

PC リモート管理サービス
重要確認事項

2017 年 10 月 10 日



本資料は、「PCリモート管理サービス」のご利用に関する重要確認事項です。事前に記載内容をご一読いただき、記載内容をご理解いただいた上で本サービスへお申し込みください。

Microsoft、Windows は、米国 Microsoft Corporation の米国、およびその他の国における登録商標です。その他、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。本文中に ™、®、©は明記していません。

■ 目次

1. 【サービスに関する確認事項】.....	2
1-1. サービスのご利用について.....	2
1-2. 動作要件.....	2
1-3. 通信ポートのご注意.....	4
1-4. PC 操作ログ保存期間.....	4
1-5. お申し込み内容、サービスの追加・変更・削除.....	4
1-6. PC 操作ログの記録時刻.....	4
2. PC 資産管理 制限事項(その 1).....	5
3. PC 資産管理 制限事項(その 2).....	5
4. PC 資産管理 制限事項(その 3).....	5
5. PC 資産管理 制限事項および注意事項(その 4) <2015 年 6 月 5 日修正>.....	6
6. PC 資産管理 制限事項および注意事項(その 5) <2017 年 10 月 10 日追加>.....	8
7. PC 資産管理 改善項目.....	10
8. PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 1).....	12
9. PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 2).....	24
10. PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 3) <2011 年 4 月 4 日追加>.....	26
11. PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 4) <2013 年 8 月 19 日追加、2014 年 9 月 18 日修正、2015 年 6 月 5 日追加/修正>.....	29
12. PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 5) <2017 年 10 月 10 日追加>.....	34
13. PC 操作ログ 改善項目.....	36
14. ウイルス対策 競合ソフト.....	45
15. PC 制御オプション 制限事項.....	45
16. PC 制御オプション 改善項目.....	47
【別紙】ウイルス対策 競合ソフト一覧.....	48

1.【サービスに関する確認事項】

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。

サービス用ソフトウェアのパソコンへのインストール作業は、お客さまにて実施いただきます。

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

本サービスでパソコンにインストールするソフトウェアは、以下のOSで動作します。

ただし、以下に該当する場合は、サービスの対象外となります。

・Microsoft社のサポートが終了したOSである場合。

(例)Windows 8、Windows 10 のバージョン 1511 以前

■ サポート OS (クライアント用)

OS	SP	PC 操作ログ	PC 資産管理	PC 制御 オプション	ウイルス 対策
Windows 7 Home Premium	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Home Premium 64 ビット版	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Professional	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Professional 64 ビット版	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Enterprise	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Enterprise 64 ビット版	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Ultimate	SP1	○	○	○	○
Windows 7 Ultimate 64 ビット版	SP1	○	○	○	○
Windows 8.1	なし	○	○	○	○
Windows 8.1 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 8.1 Pro	なし	○	○	○	○
Windows 8.1 Pro 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 8.1 Enterprise	なし	○	○	○	○
Windows 8.1 Enterprise 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 10 Home	なし	○	○	○	○
Windows 10 Home 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 10 Professional	なし	○	○	○	○
Windows 10 Professional 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 10 Education	なし	○	○	○	○
Windows 10 Education 64 ビット版	なし	○	○	○	○
Windows 10 Enterprise	なし	○	○	○	○
Windows 10 Enterprise 64 ビット版	なし	○	○	○	○

■ サポート OS(サーバ用)

OS	SP	PC 操作ログ	PC 資産管理	PC 制御 オプション	ウイルス 対策
Windows Server 2008 Standard	SP2		○		
Windows Server 2008 Standard 64 ビット版	SP2		○		
Windows Server 2008 R2 Standard 64 ビット版	SP1		○		
Windows Server 2008 Enterprise	SP2		○		
Windows Server 2008 Enterprise 64 ビット版	SP2		○		
Windows Server 2008 R2 Enterprise 64 ビット版	SP1		○		
Windows Server 2012 Standard 64 ビット版	なし		○		
Windows Server 2012 Essentials 64 ビット版	なし		○		
Windows Server 2012 R2 Standard 64 ビット版	なし		○		
Windows Server 2012 R2 Essentials 64 ビット版	なし		○		

※SP: Service Pack

※日本語版のみサポート対象となります。

※クライアントの体感処理速度はインストールする機器の性能に依存します。

■ メモリー、空きディスク容量

サービス名	必要メモリー	空きディスク容量
PC操作ログ	サポートOS推奨値以上	270MB以上
PC資産管理	サポートOS推奨値以上	270MB以上
PC操作ログ、PC資産管理セット	サポートOS推奨値以上	270MB以上
PC操作ログ +PC制御オプション	サポートOS推奨値以上	270MB以上
PC資産管理 +PC制御オプション	サポートOS推奨値以上	270MB以上
PC操作ログ、PC資産管理セット +PC制御オプション	サポートOS推奨値以上	270MB以上
ウイルス対策	2GB 以上	1GB以上

1-3.通信ポートのご注意

本サービスをご利用いただくため、お客さまのパソコンからインターネット上の弊社サーバへ、以下のポートを使用した通信が可能である必要があります。

サービス名	操作、動作	ポート番号	通信方式
PC操作ログ PC資産管理 ウイルス対策 PC制御オプション	Webレポート閲覧	TCP/443	HTTPS
PC操作ログ	操作ログ送信	TCP/19982	独自プロトコル
PC資産管理	資産管理情報送信	TCP/24556	独自プロトコル
PC制御オプション	制御命令、配信ファイル受信	TCP/24556	独自プロトコル
ウイルス対策	パターンファイルダウンロードおよび設定ダウンロード	TCP/80およびTCP/443	HTTPおよびHTTPS

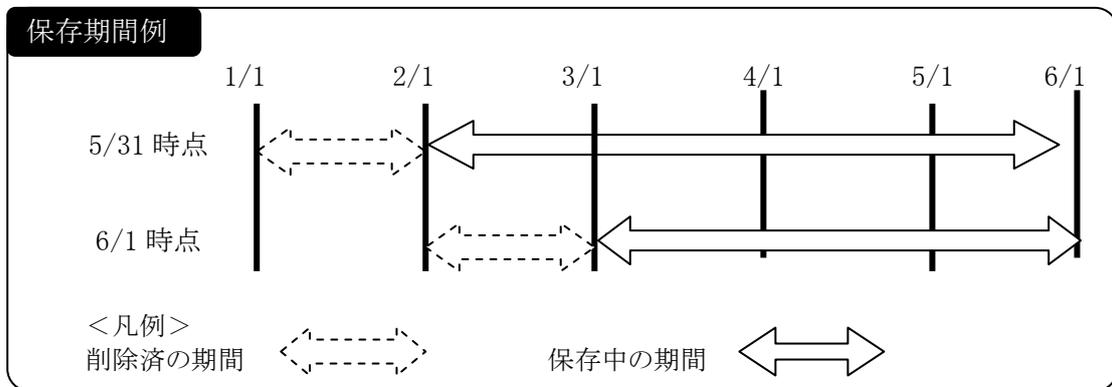
また、独自プロトコル使用するサービスをご利用いただく場合は以下の注意事項があります。

【PC操作ログ、PC資産管理、PC制御オプション】

・プロキシサーバ経由の通信のみ許可している場合は、通常プロキシサーバの設定やネットワークの変更を行っていただく必要があります。**当該プロキシサーバのIPアドレスをエージェントに設定する必要がある場合は、弊社にその情報を開示**していただきます。

1-4.PC 操作ログ保存期間

PC操作ログは、毎月1日に、過去3カ月間を越えるデータを削除します。



1-5.お申し込み内容、サービスの追加・変更・削除

お申し込み内容の変更・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さまからのみ、受け付けます。

1-6.PC 操作ログの記録時刻

操作ログはインストールされているパソコンに設定されている時刻で記録されます。そのため、パソコンの時刻設定が正しい事を定期的にご確認ください。また、意図してパソコンの時刻設定を、正しい時間からずらさないようにしてください。

2.PC 資産管理 制限事項(その1)

OS サービスマネージャを起動しているとe-Care Agentのインストール/アンインストールに失敗する

e-Care Agentのインストール時およびアンインストール時にOS サービスマネージャを起動していると、サービスの登録および削除に失敗します。
サービスマネージャを終了した状態でインストールおよびアンインストールを実行してください。

日立ソフト秘文との共存時、管理者指定ソフトウェアでNotes・Domino 情報が取得できない

Lotus Notes・Domino と日立ソフト秘文がインストールされている場合、管理者指定ソフトウェアでNotes・Domino の情報は取得できません。

通信していない状態のネットワークアダプターのIP アドレスの設定値が取得できない

e-Care Agent がインストールされているコンピュータ、またはImport Agent を実行したコンピュータのネットワークアダプターが通信していない状態では、インベントリ情報でIP アドレスの設定値を取得することはできません。この現象は、LAN ケーブルが接続されていないLAN アダプターの場合や、アクセスポイントと通信ができていない場合などに発生します。

修正プログラムの情報が[Windows Update]の一覧に反映されない場合がある

Windows Update またはMicrosoft Update の修正プログラムの情報が、e-Care Agent のインベントリ情報の[Windows Update]の一覧に表示されない場合があります。

この現象は、以下のいずれかの方法で修正プログラムをインストール、アンインストールした場合に発生します。

手動で修正プログラムをインストールした場合

インストールされている修正プログラムをアンインストールした場合

e-Care Agent のインベントリ情報の[Windows Update]の一覧に表示される修正プログラムは、Windows Update またはMicrosoft Update の[更新履歴の表示]から取得しているため、Windows Update またはMicrosoft Update の機能を使用せずに修正プログラムをインストール、アンインストールした場合は表示されません。手動で修正プログラムをインストール、アンインストールした場合は、[インストールされているソフトウェア]の一覧で確認してください。

無線LAN を使用しているとネットワークアダプターの情報が重複して表示される場合がある

e-Care Agent のインベントリ情報で、無線LAN を使用しているコンピュータ の[ネットワークアダプター]の情報がまれに重複して表示される場合があります。

シトリックス・システムズ社のCitrix XenApp 環境、およびWindows ターミナルサーバで、e-Care Agentが正常に動作しない場合がある

シトリックス・システムズ社のCitrix XenApp 環境やWindows ターミナルサーバにe-Care Agent をインストールした場合、51 ユーザー(セッション)以上が同時アクセスしている環境では、e-Care Agent が正常に動作しないことがあります。

(以上、e-CareV5.0.0リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

3.PC 資産管理 制限事項(その2)

エフセキュア アンチウイルス ワークステーションがインストールされているコンピュータのウイルス対策ソフトウェアのパターンファイルバージョンが正しく取得できない場合がある

エフセキュア アンチウイルス ワークステーションがインストールされているコンピュータで、完全スキャン実行中などで負荷が高い状態のときにインベントリ情報を取得すると、ウイルス対策ソフトウェアのパターンファイルバージョンが正しく取得できない場合があります。

(以上、InfoTracePLUSV3.0.1リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

4.PC 資産管理 制限事項(その3)

KB001351 ウイルス対策ソフトウェアのエンジンバージョンやパターンバージョン情報が正しく取得できない場合がある

ウイルス対策ソフトウェアをインストールした直後の状態でインベントリ情報を取得すると、エンジンバージョンやパターンバージョン情報が正しく取得できない場合があります。

例えばノートン 360 v5.0 では、一度もLive Update を行っていないと、インベントリ情報を取得してもエンジンバージョンが正しく取得できないことがあります。

このような場合は、一度ウイルス対策ソフトウェアの更新処理が行われたあとからインベントリ情報が正しく取得されます。

(以上、InfoTracePLUSV3.2.7リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

5.PC 資産管理 制限事項および注意事項(その4) <2015年6月5日修正>

・制約事項

KB001395 ウイルス対策ソフトウェアがインストールされており、かつ UAC が有効に設定されている環境において、ネットワーク上の Agent インストールディスクが正常に実行されないことがある

ウイルス対策ソフトウェアがインストールされており、かつ UAC が有効に設定されている環境において、ネットワーク上の Agent インストールディスクが正常に実行されないことがあります。この場合は、『SolAgt.exe』を右クリックし『管理者として実行』から Agent インストールディスクを実行してください。弊社では以下のウイルス対策ソフトウェアで現象が発生することを確認しています。

