

2020年12月1日

お客様 各位

セイコータイムシステム株式会社

SEIKO 製タイムサーバー「TS-2220」「TS-2560」をご利用のお客様へ

拝啓 平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、弊社が販売代理店として取り扱いしておりますセイコーソリューションズ社製タイムサーバー「TS-2220」および「TS-2560」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いたしました。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。

1. 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。

2. 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。

セイコーソリューションズ(株)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のブラウザからセイコーソリューションズ(株)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。

【販売代理店お問い合わせ先】

セイコータイムシステム株式会社
国内統括営業部 小倉 正芳
TEL: 03-5646-1601
E-mail: m.ogura@seiko-sts.co.jp

【製造元お問い合わせ先】

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