でも、クライアント端末のブラウザ上にエラーが表示されることなく、継続してセッションを利用できる改修を実装いたしました。

また、サービス提供元の Ericom 社において何かしらの設定変更を行う場合、弊社での受け入れ検証を必須とすることで、想定外の事態が発生しないようにいたします。サービス提供元の Ericom 社、弊社の双方において、継続して製品改善に取り組んでまいります。

以上