- ・ノートン 360 v5.0

KB001382 Agent のインストールを実行中に、ウイルス対策ソフトウェアがプログラムの信頼性を確認するメッセージを表示することがある

Agent のインストールを実行中に、ウイルス対策ソフトウェアがプログラムの信頼性を確認するメッセージを表示することがあります。この場合は、プログラムを許可してインストールを続行してください。リモートアップデート時などメッセージが表示されないこともありますので、各環境にて動作確認をした上で Agent のインストールを実行するようにしてください。弊社では以下のウイルス対策ソフトウェアで現象が発生することを確認しています。

- ・エフセキュア アンチウイルス ワークステーション 9.20(ディープガード機能)

KB001406 Agent のインストール先フォルダに 110 文字以上のフォルダパスを指定した場合、Agent のインストールまたはアンインストールに失敗することがある

Soliton Smart Security Agent のインストール先フォルダに 110 文字以上のフォルダパスを指定した場合、Agent のインストールまたはアンインストールに失敗することがあります。

KB001556 互換モードでの使用はサポート対象外

互換モードを設定しないようにしてください。
サポート対象の OS では、互換モードを使用しない状態で動作を保証します。
互換モードを設定した場合は、以下のような現象が発生します。

- ・起動しない、起動しても正しく動作しない
- ・Agent のインストール/アンインストールに失敗する

KB001516 Agent インストール時にセットアップウィザードが応答なしになる場合がある

Soliton Smart Security Agent のインストール時に、セットアップウィザードが『応答なし』になることがあります。セットアップ自体は問題なく行われていますので、セットアップ完了までお待ちください。

KB001531 UAC 環境での Agent インストール/アップデート時、OS 再起動後にユーザーアカウント制御の画面が表示される場合がある

UAC 環境での Agent のインストール/アップデート時、セットアップ後に OS を再起動した際に、ユーザーアカウント制御の画面が表示される場合があります。
OS 再起動後もセットアップが続行されているため、管理者権限に昇格する必要があります。

KB001582 Agent アンインストールの再起動要求後、まれに一部ファイルが残る場合がある

Soliton Smart Security Agent のアンインストール時に再起動要求が行われる場合、まれに一部ファイルが削除されずに残る場合があります。

KB001635 64 ビット OS 環境で、Agent セットアップ時のエラーログが出力されない場合がある

Agent セットアップ時、インストール先フォルダが作成できなかったり再頒布モジュールのインストールに失敗したりしてエラーとなることがありますが、その際、64 ビット OS 環境では、セットアップログが出力されていない場合があります。

このような場合はパスを取得するためのレジストリ値が消えている可能性があります(原因は不明です)。

以下のようにレジストリを設定した後、再度 Agent セットアップを実行してください。

キー: HKEY_LOCAL_MACHINE¥Software¥Microsoft¥Windows¥CurrentVersion¥Explorer¥User Shell Folders

値名: Common AppData

値: %ProgramData%(Windows 7/2008 の場合)

<注意事項>

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS のインストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは自己の責任において使用してください。

KB001707 Agent のインストール時に、『再頒布パッケージのインストール中・・・』の状態になり、インストールが中断する場合がある

Agent のインストール時に、以下のエラーが表示されて、インストールが中断される場合があります。

インストールが中断された場合は、OS を再起動後に、再度インストールを実行してください。

<エラー>

箇所: 再頒布パッケージのインストール中・・・

詳細: Microsoft Visual C++再頒布可能パッケージ(vcredist_x86.exe) のセットアップにて、コンピュータの再起動が必要となりました。

再起動した後、再度セットアップを行ってください。

セットアップを中止します。

※ 『vcredist_x64.exe』になる場合もあります。

KB001329 ウイルスバスター 2012 クラウドのパターンファイルのバージョンが『.』区切りで表示されない

Agent のインストール時に、以下のエラーが表示されて、インストールが中断される場合があります。

ウイルス対策ソフトウェアの情報で表示されるエンジンバージョン、パターンファイルバージョン情報は、対象のソフトウェアの画面上で表示される形式とは異なる場合があります。

・注意事項

KB001351 ウイルス対策ソフトウェアのエンジンバージョンやパターンバージョン情報が正しく取得できない場合がある

ウイルス対策ソフトウェアをインストールした直後の状態でインベントリ情報を取得すると、エンジンバージョンやパターンバージョン情報が正しく取得できない場合があります。

例えばノートン 360 v5.0 では、一度も Live Update を行っていないと、インベントリ情報を取得してもエンジンバージョンが正しく取得できないことがあります。

このような場合は、一度ウイルス対策ソフトウェアの更新処理が行われた後からインベントリ情報が正しく取得されます。

KB000494 『インストールされているソフトウェア』に表示される情報が『プログラムと機能』に表示される情報と異なる場合がある

この問題は、e-Care V5.2.0 以降で改善されています。

『インストールされているソフトウェア』に表示される情報が『プログラムと機能』に表示される情報に比べて、情報が不足しているなど、異なる場合がある問題を修正しました。ただし、Windows 7 以降の OS で、Windows のホットフィックスの名称が『インストールされているソフトウェア』と『プログラムと機能』で一部異なって表示される場合があります。

(以上、InfoTracePLUSV3.2.9リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

6. PC 資産管理 制限事項および注意事項(その 5) <2017 年 10 月 10 日追加>

・制約事項

KB001998 『Soliton Smart Security Agent サービスは予期せぬ原因により終了しました。このサービスの強制終了は x 回目です。』というイベントログが記録される場合がある

インベントリ情報を収集している間に、コンピュータのシャットダウン、再起動時などを行った場合に『Soliton Smart Security Agent サービスは予期せぬ原因により終了しました。このサービスの強制終了は x 回目です。』というイベントログが記録される場合があります。

・注意事項

KB001996 sysprep を行うと Windows Update が空になる

Windows Update は、OS の[Windows Update]-[更新履歴の表示]に表示される更新プログラムを取得しているため、sysprep を実行したなど、Windows Update の更新履歴が削除された場合は、「PC 資産管理」の Windows Update に表示されなくなります。

(以上、InfoTracePLUSV3.2.14 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

・制約事項

KB000892 OS サービスマネージャを起動していると Agent のインストール/アンインストールに失敗する

Agent のインストール時およびアンインストール時に OS サービスマネージャを起動していると、サービスの登録および削除に失敗します。
サービスマネージャを終了した状態でインストールおよびアンインストールを実行してください。

KB000300 Soliton Smart Security Agent インストール/アップデート時のウイルス対策ソフトウェアとの共存について

ウイルスバスター2007 以降で「不正変更(ウイルス/スパイウェア)の監視」、「不審ソフトウェア警戒システム」などの機能が有効になっている場合、Soliton Smart Security Agent のインストールやアップデートを行うと、疑わしい動作として検出されます。ソフトウェアの詳細情報と処理(「許可」または「拒否」)を選択するメッセージが表示されますので、「許可」を選択して処理を続行し、インストールやアップデートを完了させてください。
また、その他のウイルス対策ソフトウェアで同様の機能を持つ製品の場合も、正常にインストールやアップデートが完了するようにしてください。

KB000300 ウイルスバスターとの共存について

ウイルスバスター2007 以降の「不正変更の監視」や「不審ソフトウェア警戒システム」という機能で、追加されたサービスとして Soliton Smart Security Agent が検出されることがあります。このときに「変更を元に戻す」機能を使用して Soliton Smart Security Agent を削除してしまうことがないように注意してください。
もし、Soliton Smart Security Agent を削除してしまった場合は、以下の手順で復旧することができます。

①レジストリエディタを起動して、以下のレジストリ情報を削除してください。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\Agent 以下すべて
また、削除された Soliton Smart Security Agent を構成していたモジュールの各レジストリ情報も削除してください。削除するレジストリ情報は以下の通りです。

e-Care Agent

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\Agent
以下すべて

InfoTrace Agent

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\InfoTrace\Agent
以下すべて

LogAgent

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\Common\LogAgent
以下すべて

SmartOn

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\SmartOn
以下すべて

②Soliton Smart Security Agent をインストールしてください。

このとき、削除された Soliton Smart Security Agent よりモジュール構成が少ない Soliton Smart Security Agent をインストールしないでください。

③Soliton Smart Security Agent をアンインストールしてください。

④改めて Soliton Smart Security Agent をインストールしてください。

【注意】

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS の再インストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは、自己の責任において使用してください。

(以上、Soliton Smart Security (InfoTrace PLUS) V3.2.0 リリースノート、InfoTracePLUSV3.2.19 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

7.PC 資産管理 改善項目

Ver3.2.19以上のバージョンでは、下記の項目が改善されています。

KB001595 Agent インストール時の空き容量チェックが正しく動作しない場合がある

Soliton Smart Security Agent インストール時に、空き容量チェックが正しく動作しない場合がある問題を修正しました。

KB001418 Agent インストール時に、VC++ ランタイムライブラリのインストールに失敗することがある

Soliton Smart Security Agent のインストール時に、VC++ ランタイムライブラリ (vcredist_x86.exe) のインストールに失敗することがある問題を修正しました。

KB001530 Agent アンインストール時に InfoTrace Agent のサービスが削除されずに残る

InfoTrace Agent を含む Soliton Smart Security Agent のアンインストール時、InfoTrace Agent のサービス停止チェックの不足により、InfoTrace Agent だけが削除されずに残ってしまう問題を修正しました。

なお、この現象が発生してしまうと、次回インストールに失敗します。

この問題は、InfoTrace PLUS V3.2.4 以前のすべてのバージョンで発生する可能性があります。

KB000583 Soliton Smart Security Agent のアンインストールをキャンセルすると、別のユーザーで Agent のアンインストールが実行できなくなる

ユーザーアカウント制御 (UAC) が有効な場合、Soliton Smart Security Agent のアンインストールをキャンセルすると、別のユーザーでは以下のメッセージが表示されて Agent のアンインストールが実行できなくなる問題を修正しました。

『テンポラリフォルダへのセットアップファイルのコピーに失敗しました。(ファイルコピー(sssetup.exe)に失敗しました)。セットアップを中止します。』

KB001230 Windows ログオン時に、SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

Windows へのログオン時に、SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある問題を修正しました。

KB001650 ウイルスバスター コーポレートエディションがインストールされている環境で、Agent 起動時にインベントリ情報の再取得を行うと、ウイルス対策ソフトウェアが削除されたと誤認される場合がある

ウイルスバスター コーポレートエディションがインストールされている環境で、システム環境設定の [Agent 起動通知受信時に、再取得を行う(T)] を有効にしていると、Agent 起動時にウイルス対策ソフトウェアが削除されたと誤認される場合がある問題を修正しました。

KB001799 Symantec Endpoint Protection 12、ノートン インターネットセキュリティ v20 がウイルス対策ソフトウェアとして登録されない

Symantec Endpoint Protection 12.1 をアップデート後、e-Care のインベントリ情報を更新すると、ウイルス対策

ソフトウェアに『Symantec Endpoint Protection (Symantec AntiVirus)』が登録されない場合があります。

また、ノートン インターネットセキュリティ v20 も同様に、インベントリ情報を更新すると、ウイルス対策ソフトウェアに『Norton AntiVirus』が登録されない場合があります。

これらの問題を修正しました。

Symantec Endpoint Protection 12.1 は、アップデート後も『Symantec Endpoint Protection (Symantec AntiVirus)』

として表示されます。ノートン インターネットセキュリティ v20 は、アップデート後も『Norton AntiVirus』として表示されます。

KB001833 Agent の動作中にログオフ・シャットダウン・再起動ができてしまう

Soliton Smart Security Agent のインストーラーの動作中に、ログオフ・シャットダウン・再起動ができてしまう問題を修正しました。

これにより、インストーラー動作中にログオフ・シャットダウン・再起動を実行することで稼働状況とレジストリ情報が不整合となり、次回以降、アップデートやアンインストールの処理に失敗することを防ぐことができます。

- ・ サイレントモードと通常 (画面表示) モードの両方に対応しています。

- ・ Windows 7 以降の OS では、シャットダウン画面上にインストーラーが動作中である旨のメッセージが表示されます。

<キャンセル>ボタンをクリックし、インストーラーが完了するまでログオフ・シャットダウン・再起動は控えてください。

KB001834 Agent の再インストール/アップデートに失敗する

一部のレジストリ情報が残存することで、Soliton Smart Security Agent の再インストール/アップデートに失敗する問題を修正しました。

KB001854 Windows 8.1、Windows Server 2012 R2 の Agent に対してリモートデスクトップ接続が実行できない
Windows 8.1、Windows Server 2012 R2 の Agent に対して e-Care Console から[リモートデスクトップ接続]を実行できない問題を修正しました。

