

お客様各位

株式会社 GS ユアサ
産業電池電源事業部
電源システム開発本部
第一開発部第三グループ

パワーコンディショナ用ネットワークカードのWEBアクセスログによる
障害報告と対策プログラム適用のお願い

2021年5月より出荷しておりますパワーコンディショナ(以下、PCS)用ネットワークカードAcroware-NA2におきまして、電源を切らずにWEB画面を長時間(合計約4.6日、約112時間以上)表示すると、PCSの状態監視が行われなくなるなどの障害が見つかりました。この障害発生の条件、原因及び対策についてご報告申し上げます。

皆様にはご迷惑をおかけし誠に恐縮ですが、ご利用いただいておりますネットワークカードが本障害対象製品の場合は、対策を実施頂きたくお願い申し上げます。

記

1. 対象製品

対象製品名： PCS用ネットワークカード Acroware-NA2 (以下、NIC)

製品型名： AWINB1-PCE、LBPC-01-E(出力制御ユニット) [*1]

対象バージョン： PC25-1.1.0.80、PC25-2.1.0.82、
PC25-2.2.0.104、PC25-2.2.0.116、PC22-1.3.2.83 [*1]


[*1]: 本製品及び対象バージョン以外で、本障害は発生致しません。

対象製品の確認方法

下図ネットワークカードの前面パネルに「Acroware-NA2」と記載されていれば、対象製品の可能性があります。



対象製品のバージョン確認方法

NIC にネットワーク経由で WEB 接続し、ホーム画面右下のグラフアイコンをクリック後、システム情報メニューを選択すると画面上部にバージョンが表示されますので、エージェント FW バージョンをご確認してください。



2. 障害発生時の状態

障害が発生した場合、ご使用のモードにより異なります。

出力制御用途で使用されている場合：

一時的に(30分程)固定スケジュールで動作する可能性があります、自動で復旧します。

EMS 用に使用されている場合：

データ更新が停止するためデータ収集時間により上位機器で判別することは可能です。

EVOX 用に使用されている場合：

VOXSTAR の充放電不可（運転がスタートしない動作）となります。

※WEB ブラウザでログインができない場合、本障害が発生していると考えられます。

3. 障害原因

NIC の WEB 画面をブラウザで開くと内部にその記録が保存されます。NIC を連続稼働させた状態でその接続時間と回数が多くなると、内部処理に必要なリソースが枯渇することで、障害が発生いたします。

・障害発生条件

条件①：NIC の起動から WEB ブラウザを連続約 4.6 日(約 112 時間)以上表示した場合
(WEB ブラウザを最小化状態で使用した場合も同様)

条件②：NIC の起動から連続稼働した状態で、WEB 画面を定期、不定期含め延べ約 4.6 日(約 112 時間)以上表示した場合

4. 対策方法

NIC を再起動する暫定対策と対策プログラムの適用による恒久対策のどちらかを実施していただきますようお願い致します。

※EMS 用途、EVOX 用途の場合、NIC の再起動によりシステムが停止します。

4-1. 暫定対策：

NIC を定期的に(日に 1 回程)再起動してください。再起動方法は、以下の二通りになります。

・NIC 本体の RESET ボタンによる再起動

NIC のパネル面にある RESET ボタンを 1 秒以上、押下してください。
「Power」と「Link」の LED が消灯すれば、再起動します。



・NIC の WEB 画面からの再起動

NIC の歯車のアイコンからメンテナンスメニューを選択。メニュー内の「ネットワークカードの再起動」画面から再起動を実行します。

<保守設定画面> ※右下は「ネットワークカードの再起動」画面



※頻繁に WEB アクセスされる場合、「ネットワークカードの再起動」画面で 毎日、指定時間に定期再起動するように設定されることをお勧めします。

4-2. 恒久対策

適用手順書をご確認の上、対策プログラムの適用を実施してください。
ご提供開始までは暫定対策の実施をお願い致します。

5. すでに障害が発生している場合の対策方法

上記「4-1. 暫定対策」の「NIC 本体の RESET ボタンによる再起動」を実施してください。

本障害が発生している場合、WEB 画面からログインすることができないため WEB 画面からの再起動は実行できません。

6. 対策プログラムのご提供について

下記ホームページに本障害の告知と対策プログラム及び手順書を準備致します。

ダウンロード開始時期：2024 年 6 月

お急ぎの場合やホームページからダウンロードできない場合は、弊社担当営業までご連絡いただきますよう宜しくお願い致します。

障害の告知及び対策プログラムダウンロード URL：

<https://ps.gs-yuasa.com/products/sl/nic/>

7. お問い合わせ先

各担当営業へご連絡いただくか、下記パソコン相談窓口へご連絡ください。

株式会社 GS ユアサ「製品お問合せ窓口」

電話：0120-43-1211

※ガイドンスに従い、「2」番（産業用製品）を選択してください。

（9:00～12:00, 13:00～17:00 土日祝日・弊社休業日を除く）

E-mail: gy-customer@jp.gs-yuasa.com

最後になりましたが、この度の障害によりご迷惑をお掛けしたこと改めて深くお詫び申し上げます。なお、万一のトラブル発生時には早急な原因究明と対策実施に努めて参りますので、今後とも何卒よろしくごお願い申し上げます。

以上