

クラウド共有オプションをご利用のお客様へ (障害復旧に向けてのお願い)

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。平素は格別のお引き立てをいただき厚く御礼申し上げます。

この度、2024年11月13日7:57よりクラウドサーバーに障害が発生しており、9:00に通信が完全に遮断され、以降、クラウド共有マスターの処理ができない現象が発生しておりました。

ICSクラウド管理をご利用のお客様には大変ご不便をおかけしていますことを深くお詫び申し上げます。

本日11月15日11時を目処に暫定復旧を予定しております。

暫定復旧はお客様の利用継続を第一に考え実施させていただき、根本的な原因につきましては引き続き調査を継続してまいります。根本原因の解消に際して、お客様への影響がある場合は、改めてご連絡させていただきます。

また、障害発生中の、共有解除の有無及びマスターの処理時間により対処方法が異なりますので、お客様には大変ご迷惑ご面倒をおかけいたしますが、復旧後に下記のご対応をお願い申し上げます。

敬具

記

本障害におけるご確認事項

本障害において、共有解除をされている場合は再共有の操作が必要となります。

本件における共有解除の操作は、顧問先様のみが可能となっており、共有を解除されていたとしても解除サインが通知されないため、会計事務所様側では共有マークが付いたままの状態となります。実際に解除されているかは顧問先様へご確認いただく必要がございます。(クラウド共有をご利用の全ての顧問先様へご確認をお願いいたします。)
また、マスターの処理時間について併せてご確認をお願いいたします。

共有解除が実施されているかご確認ください(顧問先様の画面にてご確認ください)

下記何れかでご確認ください。

- 顧問先様側で会社選択画面に共有マークが付いているかご確認ください、付いている場合はケース1へ、付いていない場合はケース2へお進みください。
- 顧問先様側で【共有オプション】マスター紐づけ(クラウド共有設定)業務を起動いただき、「取得」欄をご確認ください。「」が表示されている場合はケース1へ、「」が表示されていない場合はケース2へお進みください。

ケース1(共有解除されていないマスター)

◆ 13日に入力作業を行われたマスター

最後に入力作業をされた顧問先様又は会計事務所様で入力内容が反映されているかご確認ください。

入力内容が反映されている場合は、復旧後、クラウド共有マスターの使用が可能となります。

入力内容が反映されていない場合は、大変お手数ですが再度ご入力が必要となります。誠に申し訳ございません。

◆ 13日以降マスターを開く際に「ネットワークエラー」又は「共有解除」が表示され開けなかったマスター

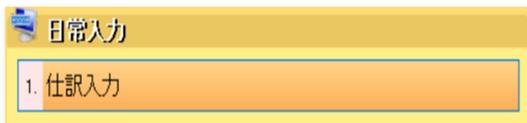
復旧後クラウド共有マスターの使用が可能となります。

ケース2（共有解除されているマスター）

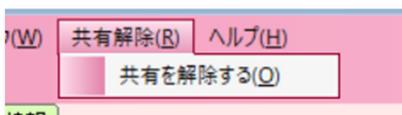
共有解除をされている場合は、顧問先様と会計事務所様の入力内容をご確認いただき、下記のご対応をお願いいたします。

【会計事務所様での処理】

1. 仕訳入力等を開き、クラウドマスターを取得します。



2. 【共有オプション】マスター紐づけ（クラウド共有設定）を開き「共有解除」を行います。



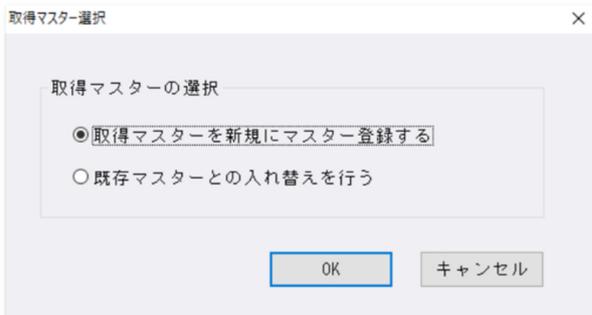
3. 【共有オプション】マスター紐づけ（クラウド共有設定）で「共有マスター登録」を行います。

【顧問先様での処理】（会計事務所様での処理後）

1. 【共有オプション】マスター紐づけ（クラウド共有設定）を開き「共有マスター取得」を行います。



2. 取得マスターの選択で「取得マスターを新規にマスター登録する」を選択し「OK」で進めます。



「既存マスターとの入れ替えを行う」は選択しないでください

3. 顧問先様側での追加入力データを導入・更新の「9.データ抽出」にて転送を行ってください。

マスター登録数が最大に達し「取得マスターを新規にマスター登録する」が行えない場合は、USBメモリ等へマスターを保存し、HDD内のマスターを削除後に共有マスターの取得を行ってください。

以上