KB001973 Windows Update の『重要な更新プログラム』の情報取得動作を改善
Windows Update の『重要な更新プログラム』の情報収集時のタイミングにより正しく検疫が行われない問題の改善を行いました。

KB002030 Windows 10 のインベントリ情報で Windows Update の「最終更新日」が更新されない
Windows 10 のインベントリ情報で、Windows Update の「最終更新日」が「未アップデート」などと誤って表示され、更新されない問題を修正しました。

8.PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 1)

・制約事項

小さい単位のファイルアクセスが多発するアプリケーションの動作が遅くなる

ファイルイベントは、ファイルI/O で検知する仕組みのため、小さい単位のファイルアクセスが短い時間に集中して多発するようなアプリケーションの動作が遅くなる可能性があります。

シトリックス・システムズ社のCitrix Access Platform のシステム上でウェブ接続された場合、リモートコンソールコンピュータ名が正しく記録されないことがある

シトリックス・システムズ社のCitrix Access Platform のシステムを使用している場合、ウェブブラウザを使用し接続された状態での操作で記録されるログレコードのリモートコンソールコンピュータ名に実際のコンピュータ名とは異なる文字列が記録されることがあります。

例) WI_jDLrwKIPvDnB07xrg

これはCitrix XenApp サーバから接続元のコンピュータ(ウェブブラウザを使用している)への名前解決ができない場合に発生します。

AOS テクノロジーズ社のファイナルデータとの共存時、Microsoft Office Excel またはMicrosoft Word などがフリーズしてしまう場合がある

AOSテクノロジーズ社のファイナルデータとInfoTrace Agent が共存したとき、Microsoft Office Excel やMicrosoft Word などがフリーズしてしまう現象が発生する場合があります。

NEC 社のInfoCage との共存時、自己復号暗号ファイルを復号する際にエラーが発生する場合がある

NEC 社のInfoCage Ver.1.0 とInfoTrace Agent が共存したとき、自己復号型暗号ファイルを復号する際にエラーが発生する場合があります。InfoCage をVer.1.1 以降にアップデートしてください。

ジュニパーネットワークス社のNetScreen.Remote VPN クライアントとの共存時、OS の動作が遅くなるなどの現象が発生する

ジュニパーネットワークス社のNetScreen.Remote VPN クライアント(Ver.8.6 以前)とInfoTrace Agent が共存したとき、OS の動作が遅くなったり、デスクトップが表示されなかったり、ブルースクリーンになってしまう現象が発生します。

NetScreen.Remote VPN クライアントをVer.8.7 以降にアップデートしてください。

WinMagic 社のSecureDoc との共存時、ブルースクリーンになりOS が起動しない

WinMagic 社のSecureDoc とInfoTrace Agent が共存したとき、ブルースクリーンになりOS が起動しない現象が発生します。SecureDoc をVer.4.0 以降にアップデートしてください。

三菱電機社のCRYPTOFILE との共存時、ブルースクリーンになりOS が起動しない

三菱電機社のCRYPTOFILE Ver.1.2 とInfoTrace Agent が共存したとき、ブルースクリーンになりOS が起動しない現象が発生します。CRYPTOFILE をVer.1.3 にアップデートしてください。

ウイルスバスター2007 との共存時、ブルースクリーンになりOS が起動しない場合がある

ウイルスバスター2007 とInfoTrace Agent が共存したとき、ブルースクリーンになりOS が起動しない現象が発生する場合があります。ウイルスバスター2007 をVer15.30 以降にアップデートしてください。

ウイルスバスター2007 以降のウイルスバスターとの共存時、OS の動作が異常に遅くなる場合がある

ウイルスバスター2007 以降のウイルスバスターとメールオプションが有効なInfoTrace Agent が共存したとき、ウイルスバスターの『不審ソフトウェア警戒システム』や『不正変更の監視』という機能により、OS の動作が異常に遅くなる場合があります。

回避するためには『不正変更の監視』の設定内の『例外設定』に、以下のプログラムを『許可』として追加してください。

32 ビット版OS の場合

SiaAgt.exe

SiaMon.exe

SiaUtil.exe

64 ビット版OS の場合

SiaAgt64.exe

SiaMon.exe

SiaUtil64.exe

CA Anti-Virus r7.1 との共存時、Excel ファイルの上書き保存を行うと、共有違反のメッセージが表示される場合がある

CA Anti-Virus r7.1 とInfoTrace Agent が共存したとき、Excel ファイルの上書き保存を行うと、以下のメッセージが表示される場合があります。

『ドキュメントは保存されましたが、共有違反のため、保存したドキュメントを再び開くことができません。ドキュメントを閉じて、再度開いてください。』

これは、CA Anti-Virus 側の特殊な動作の影響により、InfoTrace Agent と共存することで発生する事象です。

回避方法は、以下の通りです。

- 1)CA Anti-Virus のリアルタイムモニタを無効にしてください。
- 2)レジストリエディタを起動して、以下のSetting キー内で右クリック-[新規(N)]-[DWORD 値(D)]を選択してください。
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\INO_FLTR\Setting
- 3)DWORD 値のエントリは、名前:"Controls"、データ:"00000003"としてください。
- 4)コンピュータを再起動してください。

<注意事項>

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS の再インストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは、自己の責任において使用してください。

CA Anti-Virus r8.1 がインストールされているコンピュータにInfoTrace Agent をインストールすると、ログオンができなくなる、またはアプリケーションの動作が不安定になる場合がある

CA Anti-Virus r8.1 がインストールされているコンピュータにInfoTrace Agentをインストールすると、ログオンができなくなる、またはアプリケーションの動作が遅くなるなど、アプリケーションの動作が不安定になる場合があります。

回避方法は、以下の通りです。

- 1)CA Anti-Virus のリアルタイムモニタを無効にしてください。
- 2)レジストリエディタを起動して、以下のSetting キー内で右クリック-[新規(N)]-[DWORD 値(D)]を選択してください。
HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\INO_FLTR\Setting
- 3)DWORD 値のエントリは、名前:"Controls"、データ:"00000003"としてください。
- 4)コンピュータを再起動してください。

<注意事項>

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS の再インストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは、自己の責任において使用してください。

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータでブルースクリーンが発生する場合がある

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータで、ブルースクリーンになり、その画面に『STOP 0x00000035 NO_MORE_IRP_STACK_LOCATIONS』というメッセージが表示される場合があります。

この現象は、Windows 付属のプログラムであるmup.sys の問題に起因している場合があります。

上記メッセージが表示されたときは、以下のマイクロソフト社のウェブサイトで公開している方法で改善する場合があります。

『ドメインにログオンしようとする時、"STOP 0x00000035 NO_MORE_IRP_STACK_LOCATIONS"エラーメッセージが表示される可能性があります。』

<http://support.microsoft.com/kb/906866/ja>

McAfee VirusScan v4.5.1 で『圧縮ファイル』がスキャン対象になっているコンピュータにInfoTrace Agentをインストールすると、圧縮ファイルのスキャンが遅くなる

McAfee VirusScan v4.5.1 で『圧縮ファイル』がスキャン対象になっているコンピュータにInfoTrace Agentをインストールすると、圧縮ファイルのスキャンが遅くなります。『圧縮ファイル』をスキャン対象から除いて使用してください。また、VirusScan 2004 など新しいバージョンでは、この問題は発生していません。

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i がインストールされているコンピュータにInfoTrace Agent をインストールすると、ログオン直後の操作が記録されない場合がある

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i がインストールされているコンピュータにInfoTrace Agent をインストールすると、ログオン直後の以下のサブイベントが記録されない場合があります。

- ・ プリントイベント
- ・ クライアント(印刷)サブイベント
- ・ デスクトップイベント
- ・ アクティブウィンドウサブイベント
- ・ クリップボードサブイベント
- ・ キーボードサブイベント

Lotus Notes の入力補完機能を使用するとカーソル位置が不正となり、かつ正しく入力補完されない

InfoTrace Agent インストール後にLotus Notes の入力補完機能を使用すると、正しく入力補完されないことがあります。例えば、アドレス帳で『山田 花子』と通常入力補完されるところが、『山田』のみとなるなど正しく入力補完されないことがあります。

メーカーに問い合わせた結果、Lotus Notes 側の問題であるとの回答をいただきました。詳細は以下のメーカーの技術情報を参照してください。回避方法は以下のいずれかになります。

Lotus Notes による回避方法:

詳細は以下のウェブサイト参照してください。

『翻訳の王様 [マウス辞書&翻訳] 起動中に日本語文字のアドレス入力補完機能を使用するとカーソル位置が不正になり文字が壊れる』

<http://www-06.ibm.com/jp/domino04/lotus/support/faqs/faqs.nsf/all/724812>

修正されたNotes R5.0.13 もしくは、R6.0.5・6.5.4 を使用してください。詳しくは購入元へ確認してください。

InfoTrace Agent による回避方法:

Smart Disk Management Console で、[InfoTrace 設定]-[記録するイベント]の[プリントイベントを記録する(R)]および[デスクトップイベントを記録する(D)]のチェックを外したインストールディスクを作成し、そのディスクでInfoTrace Agent を更新してください。

IME2000 で日本語入力切り替えがIME ツールバーからできなくなる

IME2000 の環境にInfoTrace Agent をインストールすると、IME2000 のツールバーがディセーブルになり日本語入力切り替えがIME ツールバーからできなくなります。キーボード操作による入力切り替えは可能です。

IME ツールバーによる切り替えができなくなるのは、InfoTrace Agent が『デスクトップイベント』を取得するためにメッセージフックしているためです。マイクロソフト社に問い合わせた結果、メッセージフックするプログラムが常駐していると、IME2000 ではこの問題が発生するとの回答をいただきました。

回避方法は以下のいずれかになります。

IME2000 による回避方法:

以下のマイクロソフト社のウェブサイト参照してください。

『MS-IME のツールバーの動作について』

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;ja;416998>

『フックプログラムによりWindows 2000 のデスクトップにIME 2000 のツールバーが2つ表示されることがある』

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;ja;811845>

また、以下のいずれかの方法により回避できる可能性はありますが、確実に回避できる方法はありません。

- 1) IME ツールバーを一旦タスクトレイに収納した後、再び表示を行う。
- 2) Active Desktop をウェブページとして表示しないように設定する。
- 3) IME ツールバーをタスクバーに収納したままにする。
- 4) 直接入力の際にIME ツールバーを隠すようにする。

参考: 今までの実績では、3)の回避可能率が高いようです。1)は、障害が発生するたびに行う必要がありますが、2)~4)は一度設定しておくことで都度行う必要はありません。

InfoTrace Agent による回避方法:

メッセージフックしないようにするため、Smart Disk Management Console で、[InfoTrace 設定]-[記録するイベント]の[プリントイベントを記録する(R)]および[デスクトップイベントを記録する(D)]のチェックを外したインストールディスクを作成し、そのディスクでInfoTrace Agent を更新してください。

注意: IME2002 の場合、ツールバーが2つ表示されることがありますが、これは上記問題とは無関係です。

以下のマイクロソフト社のウェブサイト参照してください。

『言語バーが2つ表示される現象について』

<http://support.microsoft.com/default.aspx?scid=kb;ja;418466>

SoundMAX Integrated Digital HD Audio との共存時、OS がフリーズする

SoundMAX Integrated Digital HD Audio (ADIHdAud.sys) と InfoTrace が共存したとき、タスクトレイから起動する音量調節パネルで『ミュート』にチェックすると、OS がフリーズします。この問題は、日本ヒューレット・パッカート社とデル社のコンピュータで発生していましたが、両社がリリースした最新ドライバを使用することで回避できます。問題が発生するコンピュータおよびドライババージョン、最新ドライバのダウンロードページのURLは、以下の通りです。最新ドライバをインストールしてください。

