

2024年8月27日  
(更新)2024年8月30日

お客様各位

株式会社セゾンテクノロジー  
HULFT Squareテクニカルサポートセンター

### **【更新】HULFT Squareサービスで発生している問題について**

拝啓

平素より、HULFT Square をご利用いただき、誠にありがとうございます。  
HULFT Square に複数の問題が発生していますことをご連絡させていただきます。お客様には、ご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

敬具

-記-

#### ■発生事象

- ①サービスが再起動していないにもかかわらず、サービスのステータス変更が通知されてしまう場合がある。
- ②Transfer サービスの配信要求および集信処理に失敗する場合がある。  
配信処理自体は成功する場合と実行自体されない場合がある。

#### ■発生条件

- ①以下2つの条件を満たす場合。
  1. 設定 > 通知 > メール にてステータスが「On」かつ、通知ポリシーに「Services」が指定されているお客様
  2. 設定 > 通知 > 全般 にてサービスステータス変更時に通知するに「On」が指定されているお客様
- ②Transfer サービスを使用し、ファイル転送をしている場合。

#### ■原因

HULFT Square サービス全体に対し、瞬間的な高負荷が複数回発生していることを確認いたしました。

また、高負荷が原因となり各サービスとの内部通信に失敗する状況が頻発していました。そのため、内部通信を伴う各サービスの死活確認や転送要求処理に影響が発生していました。

高負荷が発生する根本的な原因については、現在調査中となります。

## ■ 暫定対応

今後負荷が上がった場合でも処理が正しく実施出来るように、リソース増強のための緊急メンテナンスを8月30日に実施いたしました。

それぞれの事象がお客様環境で発生してしまった場合は、以下の対応をお願いします。

- ①サービスの再起動通知を受け取られた場合、HULFT Square の技術サポート契約先窓口までお問い合わせをお願いいたします。  
通知された内容が誤通知に該当するか確認し回答させていただきます。

お問い合わせの際は、以下の要領にてお問い合わせ願います。

- ・お問い合わせの表題を「サービス再起動確認依頼」としてください
- ・メール本文中にご利用の HULFT Square に付随する AWS アカウント ID を記載してください

※AWS アカウント ID の確認方法は 組織>システム情報 より確認出来ます。

※数字 12 桁の ID です

- ・メールの受信時刻を記載してください
- ・再起動対象となったサービス名を明記してください

※Integrate・Transfer どちらかの記載になります

- ②Transfer サービスの転送失敗が発生してしまった場合は、転送履歴をご確認いただき、再転送が必要かどうか判断して、再実行を行ってください。  
転送履歴の結果は正しい内容となりますので、転送履歴に成功の履歴がある場合は、再実行をしていただく必要はありません。

## ■ 恒久対応

引き続き高負荷の原因の特定と対策実施に向けて調査を継続してまいります。

## ■ 本件に関するお問い合わせ先

技術サポート契約先窓口までお問い合わせください。

以上

## 【改訂履歴】

2024年8月27日	初版作成
2024年8月30日	各項目について調査進展がありましたので記載内容を追記変更しました。 ■発生事象 ②を追記 ■発生条件 発生事象②の発生条件を追記 ■対応 暫定対応および発生事象②の確認方法を追記