

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 Japan Cloud のメンテナンスに伴い発生した事象について

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。WildFire Japan Cloud にて 2021 年 12 月 28 日に発生していた事象について以下の通りご連絡致します。

1. 概要

2021 年 12 月 28 日 11:07 - 11:20(JST)に WildFire Japan Cloud にてメンテナンスが実施されており、それに伴い PA シリーズのシステムログに以下のような WildFire に関するログが出力され、WildFire Japan Cloud との接続が不可となる事象が発生しておりました。

```
2021/12/28 11:10:00 high wildfir wildfir 0 WildFire disabled. Public Cloud Cloud server  
jp.wildfire.paloaltonetworks.com does not support PANOS version <バージョン>. WildFire  
failed to retrieve verdict.Device Client Certificate unavailable.
```

詳細は「3.お客様への影響」をご参照ください。

2. 対象のお客様

WildFire Japan Cloud(jp.wildfire.paloaltonetworks.com)をご利用のお客様

現在ご利用されている WildFire パブリッククラウド接続先の確認は以下から行えます。

WebUI: [Device > セットアップ > WildFire > 一般設定 > WildFire パブリッククラウド]

CLI : > show wildfire status channel public

Server address をご確認ください。

3. お客様への影響

事象発生時刻の間、PA シリーズからのファイルアップロード、及びレポート取得が停止しております。この間にアップロードができなかったファイルにつきましては PA シリーズ内のキューに一時保存され、事象復旧後(11:20 以降)にアップロードされております。ただし、キューに保存しきれなかったファイルにつきましてはキャンセルとして破棄されております。

※WildFire Japan Cloud メンテナンス中に想定しないレスポンスコードが応答されることで PA シリーズ筐体によっては自動で接続処理が実行されず、復旧されていない事例が確認されております。ただし、自動で接続処理が実行された PA シリーズ筐体においても、WildFire へのアップロードが停止している可能性がございます。そのため「5.復旧方法」をご参照のうえ復旧を実施してください。

4. 事象の原因

WildFire Japan Cloud にて証明書およびウェブサーバの更新を実施したため。

5. 復旧方法

【状態確認】

① 現在の Device registered 状態を以下コマンドで確認ください。

CLI : > show wildfire status channel public

➤ Device registered が”no”の場合は②を実施せず【復旧手順】を実施ください。

② ①で Device registered 状態が”yes”であった場合、引き続き以下から WildFire へのアップロードが停止していないかをご確認ください。

WebUI : [Monitor > ログ > WildFire への送信]

➤ 事象発生時刻以降のログが存在しない場合、アップロードが停止している可能性がございますので、【復旧手順】を実施ください。

【復旧手順】

① 以下のコマンドを実行してください。

CLI : > request wildfire registration channel public

② その後に再度以下のコマンドを実行して Device registered 状態が”yes”になっていることをご確認ください。

CLI : > show wildfire status channel public

③ WildFire へのアップロードが動作しているかを以下からご確認ください。

WebUI : [Monitor > ログ > WildFire への送信]

復旧作業後、すぐにアップロードが行われない場合もございますので適宜ご確認ください。事象発生時刻以降のログが表示されるようになれば動作しております。

※Device registered は WildFire Japan Cloud との接続状態を示します。

6. その他備考

本件につきまして、以下 Palo Alto Networks 社クラウドサービス稼働状況確認ページにも掲載されておりますので併せてご参照ください。

・WildFire Issue Incident Report for Palo Alto Networks Cloud Services

<https://status.paloaltonetworks.com/incidents/fpq4swrznz4b>

なお、本メンテナンスは上記のクラウドサービス稼働状況確認ページにて事前告知がございませんでしたが、今後は事前告知を行うことをメーカーから確認しております。

以上