メーカー	コンピュータ型番	ドライババージョン
	ダウンロードURL	
日本ヒューレット・パッカート社	HP Compaq Business Desktop dc 7900 MT	6.10.7255 Rev. A
	https://support.hp.com/jp-ja/drivers/selfservice/hp-compaq-dc7900-convertible-minitower-pc/3784892	
	HP Compaq Business Desktop dc 7900 SF	6.10.7255 Rev. A
	https://support.hp.com/jp-ja/drivers/selfservice/hp-compaq-dc7900-small-form-factor-pc/3785403	
デル社	HP Compaq Business Desktop dc 7900 US	6.10.7255 Rev. A
	https://support.hp.com/jp-ja/drivers/selfservice/hp-compaq-dc7900-ultra-slim-desktop-pc/3785404	
	OptiPlex 360	6.10.1.5853 ,A07
	http://www.dell.com/support/home/jp/ja/jpbsd1/product-support/product/optiplex-360/drivers/advanced	
	OptiPlex 755	5.10.1.7255 ,A10
	http://www.dell.com/support/home/jp/ja/jpbsd1/product-support/product/optiplex-755/drivers/advanced	
デル社	OptiPlex 760	6.10.2.7250 ,A08
	http://www.dell.com/support/home/jp/ja/jpbsd1/product-support/product/optiplex-760/drivers/advanced	
	OptiPlex 960	6.10.2.7250 ,A08
	http://www.dell.com/support/home/jp/ja/jpbsd1/product-support/product/optiplex-960/drivers/advanced	

何らかの理由で、最新ドライバのインストールが行えない場合には、以下のいずれかで回避できます。

- ・ 音量調節パネルで『ミュート』操作を一切行わない
- ・ SoundMAX を無効にし、コンピュータを再起動する

ただし、音量がまったく出力されなくなりますので、注意してください。

[SoundMAX を無効にする手順] (Window7 の場合)

- 1) コントロールパネルの『システム』を起動してください。
- 2) コントロールパネルのホーム画面が表示されます。デバイスマネージャボタンをクリックしてください。
- 3) デバイスマネージャ画面が表示されます。[サウンド、ビデオ、およびゲームコントローラ]に表示されるデバイスの中から『SoundMAX Integrated Digital HD Audio』を選択し、マウスを右クリックして、表示されるメニューから[無効(D)]をクリックしてください。

InfoTrace Agent のインストール時、共有フォルダオプションまたはメールオプションのライセンスを所持していると、WinPcap も一緒にインストールされる

InfoTrace Agent をインストールする時、共有フォルダオプションまたはメールオプションのライセンスを所持していると、それらのオプションの有効/無効にかかわらず、WinPcap も一緒にインストールされます。

Windows 7以降のOSで、セッション0 で動作するプログラムにより発生したイベントのWindowsユーザー一名が空白で記録される

Windows 7以降のOS で、セッション0 で動作するプログラム(主にシステムプロセスやサービスプロセス)により発生したイベントのWindowsユーザー一名は空白で記録されます。

ロケールに記録される形式がログの種類により異なる

InfoTrace のログレコードのロケール情報は、『言語コード-所属国』の形式(例: ja-JP)で記録されますが、SmartOn、Smart Management Console、Smart Disk Management Console のログレコードのロケールの情報は『言語コード_所属国』の形式(例: ja_JP)で記録されます。

InfoTrace Agent (ファイルイベント関連)

メモ帳で同一ファイルを複数回開いた場合、ファイルイベントが記録されない

メモ帳 (notepad.exe) で、同一ファイルを開いて閉じる、を繰り返した場合、2 回目以降の操作 (編集) が記録されません。

MozillaR Firefox (R) でファイルをダウンロードして保存したとき、ファイルイベントが記録されない場合がある

Firefox (R) 2 または3 の各バージョンでファイルをダウンロードして保存したとき、ファイルイベントが記録されない場合があります。

OS のネットワークプレースでウェブ フォルダまたはFTP サイトを指定した場合、ネットワークプレース内でのファイル操作が記録されない

FTP 接続した際の接続先に対するファイル操作 (FTP サーバ内でのファイル操作) は、記録されません。

インテリジェントウェイブ社のウイルスチェイサーとの共存時、ファイルイベントが正しく記録されない場合がある

インテリジェントウェイブ社のウイルスチェイサーとInfoTrace Agent が共存したとき、ファイルイベントが正しく記録されない場合があります。(InfoTraceV3.0.2にて改善済)

ドライブ名を変更しても、ファイルイベントのドライブの割り当て先には変更前のドライブ名が記録される

ネットワークドライブの割り当てでドライブ名を変更した場合、再起動を行うまでは、ファイルイベントのドライブの割り当て先に変更前のドライブ名が記録されます。

日立社の『秘文』の[組織外持ち出し]を実行した場合、コピー先へのファイルイベントが記録されない

日立社の『秘文』の[組織外持ち出し]を実行した場合、コピー元のファイルアクセスは記録されますが、コピー先へ書き込んだファイルアクセスは記録されません。

読んだバイト数、書いたバイト数が異なる場合がある

ファイルをコピーしたときに記録する、読んだバイト数および書いたバイト数は、同一ファイルのコピーを行っても、時によって異なる値が記録される場合があります。

除外設定されている監視ゾーンでのコピーサブイベントが記録される場合がある

各プロセスのファイルアクセス時にアクセスサブイベントが発生しないことがあります。そのため、独自にアクセスサブイベントを推測 (推測) する場合があります。
この処理の影響で、まれに監視ゾーン以外へのコピーサブイベントが記録される場合があります。

ファイルイベントの監視ゾーン設定を変更したとき、コンピュータを再起動するまで反映されない場合がある

ファイルイベントの監視ゾーンを変更したとき、そのコンピュータを再起動するまで、コピーサブイベントに関する新しい監視ゾーン設定が反映されない場合があります。コピーサブイベント以外のファイルイベントに関しては、再起動しなくても反映されます。
コピーサブイベントが反映されない事象として、既に監視ゾーンで除外にしていたものを監視に、逆に監視から除外に変更した場合が該当します。監視ゾーン変更の確実な反映は、コンピュータ再起動後となります。

同一内容のデータを2つ以上のファイルに書き込むと、一方のファイルを他方にコピーしたというコピーサブイベントが記録される場合がある

同一内容のデータを2つ以上のファイルに書き込むと、一方のファイルを他方にコピーしたというコピーサブイベントが記録される場合があります。

例)

1) c:\work にabc.txt というファイルを作成する

2) c:\work\Sub (に1)のabc.txt と同一内容のabcsb.txt というファイルを作成する

このとき、c:\work\abc.txt からc:\work\Sub\abcsb.txt へのコピーサブイベントが記録されます。

コピーサブイベントの日時が、実際のコピー操作よりも遅い日時で記録される

共有フォルダ内のファイルをほかのコンピュータからコピーしたとき、実際にコピーした日時よりも遅い日時でコピーサブイベントが記録されます。

エフセキュア社のセキュリティ対策ソフトウェアとの共存時、コピーおよび名前変更サブイベントが記録されない場合がある

エフセキュア社の以下のセキュリティ対策ソフトウェアとInfoTrace Agent が共存したとき、コピーおよび名前変更サブイベントが記録されない場合があります。

F-Secure Internet Security 2006

F-Secure Internet Security 2007

F-Secure Internet Security 2008

エフセキュア インターネット セキュリティ 2009

エフセキュア アンチウイルス Windows サーバ版 7.0

エフセキュア アンチウイルス Windows サーバ版 8.0

各セキュリティ対策ソフトウェアの[ウイルスとスパイウェア防御]をOFF にすることで回避可能です。

Microsoft Security Essentials との共存時、リアルタイム保護が有効な設定になっていると、コピーサブイベントまたはアクセスサブイベントが正しく記録されない場合がある

Microsoft Security Essentials とInfoTrace Agent が共存したとき、Microsoft Security Essentials のリアルタイム保護が有効な設定になっていると、コピーサブイベントが記録されなかったり、間違って記録されたりする場合があります。また、アクセスサブイベントのプログラム名が『svchost.exe』と記録される場合があります。

ファイル名の変更が実行できなかったにもかかわらず名前変更サブイベントとして記録される

既に存在するファイル名と同一のファイル名へ名前変更を行った場合、エラーになり名前変更が失敗しますが、名前変更サブイベントとして、この操作が記録されます。

テキストファイルを編集後に『名前を付けて保存』したとき、削除サブイベントが記録される場合がある

秀丸、ワードパッド、メモ帳で『名前を付けて保存』したとき、削除サブイベントが記録される場合があります。

RD コマンドを使用して削除したフォルダ内のファイルがロングネームであっても、削除サブイベントのファイル名はショートネームで記録される

RD コマンドを使用してフォルダを削除したとき、そのフォルダ内のファイルがロングネームであっても、削除サブイベントのファイル名は、ショートネームで記録されます。

OS 付属のftp.exe を使用してファイルをダウンロードしたときのアクセスサブイベントが記録されない場合がある

OS 付属のftp.exe を使用して、ファイルをダウンロードし、システムドライブへ保存したとき、アクセスサブイベントが記録されない場合があります。

アクセスサブイベントのプログラム名に『System』と記録される場合がある

アクセスサブイベントのプログラム名に、ファイルにアクセスしたプログラム名ではなく、『System』というプログラム名が記録される場合があります。

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i との共存時、Excel ファイルに対するアクセスサブイベントが記録されない場合がある

McAfee VirusScan Enterprise 8.7i とInfoTrace Agent が共存したとき、そのコンピュータ上のExcel ファイルにアクセスしても、アクセスサブイベントが記録されない場合があります。

InfoTrace Agent (プリントイベント関連)

Windows 2008 の64 ビット版OS で、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名およびファイル名が正しく記録されない

Windows 2008 の64 ビット版OSで、WOW64上の32 ビットアプリケーションから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名は『c:\¥Windows¥splwow64.exe』、ファイル名は空白で記録されます。

メモ帳から印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名およびデバイスの種類が空白で記録される

メモ帳 (notepad.exe) から印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名およびデバイスの種類が空白で記録されます。

ただし、名前を付けて保存を行った直後に印刷すると、ファイル名およびデバイスの種類は正しく記録されます。

Microsoft Office InfoPath でxsn ファイルを印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名および印刷ドキュメント名が正しく記録されない

xsn ファイルは、Microsoft Office InfoPath のデータファイルで、フォームを格納したxml ファイルとxsltファイルを格納した圧縮ファイルです。このファイルを開き、印刷すると、印刷対象は内部のxml ファイルになりますが、このファイルのファイル名は不明なため、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名および印刷ドキュメント名が正しく記録されません。例えば、『テンプレート1.xsn』ファイルをMicrosoft Office InfoPath で開き、印刷すると、xsn ファイル内部のxml ファイルをプロセスのメモリー上に一時展開し、そのデータを印刷するため、印刷ドキュメント名は『Microsoft Office InfoPath - フォーム1』、ファイル名は空白で記録されます。

ネットワークドライブ上のファイルを印刷したとき、同じパスを含むネットワークドライブが設定されていると、ファイル名を誤認する場合があります

ネットワークドライブ上のファイルを印刷したとき、同じパスを含むネットワークドライブが設定されていると、ファイル名を誤認する場合があります。

例)

ネットワークドライブは以下の通り、割り当てられているものとする。

X:¥¥server¥共有

Y:¥¥server¥共有¥folder123

¥¥server¥共有¥folder123¥work¥aaa.txt を印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名が『X:¥folder123¥work¥aaa.txt』と記録される場合があります。

保護されたデスクトップ上のウィンドウの操作が記録されない

保護されたデスクトップ上のウィンドウの操作は記録されません。保護されたデスクトップとは、以下のことをあらわします。

Windows 7 以降のOS で、ユーザーアカウント制御の画面が表示されたときのグレースアウトしたデスクトップ
[Ctrl]+[Alt]+[Delete]キーを押したときのWindows のセキュリティ画面が表示されたデスクトップ

チャイルドウィンドウのアクティブウィンドウサブイベントが記録されない

チャイルドウィンドウのアクティブウィンドウサブイベントが記録されません。

コマンドプロンプトまたはパワージェルにより、ウィンドウタイトルが変化したときのアクティブウィンドウサブイベントが記録されない

コマンドプロンプトまたはパワージェルにより、ウィンドウがアクティブな状態(ウィンドウが最前面)のままで、ウィンドウタイトルが変化しても、アクティブウィンドウサブイベントは記録されません。

