



技术公告号	KB0006523
发布日期	2021/11/18
文档版本(修订)	REV 1
适用产品名称	<input checked="" type="checkbox"/> 司印云打印 <input checked="" type="checkbox"/> 司印涉密版
适用产品版本	V3.0.0.0

## KB0006523-管控九代机，点击司印独立列表，有概率出现死机的情况

### 问题描述

管控九代机，屏幕插件使用“司印认证插件及独立列表应用”，当打印机设备与服务器之间网络存在一定延迟，点击司印独立列表，有概率会遇到设备卡死的情况，必须重启打印机设备才能恢复。

目前得到日本方反馈，已经确认是九代机固件问题，仍在积极解决中。

### 解决方法

为避免影响客户使用，基于客户使用环境网络延迟大引起的设备死机的现状，提供以下过渡方案：

- (1) 想办法改善网络延迟，比如把设备挂载在本地 MFP 模块，将极大减小死机概率
- (2) 使用外部访问组件实现打印列表，将可以避免 CS 造成的问题
- (3) 配置 MFP\_DIRECT\_PRINT=YES，打热补，实现刷卡直出绕过 CS

KB0006523 热补：

链接地址：<https://console.zbox.filez.com/1/j56Xsk> 提取码：kzyd

1. 停止 SysprintWeb 服务；
2. 找到%BSPRINT\_HOME%\webserver\_x64\webapps\xeroxmfp\WEB-INF\classes，将 com 文件夹备份到其他目录，再将 com 文件夹删除。
3. 将下载的 KB0006523.zip 解压后的 com 文件复制到上述路径；
4. 启动 SysprintWeb 服务。