

2019年4月19日

お客様各位

株式会社日立ソリューションズ
Palo Alto Networks 製品ユーザーサポート

WildFire をご利用のお客様へのお知らせ

平素は Palo Alto Networks 製品ユーザーサポートをご利用くださり誠にありがとうございます。
ごさいます。

この度、2019年4月4日から4月8日に、WildFire Japan/Singapore クラウドにおいて、お客様のファイアウォールとの接続が正常に確立できない障害が発生いたしました。現在、本障害は解消しております。本障害について、メーカより以下の通り報告を受けております。

1. 障害が発生していた時間帯

Japan : 2019年4月4日 13:26:43 から 2019年4月8日 17:05:28(日本時間)

Singapore : 2019年4月4日 13:02:05 から 2019年4月8日 17:37:58(日本時間)

2. 本障害による影響範囲

新規検体のアップロード/WildFire 解析レポート/WildFire シグネチャの生成

3. 対象のお客様

WildFire Japan(jp.wildfire.paloaltonetworks.com)、

WildFire Singapore(sg.wildfire.paloaltonetworks.com)をご利用のお客様。

4. 要因について

本障害につきましては、WildFire Japan/Singapore サービスのプロキシサーバの設定が最適化されておらず、これによりお客様のファイアウォールが実施した WildFire Japan/Singapore サービスへの接続要求が適切に処理されない症状を発生させておりました。この設定を最適化させることで本障害が改善いたしました。

5. 対策について

- ・ 障害発生を迅速に検知できるようにモニタリングシステムを強化しました。
- ・ ファイアウォールの接続要求等に係る障害のダウンタイムを短縮化するためのモニタリングシステムを追加しました。
- ・ WildFire Japan/Singapore サービスを構成するサーバ設定の最適化を行いました。

2019年4月19日

下記 PaloAlto Networks 社ページも併せてご参照ください。

- PaloAlto Networks 社メーカナレッジ
<https://live.paloaltonetworks.com/t5/Customer-Advisories/Important-customer-information-regarding-WildFire-Japan-and/ta-p/257146>
- PaloAlto Networks 社メーカナレッジ（日本語訳）
<https://live.paloaltonetworks.com/t5/お客様向けサポート情報/WildFire-Japan-Singapore-をご利用のお客様への重要なご連絡/ta-p/257164>

以上