ウイルスバスター2008 以降の『不正変更の監視』が有効なとき、アクティブウィンドウおよびキーボードサブイベントが記録されない場合がある

InfoTrace Agent で、ウイルスバスター2008 以降の設定項目である『不正変更の監視』が有効なとき、アクティブウィンドウおよびキーボードサブイベントが記録されない場合があります。

回避するためには『不正変更の監視』の設定内の『例外設定』に以下のプログラムを『許可』として追加してください。

32 ビット版OS の場合

SiaAgt.exe

SiaMon.exe

SiaUtil.exe

64 ビット版OS の場合

SiaAgt64.exe

SiaMon.exe

SiaUtil64.exe

Microsoft Office 製品上で、コピーしたタイミングでクリップボードサブイベントが記録される

クリップボードサブイベントは、クリップボードのデータを貼り付けたときに記録されますが、Microsoft Office 製品上では、自動的にクリップボードの使用履歴を取得する機能が動作するため、Microsoft Officeが履歴に情報を追加するタイミングでクリップボードサブイベントが記録されます。

OS 付属のペイントで、画像を貼り付けたときのクリップボードサブイベントが記録されない場合がある

OS 付属のペイントで、画像の一部をコピーし、ペイントの新規ファイルへ貼り付けたとき、貼り付け操作がクリップボードサブイベントとして記録されるはずが、記録されない場合があります。

Microsoft Office Publisher 上でデータを貼り付けたときのクリップボードサブイベントが記録されない場合がある

Microsoft Office Publisher 上でデータの貼り付け操作を行ったとき、クリップボードサブイベントが記録されない場合があります。弊社では、以下のパターンは記録されることを確認しています。

ほかのプログラムでコピーしたデータをMicrosoft Office Publisher 上に貼り付ける

Microsoft Office Publisher を2つ起動してから、2つ目のMicrosoft Office Publisher に貼り付ける

コマンドプロンプト上で文字を貼り付けたときのクリップボードサブイベントが記録されない

コマンドプロンプト上で文字の貼り付け操作を行ったとき、クリップボードサブイベントが記録されません。

エクスプローラで貼り付け操作を連続で行ったときの2 回目以降の貼り付け操作が記録されない

アドレスバーが非表示設定になっているエクスプローラで、別ドライブの同一名フォルダへの貼り付け操作を連続で行った場合、2回目以降の貼り付け操作が記録されません。

例)

[前提]

- ・ エクスプローラのアドレスバーは非表示の設定にしておく
- ・ エクスプローラのオプション設定で、『タイトルバーにファイルのパス名を表示する』のチェックを外しておく

[操作]

- 1) c:\¥abc.doc をコピーする
- 2) エクスプローラでc:\¥work フォルダを開いて貼り付けを行う
- 3) エクスプローラをアクティブな状態のままでd:\¥work フォルダへ移動する
- 4) d:\¥ work フォルダへ貼り付けを行う

[結果]

上記の操作を行った場合、2)の操作のクリップボードサブイベントは記録されますが、4)の操作のクリップボードサブイベントは記録されません。

デスクトップへファイルを貼り付けたときのクリップボードサブイベントのウィンドウタイトルは空白で記録される

ファイルをコピーし、[デスクトップの表示]をクリックする、または[Windows]+[D]キーを押下して表示したデスクトップへ貼り付けたとき、クリップボードサブイベントのウィンドウタイトルは空白で記録されます。

アクティブウィンドウ、およびクリップボードサブイベントのウィンドウタイトルにアドレスバーの表示内容が記録される

エクスプローラが対象となって記録されたアクティブウィンドウ、およびクリップボードサブイベントのウィンドウタイトルには、ウィンドウのタイトルではなく、アドレスバーの表示内容が記録されます。

アドレスバーに文字列を入力した場合には、その文字列がウィンドウタイトルとして記録されます。

例えば、c:\¥work フォルダをエクスプローラで開いたあと、アドレスバーに『あいうえお』と入力します。

この状態で、c:\¥work フォルダへファイルを貼り付けると、クリップボードサブイベントのウィンドウタイトルは『あいうえお』と記録されます。

リモートデスクトップの接続でIPv6 を使用した場合、リモート接続およびリモート切断サブイベントが記録されない

リモートデスクトップの接続でIPv6 を使用した場合、リモート接続およびリモート切断サブイベントが記録されません。

同一名の複数のユーザーがログオンしている環境では、操作中断および操作再開サブイベントが正しく記録されない場合がある

同一名の複数のユーザーがログオンしている環境では、操作中断および操作再開サブイベントが正しく記録されない場合があります。

例えば、セッション0(ローカルコンソール)がAdministrator、セッション1(リモートコンソール)にもAdministrator がログオンしているWindows Server 2008 で、セッション1 の操作により、コンピュータのロックを実行した場合、セッション0 のAdministrator による操作中断サブイベントが記録されます。

Agent 起動およびAgent 終了サブイベントに記録される項目の値がOS により異なる

Windows 7 以降のOS では、セッション0 はシステムプロセスやサービスプロセス専用になるため、Agent 起動およびAgent 終了サブイベントの上記項目は、空白で記録されます。

Agent インストールおよびAgent アンインストールサブイベントの項目が空白で記録される

Agent インストールおよびAgent アンインストールサブイベントの以下の項目は、空白で記録されます。

- Windows ユーザー名
- ユーザードメイン名
- リモートコンソールコンピュータ名
- リモートコンソールIP アドレス

Agent アンインストールサブイベントが記録される

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータに、InfoTrace Agent を含まないSoliton Smart Security Agent のディスクを上書きインストール (InfoTrace Agent はアンインストール) すると、Agent アンインストールサブイベントが2つ記録されます。

InfoTrace Agent (メールイベント関連)

Thunderbird からメール送信したときのメール送信サブイベントのメールソフトは空白で記録される

Thunderbird から送信されたメールをメールオプションで記録した場合、メールソフトは空白で記録されます。メールオプションでは、メールソフトの情報をメールヘッダーの『X-Mailer』から取得し記録しています。Thunderbird では『X-Mailer』の値を使用していないため、メールソフトは空白で記録されます。

・注意事項

仮想環境

InfoTrace Agent、InfoTrace Server は、VMware、Virtual PC の各製品、そのほかの仮想環境で理論上動作可能です。動作実績も一部ありますが、すべての場合においては未検証のためサポート対象外です。お客さまにて十分検証の上、お客さまの責任で使用してください。正式なサポート環境については、情報漏えい対策セットアップガイド『2.1 動作環境』を参照してください。

ターミナルサービス環境でのサポート範囲

ターミナルサーバとして運用しているWindows Server 2008 にInfoTrace Agentをインストールした場合、リモートデスクトップ接続クライアントからの同時アクセス数は50 ユーザー（セッション）までがサポート対象です。51 ユーザー以上が同時アクセスしている環境は、サポート対象外です。

事前検証の必要性

InfoTrace Agent、InfoTrace Server とともに、情報漏えい対策セットアップガイドに記載のある動作環境の条件を満たしていれば正常に動作します。ただし、制約事項に記載してある内容のように、OS 以外のソフトウェアとの共存により、正常に動作しない場合や、適切なパフォーマンスが得られない場合もあります。導入、展開前には検証環境か、少数のコンピュータでの事前検証の実施を強く推奨します。事前検証により、運用の指針を立てることができ、またほかの製品との共存問題を洗い出すこともできます。これにより、システム展開時のリスクが軽減され、展開後もスムーズに運用を開始することができます。

クラスタ環境での使用

InfoTrace は、クラスタ環境を特別に考慮したソフトウェアにはなっていません。クラスタ環境に導入を検討されている場合、導入前に事前検証を十分に行ってから導入してください。

Windows Management Instrumentation サービスが起動していないと、InfoTrace Agent はインストールできない

Windows Management Instrumentation サービスが起動していないと、InfoTrace Agent はインストールできません。インストール前に、Windows Management Instrumentation サービスが起動していることを確認してください。

弊社のSmartOn との共存

弊社ウェブサイト(<http://www.soliton.co.jp/>)にて、別途公開しております。

ネットワーク非接続環境でIP アドレスが『0.0.0.0』と記録される

ネットワークケーブルが抜けている、またはモバイルコンピュータでネットワークが認識できない環境の場合、InfoTrace Agent が記録するログレコードのIP アドレスは、『0.0.0.0』と記録されます。上記環境の場合でも、MAC アドレスは正しく記録されます。

ログオフしている状態ではWindows ユーザー名が空白で記録される

ログオフしている状態では、Windows ユーザー名は空白で記録されます。ただし、Agent 起動サブイベントでは、Windows ユーザー名が記録される場合があります。

インストーラーの保存場所およびInfoTrace Agent のインストール先にEFS 設定すると、EFS 設定を行ったユーザーアカウント以外でInfoTrace Agent のアップデートおよびアンインストールができない

インストーラーの保存場所およびInfoTrace Agent のインストール先にEFS 設定をすると、EFS 設定を行ったユーザーアカウント以外でInfoTrace Agent のアップデートおよびアンインストールができなくなります。

ファイルイベントの監視ゾーンにUNC パスを指定すると、指定したUNC パスごとに通信が発生する

ファイルイベントの監視ゾーンにUNC パスを指定した場合、以下のタイミングでショートパスが求められるために、指定したUNCパスごとに約10～30 パケット(約2,000～4,500 バイト)の通信が発生します。

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータへのログオン時

InfoTrace Agent の起動時

設定ファイルの更新時

ウイルスバスターとの共存

ウイルスバスター2007 以降の『不正変更の監視』や『不審ソフトウェア警戒システム』という機能で追加されたサービスとしてInfoTrace Agent が検出された場合、『変更を元に戻す』機能を使用して、InfoTrace Agent を削除しないようにしてください。もし、InfoTrace Agent を削除してしまった場合は、以下の手順で復旧することができます。

1)レジストリエディタを起動して、Agent フォルダ以下のレジストリ情報を削除してください。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\InfoTrace\Agent以下すべて

2)InfoTrace Agent をインストールしてください。

3)InfoTrace Agent をアンインストールしてください。

4)改めてInfoTrace Agent をインストールしてください。

<注意事項>

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS の再インストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは、自己の責任において使用してください。

InfoTrace Agent のインストールおよびアンインストール方法のサポート範囲

Windows 2008 でのInfoTrace Agent のインストールおよびアンインストール方法のサポート範囲は以下の通りです。

『偽装ユーザー』とは、Smart Disk Management Console のインストール設定の[インストールアカウントを指定する(C)]でユーザーを指定してインストールした場合です。

方法		Administrator 権限		偽装ユーザー	
		自動再起動 なし	自動再起動 あり	自動再起動 なし	自動再起動 あり
スタートアップ スクリプト	インストール	○	○	○	○
	アンインストール	○	○	○	○
ログオンスクリプト	インストール	○※1	○※1	○※1	○※1
	アンインストール	○	○	○	○
タスクの コンピュータ起動時	インストール	△※2	△※2	△※3	△※3
	アンインストール	△※2	△※2	△※3	△※3
タスクのログオン時	インストール	○※1	○※1	○※1	○※1
	アンインストール	○	○	○	○

○：実行可 △：Windows 2008 の一部の環境で実行不可

Windows 2008 の場合のみ、以下の制約があります。

※1:ユーザーアカウント制御が有効な場合は、ユーザーアカウント制御の画面が表示されます。またbat ファイルを実行したコマンドプロンプトが表示されたままになることがあります。

※2:ユーザーアカウント制御が有効な場合は実行不可であるため、サポート対象外です。

※3:実行不可であるため、サポート対象外です。

シャットダウンスクリプト、ログオフスクリプトについては、お客さまで十分検証してから実施してください。詳しくは、マイクロソフト社へ問い合わせてください。

ファイルのコピーサブイベントが記録されない場合がある

InfoTrace はOS が検知可能なファイルイベント(名前変更、削除、アクセス、名前変更(共有)、削除(共有)、アクセス(共有)サブイベント)は検知できるため、ファイルアクセスの有無を確認することができます。

しかし、InfoTrace Agent が独自に検知しているコピーサブイベントに関しては、精度、感度が完全ではありません。コピーを検知できず見逃してしまう場合もあります。この問題は、順次改善していく予定です。

