

2023年6月19日

お客様各位

株式会社アシスト
ビジネスインフラ技術本部
システム基盤技術統括部 技術6部

Ericom Shield Cloud 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。ご契約いただきました Ericom Shield Cloud にて発生した事象につきまして、下記の通りご報告いたします。ご査収の程お願い申し上げます。

敬具

記

- 1) 障害内容
- 2) 発生日時
- 3) 対象製品と環境
- 4) 原因
- 5) 解消方法
- 6) 再発防止策

1) 障害内容

Ericom Shield Cloud を使用して Web サイトを閲覧した際に、以下のエラーが画面に表示され Web サイトが閲覧できない場合がある。

・エラーメッセージ

ERROR

The requested URL could not be retrieved.

Access Denied..

2) 発生日時

2023年6月14日 午後7時頃～2023年6月15日 午後4時40分頃

3) 対象製品と環境

・対象製品

Ericom Shield Cloud

今回の障害は以下の環境をご利用のお客様に限定して発生いたしました。

・サービス側設定環境

アプリケーション通信の制御設定を実施していないテナント

・クライアント PC 側環境

Edge と Chrome を使用した Web サイトの閲覧
(Shield サイト、ホワイトサイトともに影響あり)

4) 原因

サービス提供元である Cradlepoint 社にて、本番環境に本来設定されるべきではないテスト用設定が誤って反映されてしまったことが原因となります。

5) 解消方法

誤って登録されたテスト設定の削除を実施することで、復旧いたしました。

6) 再発防止策

テスト設定が誤って本番環境へ適用されないよう、サービス提供元でのチェック体制を強化いたします。

また、事象の早期検知ができるよう、サービスの死活監視に加え、

実際にブラウザを使用したサービスの利用可否のチェックの実施を検討いたします。

以上