

2023年7月13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

### 7月12日に発生した Ericom Shield Cloud の障害について

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

#### 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。

ホワイトリストに登録しているサイトの閲覧も、同様となります。

##### ・エラーメッセージ

ERROR The requested URL could not be retrieved  
ICAP protocol error.

#### 2) 発生日時

2023年7月12日(水) 午前0時14分頃～午前10時19分頃

#### 3) 対象製品と環境

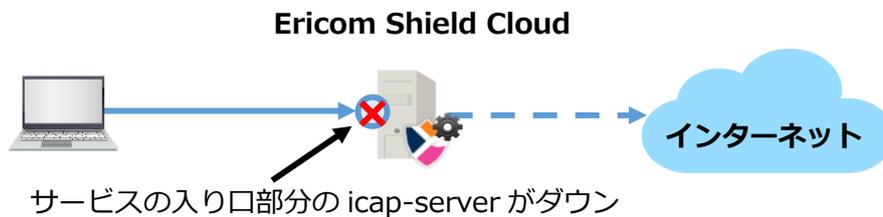
##### ・対象製品

Ericom Shield Cloud

#### 4) 原因

以下の2つの事象が併発したことが原因となります。

- A) サービス提供元である Cradlepoint 社にて、開発環境向けに行った設定が誤って本番環境へ反映されてしまい、日本のご契約ユーザー様が使用されている東京 POP 上の Ericom Shield Cloud のサービス断が発生しました。



- B) サービス断が発生した場合は、東京 POP から大阪 POP→韓国 POP 等後続の POP に自動的に切り替えが発生するよう構成されておりますが、7月上旬に監視システムのアップデートを実施した後、想定通り機能しない状況となっております。

#### 5) 解消方法

現在は、誤って投入された設定を元に戻すことで復旧しております。また、サービス断が発生した際に後続の POP に自動的に切り替えが発生するよう、機能しなかった監視システムも改めて稼働試験を行い、稼働が完了しました。

現在、東京 POP 以外を IP アドレス指定して回避いただきましたお客様におかれましては、変更前の FQDN 指定にお戻しいただければと思います。

#### 6) 再発防止策

サービス提供元である Cradlepoint 社にて、想定外に本番環境へ設定が反映されることが無いよう、開発環境と本番環境にアクセスできる環境を分断する対応を実施いたします。

また、監視システムにおいては、机上でのシミュレーションに加え網羅的に試験の実施を検討いたします。

以上