コピー元またはコピー先が除外設定されている場合、コピーサブイベントが記録されない

Smart Disk Management Console の監視ゾーン設定で、コピー元またはコピー先が除外設定されている場合、コピーサブイベントが記録されません。

コピー元とコピー先の両方が監視ゾーン設定で監視の場合のみ、コピーサブイベントが記録されます。

サイズが0KB のファイルのファイルイベントが記録されない

サイズが0KB のファイルについてはログが必要ないという認識から、ファイルイベントが記録されません。

ただし、読み込んだバイト数、書いたバイト数などのサイズが記録されない名前変更および削除サブイベントは記録されます。

フォルダのみのファイルイベントが記録されない

フォルダのみに対する操作はログが必要ないという認識から、ファイルイベントが記録されません。

フォルダごと削除した場合、削除方法によって記録されるイベントが異なる

親フォルダを指定して[Delete]キーを押した場合は、親フォルダ内のファイルは名前変更(ゴミ箱への名前変更)サブイベントとして記録され、サブフォルダ内のファイルは削除サブイベントとして記録されます。[Shift]+[Delete]キーを押した場合は、すべて削除サブイベントとして記録されます。どちらの場合もフォルダに対するイベントは記録されません。

プリントイベントの印刷ドキュメント名が文字化けする場合がある

Adobe Acrobat 8 で、ファイル名に特定の文字列が含まれているファイルを印刷すると、プリントイベントの印刷ドキュメント名が文字化けする場合があります。また、このときファイル名は空白で記録されます。この現象は、InfoTrace Agent がインストールされていない環境でも発生します。

Microsoft Word に関しては、以下のウェブサイトを参照してください。

『ファイル名に半角かっこを含むWord 文書を印刷すると、プリンタの[印刷ドキュメント名]に半角かっこがアンダースコアに置き換えられたファイル名が表示される』

<http://support.microsoft.com/kb/944002/ja>

Adobe Acrobat 8 に関しては、公式文章はありませんでしたが、Adobe Acrobat 9 で解消されていることを、弊社内にて確認しています。詳しくは、Adobe 社へ確認してください。

クライアント(印刷)サブイベントのファイル名が正しく記録されない

クライアント(印刷)サブイベントのファイル名に関しては、精度、感度が完全ではありません。

この問題は、順次改善していく予定です。

FinePrint へ印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ページ数には『ドキュメントのページ数×部数』の値が記録される

FinePrint へ印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ページ数には『ドキュメントのページ数×部数』の値が記録されます。通常は、ドキュメントのページ数が記録され、部数は影響しません。

操作中断サブイベントが記録された後に、アクティブウィンドウサブイベントが記録される場合がある

スクリーンセーバー起動から、休止状態(スタンバイ)に移行するような動作が発生したとき、スクリーンセーバー起動前にアクティブであったウィンドウのアクティブウィンドウサブイベントが休止状態(スタンバイ)へ移行するタイミングで再度アクティブサブイベントが記録される場合があります。これはOSの仕様によるものです。

Microsoft Excel 2007 およびMicrosoft PowerPoint 2007 で、表示通りのウィンドウのタイトルが記録されない

Microsoft Excel 2007 およびMicrosoft PowerPoint 2007 で記録されるアクティブウィンドウサブイベントのウィンドウタイトルは、表示されているウィンドウのタイトルと異なります。

例)

表示されているウィンドウタイトル: プレゼンテーション1 - Microsoft PowerPoint

記録されるウィンドウタイトル : Microsoft PowerPoint - [プレゼンテーション1]

セーフモードで起動した場合の操作が記録されない

セーフモードでOS を起動した場合、InfoTrace Agent サービスを開始できないため、その時の操作は記録されません。セーフモードサブイベントのみ記録されます。

ドラッグ&ドロップしたときのクリップボードサブイベントが記録されない

ファイルまたは文字列などをドラッグ&ドロップした場合、クリップボードサブイベントは記録されません。これは仕様です。

リモートコントロールソフトウェアを利用したリモートコントロールウィンドウ内での操作が記録されない

リモートコントロールソフトウェアを利用したリモートコントロールウィンドウ内での操作(ファイルイベント、プリントイベント、デスクトップイベント)は、記録されません。

スタンバイ状態から復旧するときのユーザー認証時や簡易ユーザー切り替え時のようこそ画面を表示するタイミングで直前にログオンしていたユーザーの操作中断および操作再開サブイベントが記録される場合がある
スタンバイ状態から復旧するときのユーザー認証時や簡易ユーザー切り替え時のようこそ画面を表示するタイミングで、直前にログオンしていたユーザーの操作中断および操作再開サブイベントが記録される場合があります。
これはOS側の仕組みによるものです。

BCC にのみ指定した送信先メールアドレスが宛先にも記録される

BCC にのみ送信先メールアドレスを指定してメール送信したとき、送信サブイベントの宛先にも、BCCに指定した送信先メールアドレスが記録されます。これは仕様です。

BCC にTO またはCC に含まれるメールアドレスを指定してメール送信したとき、送信サブイベントのBCC は空白で記録される

BCC にTO またはCC に含まれるメールアドレスを指定してメール送信したとき、送信サブイベントのBCC は空白で記録されます。

これは、TO またはCC と同一のメールアドレスであれば、本来のBCCの意味をなさないと判断されるためです。

(以上、InfoTraceV3.0.0 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

9.PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 2)

・制約事項

大量のファイルアクセスが発生しているときに、InfoTrace Agent の設定を変更すると、それ以降、ファイルイベントが記録されない場合がある

監視対象のフォルダで、または監視対象のアプリケーションによる大量のファイルアクセスが発生しているときに、AgentのアップデートなどによりInfoTrace Agent の設定を変更すると、それ以降、ファイルイベントが記録されない場合があります。この状況が発生した場合は、コンピュータを再起動することで復旧します。(InfoTraceV3.0.2にて改善済)

管理者特権に昇格してファイル操作を続行すると、ファイルイベントのプログラム名には『explorer.exe』ではなく『dllhost.exe』と記録される

ユーザーアカウント制御が有効な環境で、Windows フォルダやProgram Files フォルダのようなユーザーアカウント制御対象フォルダ内のファイルに対してファイル操作を行うときは、管理者特権に昇格する必要があります。このような場合、昇格してファイル操作を続行すると、ファイルイベントのプログラム名には『explorer.exe』ではなく『dllhost.exe』が記録されます。

Windows 7 では、ファイルイベントの監視ゾーンに15 文字のプロセスが監視または除外対象として設定されていても、監視または除外されない

Windows 7 では、ファイルイベントの監視ゾーンに15 文字のプロセスが監視または除外対象として設定されていても、監視または除外されません。Windows 7 以降のOS では、プロセスは14 文字以下で指定してください。

Windows 7 で、ファイルイベントのプログラム名が『explorer.exe』で記録される場合がある

Windows 7 で、アプリケーションに関連付いたファイルをエクスプローラ上からダブルクリックして開いたとき、開く操作に対応したファイルイベントのプログラム名が『explorer.exe』で記録される場合があります。

例)

JPEG ファイルをOS 付属のペイントで開く関連付けがされている環境で、エクスプローラ上から無題.jpg をダブルクリックして開いた場合、該当するファイルイベントのプログラム名が『mspaint.exe』ではなく、『explorer.exe』で記録されます。

『詳細な印刷機能を有効にする』設定を無効にしている場合、クライアント(印刷)サブイベントが記録されないだけでなく、印刷自体が失敗する場合がある

監視対象プリンタのプロパティで、[詳細設定]の『詳細な印刷機能を有効にする』設定を無効にしている場合、そのプリンタのクライアント(印刷)サブイベントが記録されないだけでなく、印刷自体が失敗する場合があります。『詳細な印刷機能を有効にする』設定を有効にすることで、回避可能です。

64 ビット版OS で、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される場合がある

64 ビット版OS で、WOW64 上の32 ビットアプリケーションからネットワークプリンタに対して印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される場合があります。

Windows 7 の64 ビット版OS で、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名およびファイル名が正しく記録されない

Windows 7 の64 ビット版OS で、WOW64 上の32 ビットアプリケーションから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名は『c:\¥Windows¥splwow64.exe』、ファイル名は空白で記録されます。

Windows 7 で、ネットワーク上のファイルを、ネットワークドライブまたはUNC パスを指定して印刷したとき、クライアント (印刷) サブイベントが正しく記録されない

Windows 7 で、ネットワーク上のファイルを、ネットワークドライブまたはUNC パスを指定して印刷したとき、クライアント (印刷) サブイベントの以下の項目が記録されません。

- ファイル名
- ドライブの割り当て先
- デバイスの種類

シトリックス・システムズ社のCitrix XenApp で、ストリーム配信機能でアプリケーションを公開した場合、ICA クライアント側で、対象の公開アプリケーションを使用しても、記録されないサブイベントがある

シトリックス・システムズ社のCitrix XenApp で、ストリーム配信機能でアプリケーションを公開した場合、ICA クライアント側で、対象の公開アプリケーションを使用しても、以下のサブイベントは記録されません。

- ・ プリントイベント
- ・ クライアント (印刷) サブイベント
- ・ デスクトップイベント
- ・ アクティブウィンドウサブイベント
- ・ クリップボードサブイベント
- ・ キーボードサブイベント

shutdown コマンドを使用して、コンピュータのシャットダウンや再起動をしたとき、記録されない場合があるサブイベントがある
shutdown コマンドを使用して、コンピュータのシャットダウンや再起動をしたとき、以下のサブイベントが記録されない場合があります。

- ・ デスクトップイベント
- ・ 電源オフサブイベント
- ・ InfoTrace イベント
- ・ Agent 終了サブイベント
- ・ アプリケーションイベント
- ・ 実行サブイベント

ウェブサイト上のテキストボックスへ文字列をコピーしても、クリップボードサブイベントが記録されない場合がある

ウェブサイト上のテキストボックスへ文字列をコピーしても、クリップボードサブイベントが記録されない場合があります。

SSL 通信を使用したSMTP プロトコルによるメール送信を監視することはできない

InfoTrace Agent で、SSL 通信を使用したSMTP プロトコルによるメール送信を監視することはできません。

Outlook Express では、『このサーバは暗号化された接続 (SSL) が必要』を有効にして運用している環境の場合、メールオプションでメール送信を監視することはできません。

英語OS 上で、メールイベントのメール添付ファイル名および件名が正しく記録されない

英語OS (システムロケールの設定が『英語 (米国)』になっているOS) にインストールしたメールソフトをメールオプションで監視する場合、全角文字を含むメール添付ファイル名および件名が正しく記録されません。正しく記録するためには、システムロケールの設定を『日本語』に変更してください。

また、メールソフトがMicrosoft Outlook の場合は、以下の設定も行ってください。

メニューの[ツール(T)]-[オプション(O)]-[メール形式]-[文字設定オプション(I)]-[エンコードオプション]の[送信メッセージで優先使用するエンコード方法(O)]を『Unicode (UTF-8)』にする。

・注意事項

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータの日時

InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータの日時が間違っていると、発生日時が正確に判断できないため、ログの信頼性が低下します。InfoTrace Agent がインストールされているコンピュータの日時は、NTP クライアントなどを使用し、正確に合わせて運用するようにしてください。なお、Windows 2000以降のOS では、OS 標準でWindows Time サービスなどの機能が備わっています。

エクスプローラで、コピーしたファイルを貼り付けていないにもかかわらず、クリップボードサブイベントが記録される

エクスプローラでファイルをコピーしたあとに、貼り付けをしない状態でエクスプローラのウィンドウを閉じた場合、コピーしたファイルのクリップボードサブイベントが記録されます。

(以上、InfoTracePLUSV3.0.1 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

10.PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その3) <2011年4月4日追加>

スタートアップスクリプトを使用してSoliton Smart Security Agent をインストールまたはアンインストールする場合、サイレントモードでないと失敗する

スタートアップスクリプトを使用して Soliton Smart Security Agent をインストールまたはアンインストールする場合は、サイレントモードで実行してください。

Windows 7 以降の OS に Soliton Smart Security Agent をインストールした場合、ネットワーク種類がパブリックに対してのみファイアウォールの例外を登録する有効な状態で設定される

Windows 7 以降の OS に Soliton Smart Security Agent をインストールした場合、Windows 標準のファイアウォールに対して例外を登録しますが、ネットワーク種類がパブリックに対してのみ有効な状態で設定されます。

