

令和3年9月30日

株式会社シェルパ

令和3年9月30日に発生した障害のご報告

平素はタッチパネルオーダーシステム Cherpa をご愛顧賜り厚く御礼申し上げます。
この度発生しました障害に関しまして、下記のとおりご報告申し上げます。
Cherpa をご利用中の皆様には多大なるご迷惑をお掛けしたことをお詫び申し上げます。

記

1. 障害概要

各店舗様の客席及びスタッフ用端末において、「接続はプライベートではありません」「サーバに接続できません」といったエラーメッセージが表示され、正常に Cherpa が開かない障害が発生しました。

2. 障害発生日

令和3年9月30日（木）午前9時頃

3. 発生原因

SSL/TLS サーバ証明書が参照しているルート証明書の期限が切れたため発生しました。

4. 一時対応

各店舗様からの入電及び弊社からの架電にて http 通信での表示に切り替えて動作確認をいたしました。

5. 根本対応

新しいルート証明書を参照する SSL/TLS サーバ証明書を用意して配布いたします。

各店舗様の Cherpa への証明書配布につきましては、店舗様に毎日行っている下記の手順によって自動対応が可能です。(2021/09/30 午後5時24分全店舗対応済)

閉店処理 → Cherpa 用 PC の電源オフ → 翌朝に開店処理

6. 再発防止策

ルート証明書に変更があった場合、自動で追従できる SSL/TLS サーバ証明書を発行可能なサービスへの移行を実施いたしました。

以上

関係各位におかれましては多大なるご不便をおかけしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。
今後は皆様が安心してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。
今後ともタッチパネルオーダーシステム Cherpa をどうぞ宜しくご愛顧申し上げます。