

2017年12月4日
(改訂日：2017年12月5日)

お客様各位

株式会社セゾン情報システムズ
HULFT 事業部

HULFT-WebConnect サービス停止に関する報告

HULFT-WebConnect において、下記のサービス停止が予告なく発生し、ご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。弊社として調査した内容を下記の通りご報告申し上げます。

－ 記 －

1. 発生現象

HULFT-WebConnect サービスの Tokyo リージョンが「2. 発生時刻」の時間帯に停止しました。

2. 発生時刻

2017年12月4日 6時58分14秒 ～ 2017年12月4日 6時58分44秒（日本時間）

3. 原因

リソース不足により本現象が発生いたしました。

◆原因詳細

本現象はプログラムのメモリリークにより発生したことが判明いたしました。
このメモリリークにより、アプリケーションサーバで許容できるメモリ使用量を超過したため、下記エンドポイントにて再起動が発生しました。

エンドポイント名	servicel.tokyo.webconnect.hulft.com
----------	-------------------------------------

4. 影響範囲

HULFT-WebConnect Agent（以下、Agent）、HULFT-WebConnect CLI（以下、CLI）、およびData Transfer SiteからHULFT-WebConnectへの通信が切断され、ファイル転送が失敗した恐れがあります。

また、通信の切断により、Agentの接続が切断された場合、HULFT-WebConnectへの再接続を試みますが、Agent導入環境によってはHULFT-WebConnectへの再接続に失敗して、Agentが停止した恐れがあります。

「2. 発生時刻」にAgentが停止している場合は、Agentを再起動していただく必要があります。

※Tokyo リージョン（servicel.tokyo.webconnect.hulft.com）以外に影響はありませんでした。

影響有無の確認方法は下記のとおりです。

- Agent

agent.logに下記のいずれかのログが「2. 発生時刻」の間に出力されていた場合、本現象に影響を受けた可能性があります。

発生時刻：2017年12月4日 6時58分14秒 ～ 2017年12月4日 6時58分44秒（日本時間）

```
INFO jp.co.saison.sis.hulft.tsubomi.agent.sender.SenderAdminEndpoint -  
I110019 - 管理セッションが切断されました。セッションID:[***], 切断コード:  
[CLOSED_ABNORMALLY], メッセージ:[Closed abnormally.]
```

```
INFO jp.co.saison.sis.hulft.tsubomi.agent.sender.SenderAdminEndpoint -  
I110019 - 管理セッションが切断されました。セッションID:[***], 切断コード:  
[GOING_AWAY], メッセージ:[]
```

```
INFO jp.co.saison.sis.hulft.tsubomi.agent.receiver.ReceiverAdminEndpoint -  
I120019 - 管理セッションが切断されました。セッションID:[***], 切断コード:  
[CLOSED_ABNORMALLY], メッセージ:[Closed abnormally.]
```

```
INFO jp.co.saison.sis.hulft.tsubomi.agent.receiver.ReceiverAdminEndpoint -  
I120019 - 管理セッションが切断されました。セッションID:[***], 切断コード:  
[GOING_AWAY], メッセージ:[]
```

- CLI及び、Data Transfer Site

「2. 発生時刻」にファイル転送が失敗した場合、本現象に影響を受けた可能性があります。

5. 現在の状況

現在、HULFT-WebConnectサービスの全機能は正常にご利用いただけます。

6. 今後の対応

本現象の修正プログラムを、2017年12月11日のHULFT-WebConnectメンテナンスにてリリース予定です。

また、本件調査の結果、Tokyoリージョンのもう一つのエンドポイント

(service2.tokyo.webconnect.hulft.com)にて、本件と同様の事象が発生する可能性があることが判明しました。その対応策として、当該エンドポイントにて、緊急メンテナンスを実施いたします。

※緊急メンテナンスの詳細は、別紙「HULFT-WebConnect緊急メンテナンスのお知らせ」をご参照下さい。

【改訂履歴】

2017年12月4日	初版作成
2017年12月5日	<ul style="list-style-type: none">・ 3. 原因 原因詳細を追記・ 4. 影響範囲 影響範囲を明確化・ 6. 今後の対応 追記

以上