ほかのネットワーク種類(ドメインネットワーク、プライベートネットワーク)で運用される場合は、お客さま自身により例外を設定してください。

Soliton Smart Security Agent をアップデートするとき、まれに Soliton Smart Security Agent サービスのスタートアップの種類が『手動』で登録される場合がある

Soliton Smart Security Agent を V3.0.0 から V3.0.1 へアップデートするとき、まれに Soliton Smart Security Agent サービスのスタートアップの種類が『自動』ではなく『手動』で登録される場合があります。

この現象が発生した場合は、Soliton Smart Security Agent を上書きインストールするか、Soliton Smart Security Agent サービスのスタートアップの種類を『自動』へ変更してください。

[ダイヤルアップ接続中は送信しない(L)]の設定を有効にした LogAgent で、ダイヤルアップ接続中でもログを送信する

Smart Disk Management Console の[LogAgent 設定]-[送信タイミング]-[ダイヤルアップ接続中は送信しない(L)]の設定を有効にした LogAgent で、指定した送信時刻になると、ダイヤルアップ接続中でもログを送信します。

ログ送信中にネットワーク断線が発生すると、ログレコードがごくまれに重複する場合がある

LogAgent がログ送信中に LogServer との間でネットワーク断線が発生した場合、ごくまれにログレコードが重複して送信されてしまう場合があります。

ログオフ時に、イベントビューアの[アプリケーション]にエラーメッセージが出力される場合がある

ログオフ時に、イベントビューアの[アプリケーション]に以下のエラーメッセージが出力される場合がありますが、InfoTrace Agent の動作に影響はありません。

COM+ イベント システムは、EventSystem.EventSubscription オブジェクト
{08C68EEA-5FB0-4F00-A0D4-22CEB00497F1}-{00000000-0000-0000-0000-000000000000}-
{00000000-0000-0000-0000-000000000000} を削除できませんでした。
オブジェクト名: SiaSENS Subscription to SENS StartScreenSaver Event
オブジェクトの説明:HRESULT は 80070005 でした。

ログオフ時に InfoTrace Agent でアプリケーションエラーが発生する場合がある

ログオフ時に InfoTrace Agent でアプリケーションエラーが発生する場合がありますが、InfoTrace Agent の動作に影響はありません。

Windows 7/2008 で、LAN ケーブルを抜いたり、ネットワークアダプターを有効から無効に変更したりしても、ログレコードの IP アドレスおよび MAC アドレスに記録される値が変わらない

Windows 7/2008 で、LAN ケーブルを抜いたり、ネットワークアダプターを有効から無効に変更したりしても、ログレコードの IP アドレスおよび MAC アドレスには、正常に動作している状態と同じ値が記録されます。

同一ファイルを複数回開いた場合、ファイルイベントが記録されない

¥¥ 特定のアプリケーションで、同一ファイルを開いて閉じる、を繰り返した場合、2 回目以降の操作(編集)が記録されません。

弊社では、以下のアプリケーションで、この現象が発生することを確認しています。

- Internet Explorer
- ワードパッド (wordpad.exe)

管理者特権に昇格してファイル操作を続行すると、ファイルイベントのプログラム名には『explorer.exe』ではなく『dllhost.exe』と記録される

ユーザーアカウント制御が有効な環境で、Windows フォルダや Program Files フォルダのようなユーザーアカウント制御対象フォルダ内のファイルに対してファイル操作を行うときは、管理者特権に昇格する必要があります。

このような場合、昇格してファイル操作を続行すると、ファイルイベントのプログラム名には『explorer.exe』ではなく『dllhost.exe』が記録されます。

同時に起動した複数のプロセスから一斉にファイル操作が行われると、ファイルイベントが正しく記録されない場合がある
同時に起動した複数のプロセスから一斉にファイル操作が行われると、ファイルイベントのプログラム名がフルパスで記録されずファイル名のみで記録されたり、間違ったプログラム名が記録されたりする場合があります。
また、以下の項目が空白で記録される場合があります。

- Windows ユーザー名
- SSS ユーザー名
- ユーザードメイン名
- リモートコンソールコンピュータ名
- リモートコンソール IP アドレス

弊社が確認したところ、1,000 個のコマンドプロンプトを同時に起動し、それぞれがファイル操作を行った場合、ファイルイベントのプログラム名がフルパスで記録されなかったログレコードは、8～17%存在しました。

コントロールパネルの『ユーザーアカウント』からアカウント名を変更しても、Windows ユーザー名に記録されるユーザー名は変わらない

Windows ユーザー名には、Windows のログオンユーザー名を記録しています。以下の OS で、コントロールパネルの『ユーザーアカウント』からアカウント名を変更したとき、変更されるのは表示上(ようこそ画面とスタートメニュー)のアカウント名であるため、Windows ユーザー名に記録されるユーザー名は変わりません。

- .. Windows 7 Home Premium
 - .. Windows 7 Professional (注)
 - .. Windows 7 Enterprise (注)
 - .. Windows 7 Ultimate (注)
- 注) ドメインに参加していない場合のみ

DFS で、ターゲットが指定されているサブフォルダ内のファイルを操作したとき、ファイル名のパスが正しく記録されない
DFS で、ターゲットが指定されているサブフォルダ内のファイルを操作したとき、ファイルイベントのファイル名はサブフォルダ部分が欠落したパスで記録されます。

例)

- \\¥server_A¥share_B を DFS ルートフォルダとする
 - \\¥server_A¥share_B を、ネットワークドライブ (Z:) に割り当てる
 - DFS ルートフォルダ直下に『subfolder_C』を作成し、ターゲットに任意の共有フォルダを指定する
- このとき、Z:¥subfolder_C¥file_D.txt にアクセスすると、ファイルイベントのファイル名が『Z:¥subfolder_C¥file_D.txt』ではなく『Z:¥file_D.txt』と記録されます。ただし、Windows 2000 からアクセスした場合は、『¥¥file_D.txt』と記録されます。

シンボリックリンクを設定したフォルダ内でのファイル操作時に記録されるファイルイベントのファイル名、および行先ファイル名のパスが変動する

シンボリックリンクを設定したフォルダ内でのファイル操作時に記録されるファイルイベントのファイル名、および行先ファイル名のパスが、シンボリックリンクを設定したフォルダのパスであったり、リンク先フォルダのパスであったりと、変動します。

エフセキュア社のセキュリティ対策ソフトウェアとの共存時、コピーおよび名前変更サブイベントが記録されない場合がある
エフセキュア社の以下のセキュリティ対策ソフトウェアと InfoTrace Agent が共存したとき、コピーおよび名前変更サブイベントが記録されない場合があります。

各セキュリティ対策ソフトウェアの[ウイルスとスパイウェア防御]を OFF にすることで回避可能です。

以下のセキュリティ対策ソフトウェアでは、この問題が発生しないことを確認しています。

- エフセキュア プロテクション サービスビジネス ワークステーション 9.0
- エフセキュア プロテクション サービスビジネス サーバ 9.0
- エフセキュア アンチウイルス ワークステーション 9.0

Symantec Endpoint Protection 11.0.5 との共存時、再起動後の初回のコピーサブイベントが記録されない場合がある、またはコピー元のファイルが誤認されて記録される

Symantec Endpoint Protection 11.0.5 と InfoTrace Agent が共存した場合は、以下の問題が発生します。

- コンピュータ再起動後、最初に行ったファイルのコピー操作が記録されない場合がある
- コピー元のファイルが誤認されて記録される

例)

- 1) D:¥AAA フォルダの『aaa.txt』をコピーし、D:¥BBB フォルダへ貼り付ける
 - 2) 再度、D:¥AAA フォルダの『aaa.txt』をコピーし、D:¥CCC フォルダへ貼り付ける
- このとき、2) の操作で記録されたコピーサブイベントには、コピー元のファイルとして『D:¥AAA¥aaa.txt』でなく『D:¥BBB¥aaa.txt』が記録されます。
- また、エフセキュア アンチウイルス Windows サーバ 9.00 との共存時にも、同一の問題が発生する場合があります。

64 ビット OS で、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される場合がある

64 ビット OS で、WOW64 上の 32 ビットアプリケーションから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される場合があります。

Windows 7 の 64 ビット OS で、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名およびファイル名が正しく記録されない

Windows 7 の 64 ビット OS で、WOW64 上の 32 ビットアプリケーションから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントのプログラム名は『c:\Windows\splwow64.exe』、ファイル名は空白で記録されます。

Windows 7 で、ネットワーク上のファイルを UNC パスを指定して印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントが正しく記録されない

Windows 7 で、ネットワーク上のファイルを UNC パスを指定して印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントの以下の項目が空白で記録されます。

- ファイル名
- ドライブの割り当て先
- デバイス種類

ネットワーク上のファイルを、ネットワークドライブを指定して印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントが正しく記録されない

ネットワーク上のファイルを、ネットワークドライブを指定して印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントの以下の項目が空白で記録されます。

- ファイル名
- ドライブの割り当て先
- デバイス種類

ワードパッドまたは OS 付属のペイントから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントが正しく記録されない

ワードパッド(wordpad.exe)または OS 付属のペイントから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの以下の項目が空白で記録されます。

- ファイル名
- ドライブの割り当て先
- デバイス種類

リムーバブルディスクなどを接続して自動再生が起動したとき、画面に表示されないウィンドウのアクティブウィンドウサブイベントが記録される場合がある

リムーバブルディスクなどを接続して自動再生が起動したとき、画面に表示されないウィンドウのアクティブウィンドウサブイベントが記録される場合があります。

shutdown コマンドを使用してコンピュータのシャットダウンや再起動をしたとき、サブイベントが記録されない場合がある

shutdown コマンドを使用してコンピュータのシャットダウンや再起動をしたとき、以下のサブイベントが記録されない場合があります。

- デスクトップイベント
- 電源オフサブイベント
- InfoTrace イベント
- Agent 終了サブイベント
- アプリケーションイベント
- 実行サブイベント

ウェブサイト上のテキストボックスへ文字列をコピーしても、クリップボードサブイベントが記録されない場合がある

ウェブサイト上のテキストボックスへ文字列をコピーしても、クリップボードサブイベントが記録されない場合があります。

(以上、InfoTracePLUSV3.0.2 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

11.PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その 4)

<2013 年 8 月 19 日追加、2014 年 9 月 18 日修正、2015 年 6 月 5 日追加/修正>

・制限事項

KB001395 ウイルス対策ソフトウェアがインストールされており、かつ UAC が有効に設定されている環境において、ネットワーク上の Agent インストールディスクが正常に実行されないことがある

ウイルス対策ソフトウェアがインストールされており、かつ UAC が有効に設定されている環境において、ネットワーク上の Agent インストールディスクが正常に実行されないことがあります。この場合は、『SolAgt.exe』を右クリックし『管理者として実行』から Agent インストールディスクを実行してください。弊社では以下のウイルス対策ソフトウェアで現象が発生することを確認しています。

- ・ノートン 360 v5.0

KB001382 Agent のインストールを実行中に、ウイルス対策ソフトウェアがプログラムの信頼性を確認するメッセージを表示することがある

Agent のインストールを実行中に、ウイルス対策ソフトウェアがプログラムの信頼性を確認するメッセージを表示することがあります。この場合は、プログラムを許可してインストールを続行してください。リモートアップデート時などメッセージが表示されないこともありますので、各環境にて動作確認をした上で Agent のインストールを実行するようにしてください。弊社では以下のウイルス対策ソフトウェアで現象が発生することを確認しています。

- ・エフセキュア アンチウイルス ワークステーション 9.20(ディープガード機能)

KB001406 Agent のインストール先フォルダに 110 文字以上のフォルダパスを指定した場合、Agent のインストールまたはアンインストールに失敗することがある

Soliton Smart Security Agent のインストール先フォルダに 110 文字以上のフォルダパスを指定した場合、Agent のインストールまたはアンインストールに失敗することがあります。

KB001556 互換モードでの使用はサポート対象外

互換モードを設定しないようにしてください。
サポート対象の OS では、互換モードを使用しない状態で動作を保証します。
互換モードを設定した場合は、以下のような現象が発生します。

