

2026 年 8 月 吉日

お客様ならびに代理店各位

**Biacore™ Insight Software のメモリ不足問題
および推奨ソフトウェアアップデートのご案内**

拝啓 貴社、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。平素より弊社製品をご利用いただき誠にありがとうございます。

このたび、弊社製品 Biacore™ Insight Software に関して、メモリ不足問題および推奨ソフトウェアアップデートについて 下記の通りご案内申し上げます。最も正確な情報につきましては別添の英語版原本もご参照いただきますようお願い申し上げます。

ご質問やご不明な点がございましたら、以下のバイオダイレクトラインまでお問い合わせください。

バイオダイレクトライン（製品問合せ対応窓口）TEL: 03-5331-9336（音声案内②） e-mail: Tech-JP@cytiva.com

この度はご迷惑をおかけいたします。今後とも Cytiva をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。

敬具

Cytiva（サイティバ）
ディスカバリー事業部

法人名：グローバルライフサイエンステクノロジーズジャパン株式会社

記

Cytiva はこのたび、Biacore™ Insight Software の一部バージョンに影響を及ぼす可能性のある品質上の問題を認識しました。

対象製品

製品名	製品番号		バージョン
Biacore Insight Software	29310602	29310603	3.0x, 4.0x, 5.0x, 6.0x, 7.0.9
	29310604	29310605	
	29310606	29310607	
	29310608	29310609	

製品の不具合の概要

Windows 11 システム上で Biacore Insight Software を実行した際に発生する可能性のあるソフトウェア不具合を確認しました。特定の条件下では、ソフトウェアにメモリ不足（Out-of-Memory）が発生し、進行中の実験または解析中にソフトウェアが予期せず停止する場合があります。

実験実行中にこの問題が発生した場合、実験は完了せず終了し、記録されたデータは失敗（Failed Run）として記録されます。ソフトウェア停止前に記録されたデータは利用可能な場合がありますが、実験の残りの工程は完了しません。

この問題は、Biacore Insight Software バージョン 3.0x で導入されたメモリリークに起因し、その後のバージョン 4.0x、5.0x、6.0x、および 7.0.9 にも存在します。また、Windows Update を通じて提供される Microsoft .NET Runtime の更新後に、より頻繁に発生することが確認されています。

この問題は、システムを定期的に再起動しない場合、特に長時間の実験実行または連続運転を行うシステムで発生する可能性が高くなります。対策として、長時間実行前および定期的な PC の再起動を推奨しています。

Cytiva による対応

社内調査を完了し、本メモリ不足問題を修正するための修正版ソフトウェア Biacore Insight Software Version 7.0.10 を開発しました。

検証試験では、Version 7.0.9 においてメモリ不足状態を再現できた一方で、Version 7.0.10 ではメモリ枯渇やメモリ不足例外は確認されませんでした。この結果を受け、Version 7.0.10 がお客様に提供可能であると判断しました。

更新版ソフトウェアは既存の配布チャネルを通じて提供されており、お客様自身で実施可能なソフトウェアアップデートとなります。（本ページ下部のリンクをご参照ください）

お客様に実施いただきたい対応

お客様の環境にインストールされている Biacore Insight Software のバージョンをご確認ください。

・Biacore Insight Software Version 7.0 をご使用の場合

貴社所定の変更管理手順に従い、可能な限り速やかに Version 7.0.10 へアップグレードすることを推奨します。

Version 7.0.10 は本問題を解決するバージョンとしてリリースされました。

・アップデート完了までの暫定対応

コンピュータシステムを定期的に再起動してください。

少なくとも 2 日に 1 回、および長時間運転の前後に再起動することで、問題発生の可能性を低減できます。

・Version 3.0、4.0、5.0、6.0 をご使用の場合

お使いの環境に適したアップグレード手順をご確認ください。本問題は Version 3.0 ～ 7.0 に存在しますが、修正版は Version 7.0.10 です。

