

技術ノート KGTN 2015091501

現象

[GGH4.X-5.X] BSOD が発生したが、メモリダンプのファイルを送るので解析して欲しい。

説明

先ず、GG の最新ビルドにアップグレードして BSOD が同じように発生するかどうかを確認して下さい。最新ビルドは、Windows の更新プログラムの影響で引き起こされる BSOD への対応や、その他の原因で発生した BSOD への対応を含んでおりますので、それらに該当する場合はこのアップグレードによって BSOD が解決されます。

最新ビルドでも BSOD が発生する場合は、過去に報告のない BSOD と考えられます（経験的に発生頻度が低い BSOD は空きメモリの枯渇や他プログラムによる GG の管理情報の破壊等が考えられます）。解析作業の効率や精度を高めるため、「GG にログオンする時に発生する」「GG からログアウトする時に発生する」「〇月〇日から発生するようになった」etc... といった、BSOD が発生する状況等をできるだけ詳しく調べて下さい（BSOD が再現する手順もお願いします）。「ダンプファイル + **APS** (Application Publishing Service) ログファイル + **SRW** (Support Request Wizard) ログファイル + ライセンスファイル + 発生状況等の詳細情報 + アンチウイルスソフトの情報」の全ての情報が弊社に届いた段階で、GraphOn 社にメモリダンプの解析を依頼します。

参考

GG は一般のアプリケーションと異なり、Windows 環境の下で独自のマルチユーザー環境を構築し、その中でユーザーが利用するアプリケーションを並行動作させるという非常に高度なシステムプログラム（ミドルウェア）です。このような特殊なプログラムであることから、GG 以外の部分で問題が発生し（例:GG の管理情報の破壊）、その影響で結果的に GG が BSOD を引き起こした事例が幾つも報告されております。メモリダンプの解析作業も当然複雑となり、GG の処理内容だけでなく、アプリケーションやアンチウイルスソフト等の動作状況、Windows（カーネル）の処理内容も詳細に調査する必要があります。このため、GraphOn 社の高度な知識を持つ限られた技術者が難易度の高い解析作業を1～2週間程度行わねばなりません。

メモリダンプは BSOD が発生した時点での情報しか含んでおりませんので、前述の「（先に発生した）GG 以外の部分での問題」の情報が含まれていないこともあります。このような場合は、GG が BSOD を引き起こした近傍の経緯は明らかになりますが、根本原因である「GG 以外の部分での問題」は明らかにならないことになります。メモリダンプを解析すれば、必ず根本原因が GG の内部で見つかるというものではないことをご理解下さい。

Last reviewed: Aug 01, 2018
Status: DRAFT
Ref: NONE
Copyright © 2015 kitASP Corporation