

平成 28 年 8 月 26 日

ProScan ご利用中のお客様へ

株式会社プロマーク
テクニカルサポート

ProScan アップデート不具合についてご報告

1. はじめに

この度は、弊社アップデート環境の不具合で、ProScan ご利用中お客様に多大なご迷惑をおかけいたしました。誠に申し訳ございませんでした。以下に、今回の不具合内容、今後の対応についてまとめましたのでご報告申し上げます。

2. 不具合の内容

平成 28 年 8 月 18 日の 22 時ごろ ProScan のエンジンアップデートが行われました。その後、Avira 社のアップデートサーバで同期不良があり、新しいエンジンと、古いエンジンのアップデートサーバが混在している状況となりました。弊社のアップデートサーバは、定期的に Avira 社のアップデートサーバとミラーリングを行っており、古いエンジンのままのアップデートサーバとミラーリングを行った際に、弊社アップデートサーバの状態も古いものに置き換わっておりました。そのため、古い環境の時にアップデートを行った際に、今回のようなエンジンの起動できない状況が発生しておりました。当初は VDF によって起動出来たりできなかったりということをお知らせいたしました。状況は Avira 社のアップデートサーバの同期不良が原因でした。19 日 18 時頃には Avira 社のアップデートサーバの同期が完了し、事態も収まりました。

なお、今回は Linux 版の savapi3.0 にのみ不具合が発生しておりました。

3. 対応について

弊社といたしまして、原因が当初わからず、解消したり再発したりを繰り返していたために、対応が遅くなり、利用者の皆様にはご迷惑をおかけいたしました。ミラーリングに問題があることを把握してからは、Avira 社とのミラーリングを停止し様子を見ておりました。ミラーリングの再開は 22 日月曜日の 9 時に行いました。それ以降、問題は発生していません。

4. 再発防止策

ミラーリングプログラムの変更を実施します。今回は、古いバージョンであっても、モジュールが変更されるとミラーリングを行っておりました。今回の問題を踏まえ、バージョン情報までチェックするミラーリングプログラムに変更を行います。(こちらはテストも実施する必要がありますので 9 月中旬までには完了する予定です。)

savapi3.5 へのアップグレードの推進。現在、savapi3.0 をお使いのお客様に savapi3.5 へのアップグレードのご案内を行い、実施して頂きます。

以上