・規制対象またはバリデーション環境でご使用の場合

ソフトウェア更新を適用する前に、貴社所定の変更管理、適格性評価およびバリデーションの手順に従って評価を実施してください。

Biacore Insight Software バージョン 7.0.10 へアップグレードは以下のリンクの手順をご参照ください。

[**Biacore™ Insight Evaluation Software ver.7.0 アップデート手順**](#)

以上

Customer Notification

Uppsala, Sweden, 12 August 2026

FA13282434

Regarding: Important Product Information – Biacore™ Insight Software Out-of-Memory Issue and Recommended Software Update

Dear Customer,

Cytiva has recently become aware of a possible quality issue affecting certain versions of Biacore™ Insight Software. Our records indicate that you may be using, or may previously have used, one of the affected software versions.

Affected products

Product/Part name	Product number	Versions
Biacore Insight Software	29310602, 29310603, 29310604, 29310605, 29310606, 29310607, 29310608, 29310609	3.0x, 4.0x, 5.0x, 6.0x, 7.0.9

Product issue or description of the problem

Cytiva has identified a software issue that may occur when running Biacore Insight Software on Windows 11 systems. Under certain conditions, the software may experience an out-of-memory issue, which can cause the software to stop unexpectedly during an ongoing experiment or evaluation. If this occurs during a run, the experiment ends before completion, and the recorded data is marked as a failed run. Data recorded before the software stops may remain available, but the remainder of the experiment is not completed.

The issue is associated with a memory leak introduced in Biacore Insight Software version 3.0x and present in versions 4.0x, 5.0x, 6.0x, and 7.0.9. The issue has been observed more frequently following recent Microsoft .NET runtime updates delivered through Windows updates.

This issue is more likely to occur on systems that are not restarted regularly, especially when the system is used for long or continuous runs. Cytiva has advised that mitigation includes restarting the PC before long runs and periodically.

Actions by Cytiva

Cytiva has completed an internal investigation and developed a corrective software release, Biacore Insight Software version 7.0.10, to address the out-of-memory issue.

Verification testing demonstrated that selected stress tests reproduced the original out-of-memory condition in version 7.0.9, while systems running version 7.0.10 did not show memory exhaustion or out-of-memory exceptions during testing.

Cytiva has concluded that Biacore Insight Software version 7.0.10 is ready for distribution to external customers.

Cytiva has made the updated software available through the established software distribution channels. The field modification is a software update that can be performed by the customer.

Actions to be taken by the user

Please review the Biacore Insight Software version installed in your environment.

- If you are using Biacore Insight Software version 7.0: Cytiva recommends upgrading to Biacore Insight Software version 7.0.10 as soon as practical according to your internal change control process. Cytiva has identified version 7.0.10 as the release that resolves the out-of-memory issue.
- Until the update has been completed: Cytiva recommends restarting the computer system periodically, including at least every second day and before and after long runs, to reduce the likelihood of the issue occurring.
- If you are using Biacore Insight Software versions 3.0, 4.0, 5.0, or 6.0: Please review the installation and upgrade instructions for the recommended upgrade path for your system and environment. The issue is present in versions 3.0 through 7.0, but the corrective software release is version 7.0.10.
- If your system is operated in a regulated or validated environment: Please assess the software update through your established change control, qualification, and validation procedures before implementation.

Please ensure that you undertake these actions in a timely manner.

Contact information

If you have any questions regarding this notification, the recommended mitigation, or the software update, please contact your local Cytiva service representative or Cytiva customer support.

We apologize for any inconvenience this may cause and assure you that this action is intended to protect your work and the quality of your results.

This letter is for informational purposes only and does not create or modify any rights or obligations for you or Cytiva.

Sincerely,

Signed by:

928F28C90CBE49E...

Anil Dua

Sr Regulatory Support Manager

Any questions regarding the content of this notification or CCN subscriptions?

Please raise a customer request via: [Contact Us](#)

Cytiva and the Drop logo are trademarks of Life Sciences IP Holdings Corp. or an affiliate.

For additional information on trademarks see cytiva.com/trademarks.

© 2026 Cytiva