

2020年12月1日

お客様各位

セイコーソリューションズ株式会社
戦略ネットワーク本部

タイムサーバー TS-2220/TS-2560の再起動する不具合について

拝啓 平素は弊社製品に格別のご愛顧を賜り誠にありがとうございます。

この度、弊社製タイムサーバーにおきまして、装置を起動してから約388日後に再起動する不具合があることが判明致しました。該当のタイムサーバーをご利用中のお客様にはご迷惑をお掛けして大変申し訳ございません。

不具合内容および対策につきまして下記の通りご案内致します。

内容をご確認いただき、対応策を実施下さるようお願い申し上げます。

敬具

記

1. 該当製品

Time Server TS-2220 シリーズ	全ファームウェアバージョン
Time Server TS-2560 シリーズ	全ファームウェアバージョン

※ Time Server Pro. シリーズおよび対象型番以外の Time Server シリーズでは、本事象は発生しません。

2. 不具合内容

上記の該当製品において、装置を起動してから約388日後に再起動が発生します。本事象が発生しても、手動で再起動した時と同様に、装置は正常に起動します。

3. 原因

本装置のデバイスドライバに不具合がございました。デバイスドライバにおいてタイマー処理が正しくおこなわれず、その影響により約388日後に装置が再起動します。

4. 暫定対策

恒久対策されたファームウェアが提供されるまでの間、約388日後に発生する予期せぬタイミングでの再起動を回避するため、計画的な再起動（WebやCLI、前面LCDパネルからの手動による装置の再起動）を実施することで、本不具合による再起動の発生を約388日間、延長させることが可能です。

5. 恒久対策

該当デバイスドライバにおいてタイマー処理が正しく行えるように修正した対策版ファームウェアを以下の日程でリリースすることを予定しております。

弊社ホームページ (https://www.seiko-sol.co.jp/products/time_server/) より対策版ファームウェアをダウンロードしていただき、該当製品のバージョンアップをお願いいたします。

対策版ファームウェアリリース予定日： 2020年 12月 18日

なお、該当製品のファームウェアは下記の手順でバージョンアップできます。

[バージョンアップ手順]

1. PCのブラウザから弊社ホームページにアクセスし、対策版ファームウェアをダウンロードします。
2. PCのブラウザから該当機器にアクセスし、「システム制御」-「アップデート」を選択し、対策版ファームウェアを指定してアップロードボタンを押下します。
3. 「システムの再起動を実施します」というポップアップが表示されますので「はい」を選択してください。該当機器が再起動します。
4. 5分後に再びブラウザからアクセスし、ファームウェアのバージョンを確認してバージョンアップが正しく行われたことを確認してください。

◎ 本件についてのお問合せ先

セイコーソリューションズ株式会社

戦略ネットワーク本部 STN営業技術部

TEL : 043-350-1784 E-mail: time.ce@seiko-sol.co.jp

以上