

お客様各位

株式会社 セゾン情報システムズ
カスタマーサービスセンター

サイボウズ ガルーンのスケジュールを削除すると PIMSYNC の同期タスクが
エラーとなる事象について

平素より、テクニカルサポートサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。
サイボウズ ガルーンのスケジュールを削除すると PIMSYNC の同期タスクがエラーとなる事象が発生していることを確認しております。
ご迷惑をおかけしており誠に申し訳ございません。
サイボウズ ガルーンアダプタをご利用のお客様は、下記内容をご確認ください。

－記－

1. 対象製品及びバージョン

PIMSYNC 2.2 SP5 以上

2. 影響範囲

サイボウズ ガルーンアダプタ

※現在、クラウド版のサイボウズ ガルーンに接続している場合に事象が発生することを確認しております。パッケージ版のサイボウズ ガルーンの場合は事象の発生は確認していません。

3. 影響内容

-事象

該当するユーザーの同期処理が以下のエラーで停止します。

com.appresso.ps.adapter.garoonoffice.services.GaroonOfficeServiceException:

Transport error: 520 Error: Garoon Error

※サイボウズガルーン側では GRN_SCHD_13001 エラーが発生します。

-発生条件

以下の双方を満たした場合に発生します。

- ・同期設定で、双方向同期にチェックを入れず同期元にサイボウズガルーンを指定しているか、双方向同期にチェックを入れて同期元または同期先にサイボウズガルーンを指定している

- ・サイボウズガルーン側で作成されたスケジュールを同期した後、同期されたスケジュールをサイボウズガルーン側で削除する

4. 調査状況

本事象の発生は 2021/11/15 に検知しており、2021/11/14 に実施されたクラウド版のサイボウズ ガルーンの定期メンテナンスの影響でサイボウズ ガルーン側の動作が変更されたことに起因しております。

サイボウズ社より、該当 API のアップデートの切り戻しを 2021/11/25 12:00 に実施することが告知されました。

[2021 年 11 月定期メンテナンスにおける Garoon REST API および SOAP API 不具合修正の一部切り戻し (2021/11/24)]

<https://developer.cybozu.io/hc/ja/articles/4410239369625>

サイボウズ ガルーンの切り戻しにあたり、PIMSYNC へのお客様側での事前の準備等はありません。サイボウズ ガルーンの切り戻し完了後、次回の PIMSYNC の同期より、本件エラーに該当したスケジュールに対しても同期処理が行われます。

本件エラーが発生したスケジュールは、PIMSYNC にて読み取りができておらず、スケジュールの書き込みに至っていないため、同期再開後にスケジュールが重複する等は発生しません。

[注意事項]

- エラーで同期できていなかった分、同期するスケジュール数が増えることが想定されます。平常時と比較して同期に時間がかかる可能性があります。
- 以下の場合には、お客様が想定されるスケジュール同期状態となっていないように見える可能性がございます。その場合はお客様にて操作をしていただきますようお願いいたします。
 - ① 同期失敗の期間でガルーンとの対向先のスケジューラ側で内容を変更せずスケジュールの更新時間のみ更新した場合、スケジュールの同期対象から外れる可能性があります。同期対象とならない場合にはお手数ですが、上記に該当していると想定されるため、スケジューラ側で更新していただく必要がございます。
 - ② お客様にてガルーンと対向先のスケジューラ側の双方に手動でスケジュールを追加し、そのスケジュールにおいて同期項目に差異がある場合には、異なる二つの新規スケジュールとして同期されるため、重複したように見える動作となることがあります。その場合は手動で削除いただきますようお願いいたします。

5. 当ご案内に関する問い合わせ先

技術サポートサービス契約先にお問い合わせください。

以上

【改訂履歴】

2021年11月25日	初版作成
2021年11月25日	4. 調査状況 に最新情報を反映。