

制御オプション

サービスに関する確認事項

■目次

1.サービスにおける注意事項	3
1-1. サービスのご利用について	3
1-2. 動作要件	3
1-3. お申込内容、サービスの追加・変更・削除について	3
2.制約事項.....	4
3.注意事項.....	5
4.改善項目	5
5.変更項目	6

本書では、制御オプション(以下「本サービス」)を実施するための確認事項を記載しています。
サービスをご利用する前に必ずご確認ください。

1. サービスにおける注意事項

1-1. サービスのご利用について

本サービスはインターネットを使用して提供するサービスです。
サービスご利用時にインストールしていただくソフトウェア(以下、InfoTrace Agent または e-Care Agent)は、本サービスの WEB サイトよりダウンロードし、お客様にてインストール作業を実施してください。
ご利用最低期間は、ご利用開始日の翌月 1 日より、3 カ月間です。

1-2. 動作要件

本サービスで提供する Agent は、InfoTrace-OnDemand または eCare-OnDemand の動作要件になりますので、各サービスのサービスに関する確認事項の動作要件をご確認ください。

1-3. お申込内容、サービスの追加・変更・削除について

お申込内容の変更・解約については、お申し込み時にご登録いただいたご連絡担当者様からのみ、受け付けさせていただきます。また、ご登録いただくご担当者様に変更がある場合は、必ずご連絡ください。

2.制約事項

KB001301 Agent アップデートジョブを再起動待ちの設定で実行した後に Manager と Agent 間で一時的な通信断が発生すると、再起動前でもジョブが完了してしまう。

Agent アップデートジョブを「ユーザーが再起動するまで待機する」オプションを有効にして実行しても、再起動が行われる前に Manager と Agent 間の通信が切断-接続されると、実際に Agent の再起動が行われない状態でもアップデートジョブのステータスが「完了」に変更されます。

KB000893 ファイル転送スクリプト機能では Agent アップデートが正常に行われない

ファイル転送スクリプト機能を用いて「SolAgt.exe」(インストールディスク)および「SolAgtUpdt.exe」(コンフィグディスク)を実行しても、Agent アップデートは正常に行われません。

ファイル転送スクリプト機能の「実行ファイル」で指定された実行ファイルは同期で実行され、スクリプト機能は実行ファイルが終了するまで待ちます。
一方で、起動された「SolAgt.exe」および「SolAgtUpdt.exe」は機能を停止させようとするため、デッドロックを引き起こします。
Agent のアップデートは、エージェントアップデートジョブで行うようにしてください。

KB000907、KB001490 Windows Update ジョブで Windows Update を実行すると、エラーコード「0x8024402C」が表示される場合がある

Agent がプロキシサーバーを使用する環境の場合、Windows Update ジョブを実行すると、以下のエラーが表示されることがあります。

「Windows Update の起動に失敗しました (Unknown error 0x8024402C)。」

プロキシの設定を行ってください。
(例)Internet Explorer のプロキシ設定と同じ内容に設定する場合
コマンドプロンプトから以下のコマンドを実行してください。

Windows XP および Windows Server 2003 の場合
proxycfg -u

Windows Vista 以降の OS の場合
netsh winhttp import proxy source=ie

※エラーの詳細については、マイクロソフト社の Web サイトを参照してください。
「Windows Update Web サイトまたは Microsoft Update Web サイトで更新プログラムをインストールするときにエラーコード 0x8024402C が表示される」
<http://support.microsoft.com/kb/900936/ja>

KB001739 以下の場合、Windows Update を正常に行うことが出来ません。

Windows Update ジョブを使って Windows Update を行うときに、自動更新の対象にユーザー入力が必要とする更新プログラムが含まれていると、Windows Update に失敗します。この場合は、Agent 側で手動にて Windows Update を行ってください。

ポータブルデバイス制御について

Windows 7 でポータブルデバイス制御を有効にするため以下の Windows Update を適用する必要がある
(KB2738898) Users cannot access removable devices after you enable and then disable a Group Policy setting in Windows Server 2008, in Windows 7 or in Windows Server 2008 R2
<http://support.microsoft.com/kb/2738898/ja>

iOS デバイスでファイル転送を制御する事が出来ない場合がある
「使用禁止」または、「使用許可(読み取り専用)」の設定をしても、iOS デバイスに対して iTunes 等を経由してファイル転送が可能です。

Android デバイスでファイル転送を制御する事が出来ない場合がある
「使用禁止」または、「使用許可(読み取り専用)」の設定をしても、Android デバイスの USB デバッグモードを設定した場合、Android デバイスの開発ツールを使用してファイル転送が可能です。

一部のポータブルデバイスが使用できなくなる場合がある
一部のポータブルデバイスで「使用許可(読み取り専用)」の設定を行った場合、デバイスが使用できなくなります。弊社では以下のポータブルデバイスで、同現象を確認しています。
・Xperia Z1 SO-01F

一部のアプリでポータブルデバイスを認識しない場合がある
「使用許可(読み取り専用)」の設定をすると、一部のアプリでポータブルデバイスを認識しない場合があります。弊社では以下のアプリで、同現象を確認しています。
・Kies
・Sony PC Companion
・Zune
・Windows Phone アプリケーション

独自ドライバを使用するアプリのファイル転送は制御出来ません。
「使用禁止」または、「使用許可(読み取り専用)」の設定をしても、Windows 標準のポータブルデバイス以外の独自ドライバを使用するアプリケーションは、ファイル転送が可能です。

3.注意事項

ドライブレターが付与されるポータブルデバイスについて
iPod classicは、ポータブルデバイスとして認識されますが、ドライブレターが付与され、制御オプションではUSBメモリの扱いとなります。

4.改善項目

KB001311 ファイル転送スクリプトで転送先コンピュータのディスク空き容量を超えるファイルを転送した場合に、転送は失敗しているのにジョブのステータスが「完了」になってしまう
ファイル転送スクリプトで転送先コンピュータのディスク空き容量を超えるファイルを転送した場合に、転送に失敗しているにもかかわらずジョブのステータスが「失敗」にならず「完了」になってしまう問題を修正しました。

KB001394 IP アドレスが重複している非常時接続 Agent に対してインベントリ情報更新ジョブを実行すると、ジョブが実行中のままになる
IP アドレスが重複している非常時接続 Agent に対してインベントリ情報更新ジョブを実行すると、ジョブが実行中のままになってしまう問題を修正しました。

5. 変更項目

- KB001708 ユーザーフォルダにインストールされた Agent のアップデートにはアンインストールが必要**
V3.2.6 より、Agent のインストール先フォルダにユーザーフォルダを指定できなくなりました (KB001623)。これにともない、旧バージョンからのアップデート時にもデスクトップやマイドキュメントなどのユーザーフォルダに Soliton Smart Security Agent がインストールされていた場合、アップデートができないように変更しました。
ユーザーフォルダに Soliton Smart Security Agent がインストールされていた場合は、Agent をアンインストールした後に、再度、Agent のインストールを行ってください。

制御オプション
サービスに関する確認事項 v1r1
2014/09/10
株式会社ソリトンシステムズ

本書を当社に無断でその一部、あるいはその全部を複写、複製(コピー)、追加、削除、修正、加工および転載することを禁じます。
本書の内容は製品改良等のため、予告なく変更される場合があります。
本書に記載されたデータ等の使用に因る逸失利益、損害等について当社は一切その責任を負いません。
本書に掲載されている会社名、製品名は、それぞれ各社の商標および登録商標です。

The Soliton logo, consisting of the word "Soliton" in a bold, red, sans-serif font.