- ・起動しない、起動しても正しく動作しない
- ・Agent のインストール・アンインストールに失敗する

KB001516 Agent インストール時にセットアップウィザードが応答なしになる場合がある

Soliton Smart Security Agent のインストール時に、セットアップウィザードが『応答なし』になることがあります。セットアップ自体は問題なく行われていますので、セットアップ完了までお待ちください。

KB001531 UAC 環境での Agent インストール/アップデート時、OS 再起動後にユーザーアカウント制御の画面が表示される場合がある

UAC 環境での Agent のインストール/アップデート時、セットアップ後に OS を再起動した際に、ユーザーアカウント制御の画面が表示される場合があります。
OS 再起動後もセットアップが実行されているため、管理者権限に昇格する必要があります。

KB001582 Agent アンインストールの再起動要求後、まれに一部ファイルが残る場合がある

Soliton Smart Security Agent のアンインストール時に再起動要求が行われる場合、まれに一部ファイルが削除されずに残る場合があります。

KB001635 64 ビット OS 環境で、Agent セットアップ時のエラーログが出力されない場合がある

Agent セットアップ時、インストール先フォルダが作成できなかったり再頒布モジュールのインストールに失敗したりしてエラーとなることがありますが、その際、64 ビット OS 環境では、セットアップログが出力されていない場合があります。

このような場合はパスを取得するためのレジストリ値が消えている可能性があります(原因は不明です)。

以下のようにレジストリを設定した後、再度 Agent セットアップを実行してください。

キー: HKEY_LOCAL_MACHINE¥Software¥Microsoft¥Windows¥CurrentVersion¥Explorer¥User Shell Folders

値名: Common AppData

値 : %ProgramData%(Windows 7/2008 の場合)

<注意事項>

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS のインストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは自己の責任において使用してください。

KB001707 Agent のインストール時に、『再頒布パッケージのインストール中・・・』の状態になり、インストールが中断する場合がある

Agent のインストール時に、以下のエラーが表示されて、インストールが中断される場合があります。

インストールが中断された場合は、OS を再起動後に、再度インストールを実行してください。

<エラー>

箇所: 再頒布パッケージのインストール中・・・

詳細: Microsoft Visual C++再頒布可能パッケージ(vcredist_x86.exe) のセットアップにて、コンピュータの再起動が必要となりました。

再起動した後、再度セットアップを行ってください。

セットアップを中止します。

※ 『vcredist_x64.exe』になる場合もあります。

KB001328 シマンテック社の Norton Internet Security 2011 のウェブ保護が有効な環境で、タブを複数開いた Internet Explorer を終了するとアプリケーションエラーが発生する

シマンテック社の Norton Internet Security 2011 のウェブ保護を有効にした環境で、複数タブを表示した Internet Explorer を終了する際に Internet Explorer のアプリケーションエラーが発生する場合があります。

この問題は InfoTrace Agent がインストールされていない環境でも発生しますが、InfoTrace Agent がインストールされていると発生確率が多少高くなります。

弊社で把握している問題が高確率で発生する条件は以下の通りです。

・ InfoTrace Agent をインストールしていない環境ではタブを 15 個以上開いている場合

・ InfoTrace Agent をインストールしている環境ではタブを 10 個以上開いている場合

KB001386 OS 起動直後の初回ログオン時に、ログオンサブイベントが記録できないことがある

OS 起動直後の初回ログオン時に、ユーザー情報入力画面表示から数秒以内にログオンが実施された場合、ログオンサブイベントが記録できないことがあります。この場合はログオフ時にログオフサブイベントも記録されません。

弊社では、以下の条件で現象が発生することを確認しています。

・ OS が Windows Server 2008 (R2 を除く)。

・ ローカルログオンしている。

なお、この問題は 2 回目以降のログオン時には発生しません。

KB001239 Internet Explorer にて特定操作後に文字列の貼り付けを行うとクリップボードサブイベントが記録されない

Internet Explorer Version 6 および Version 7 において、1 プロセスで複数サイトを開いている状態(任意のサイト上のリンク先を『新しいウィンドウで開く』で実行した場合など)で、いずれかのウィンドウを閉じると、それ以降 Internet Explorer 上で行われたクリップボードイベントは記録できません。

リンク先を開く際に『新しいウィンドウで開く』ではなく『開く』を指定した場合や Internet Explorer を再起動した場合などは、クリップボードイベントは記録されます。

KB001298 Internet Explorer の検索バーに文字列を貼り付けた後にタブを追加すると、クリップボードサブイベントが複数記録される

Internet Explorer 上で文字列のコピーを行った後にタブ上でポップアップメニューを表示し[新しいタブ]を選択すると、このタイミングでクリップボードイベントが記録される場合があります。また、Internet Explorer 上でクリップボードデータの貼り付けを行った後に[新しいタブ]を選択すると、同一内容のクリップボードイベントが重複して記録される場合があります。
これらはクリップボードにデータが存在している状態で新しいタブを作成すると、データ参照のために監視 API がコールされる Internet Explorer の仕様によるもので、Internet Explorer Version 8 以降で発生します。

KB001304 Internet Explorer 上の検索ボックスやアドレスバーで末尾に半角スペースを含むデータを貼り付けると、クリップボードサブイベントが 2 レコード記録される場合がある

Internet Explorer 上の検索ボックスやアドレスバーで末尾に半角スペースを含むデータを貼り付けると、クリップボードサブイベントが 2 レコード記録される場合があります。一見重複しているように見えますが、一方のレコードのクリップボードデータには末尾に半角スペースがあり、もう一方はこの半角スペースがなくそれぞれ別のイベントとなります。
これは検索ボックスやアドレスバーに貼り付けられたデータの末尾半角スペースを削除するという Internet Explorer の仕様によるもので、弊社では Internet Explorer Version 8 および Version 9 で発生することを確認しています。

KB001340、KB000297、KB000374、KB000377、KB000145、KB00076 プリントイベントにファイル名、ドライブの割り当て先、デバイス種類が記録されない場合がある

クライアント(印刷)サブイベントで『ファイル名』『デバイス種類』、デバイス種類がネットワークの場合の『ドライブの割り当て先』が正しく記録できない場合があります。
※ファイルの所在や印刷に使用したプロセス、操作手順などの条件に関係なく、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名記録精度は完全ではありません。今後、随時改善していく予定です。
具体的な例は下記のようになります。

▼ 記録ができない

- CD・DVD・BD 上の Excel ファイルを印刷した場合
- リムーバブルディスク上の Visio ファイルを印刷した場合
- ドキュメント名に拡張子の後に半角スペースを含まず、文字列が続く場合

例) PowerPoint 2007 で『サンプル.ppt』ファイルを印刷した場合のドキュメント名
" Microsoft PowerPoint - サンプル.ppt[読み取り専用]"

- OS 標準のメモ帳・ペイント・ワードパッドファイルを開いて 30 秒以上経過してから印刷した場合

▼ 誤検知する

- 1 プロセスでフォルダが異なる同一ファイル名のファイルを複数開いている場合

例) Microsoft Excel で『C:\test.xls』と『F:\dir\test.xls』を順に開いた場合、
『F:\dir\test.xls』を印刷すると最初に開いた『C:\test.xls』のファイル名で記録される

KB001346 印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合は、印刷操作を監視できない場合がある

印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合は、印刷操作を監視できずプリントイベントが記録できない場合があります。

例) runas コマンドで user に "test" を指定して起動した Microsoft Word から印刷を実行した場合
この例では Word プロセスのユーザーは "test" ですが、親プロセスは "svchost.exe" となりユーザーが "SYSTEM" になるため、印刷操作を監視できません。

V3.2.7 で一部改善しました。

印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合でも、プリントイベントを記録するように変更しました。ただし、権限ユーザーが異なる場合は、ファイル名は記録されません。

KB001223 InfoTrace Agent がインストールされていると、アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS のインストールに失敗する

メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされている環境に、アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS をインストールしようするとインストールに失敗します。
この場合は、一度 InfoTrace Agent をアンインストールし、Intersafe CATS、InfoTrace Agent の順でインストールしなおしてください。

KB001448 富士通東北システムズ社の DefenseWinPro との共存時、DefenseWinPro の制限ユーザーでログオンするとブルースクリーンが表示される

富士通東北システムズ社の DefenseWinPro と InfoTrace Agent が共存している場合、DefenseWinPro の制限ユーザーでログオンすると、ブルースクリーンが表示されます。

この問題を回避するには、DefenseWinPro の修正モジュールの適用が必要です。詳しくは、富士通東北システムズ社に問い合わせてください。

なお、InfoTrace Agent 側でできる回避手段としては、プリントイベント監視の設定を無効にしたインストールディスクを作成し、Agent に適用する方法があります。

KB001504 avast!との共存時、Internet Explorer でサイト閲覧ができなくなる場合がある

avast! のウェブシールド機能が有効になって InfoTrace Agent が共存している環境では Internet Explorer でのサイト閲覧ができなくなります。

KB001728、KB001746 Windows8.1 の制約事項

Windows8.1 では、以下の制約があります。

Windows8.1 に Info Trace Agent をインストールした場合

クライアント(印刷)

- ・ ファイル名が記録できない場合があります。この場合、デバイス種類やドライブの割り当て先も記録されません。
- ・ 印刷元プロセスが splwow64.exe になる場合があります。この場合、印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』になり、ファイル名も記録されないことがあります。

アクティブウィンドウ

- ・ 64 ビット OS 上の Internet Explorer のアクティブウィンドウサブイベントに記録されるプログラム名が x86 プロセスのフルパスになる場合があります。これは、実際に稼動している iexplore.exe のパスを正しく記録した結果ですので、動作に影響はありません。

KB001738 Windows8.1 からの同一コンピュータ上でのファイルのコピーはコピーサブイベントが記録されない

Windows8.1/Windows Server2012 から同一ファイルサーバ上にあるフォルダ間でファイルのコピーを行ってもコピーイベントは記録されません。

異なるコンピュータへファイルをコピーした場合は、コピーサブイベントは記録されます。

KB001728、KB001746、KB001755 Windows ストアアプリの対応

Windows ストアアプリは、サポート対象外となります。

Soliton Smart Security Agent をインストールしたコンピュータで Windows ストアアプリは、通常通り

ご使用いただけますが、Soliton Smart Security Agent の各機能が正常に動作することを保証致しません。

※ストアアプリ：Windows ストアからダウンロード・インストールされた Windows8.1 のモダン UI 上で

動作する全画面表示アプリケーション

KB001759 ファイルを開くアプリケーションによってアクセスサブイベントが記録されない場合がある

ファイルのアクセス方法が通常のアプリケーションと異なるアプリケーションでは、アクセスサブイベントが記録されない場合があります。

弊社では、以下のアプリケーションでアクセスサブイベントが記録されない場合があることを確認しています。

- ・ メモ帳
- ・ ペイント

KB001795 Windows ターミナルサービスの RemoteApp 機能を使用すると、クライアント(印刷)サブイベントでファイル名が記録されない

以下の場合、アプリケーションからの印刷操作時のクライアント(印刷)サブイベントで、ファイル名が記録されません。この制約は、InfoTrace の V3.2.2 以降のバージョンに該当します。

- ・ Windows ターミナルサービス環境で、RemoteApp 機能を使用してアプリケーションを起動した場合

・注意事項

KB001293 OS のシャットダウン時に送信対象となるログレコードについて

シャットダウン時のログ送信動作はスプールしているすべての情報を送りきることを保証するものではありません。OS のシャットダウン時には、シャットダウン開始より前の送信タイミングで送信できなかったログレコードが送信対象となります。このとき、前回の送信タイミング以降でシャットダウン開始までに記録されたログレコードは送信対象に含まれません。

KB001308 偽装ログオンによるWindows ユーザー名の誤認動作について

OS 起動後の初回Windowsログオン前に偽装ログオンが実行されていた場合、偽装時と違うユーザーでWindowsへログオンしてから記録されたログの『Windowsユーザー名』が偽装時のユーザー名で記録されてしまう場合があります。

<偽装ログオンの実行パターン例>

- ・タスクの実行タイミングを『スタートアップ』として登録したアプリケーションをRunAs コマンドを使用して実行
- ・サービスプロセス(LocalSystem 権限)からユーザー権限でアプリケーションが実行された場合
(InfoTrace PLUS ではファイル転送スクリプトの実行ユーザーにユーザーアカウントを指定した場合が該当)
このような誤認ログを少なくするためには、偽装ログオンでアプリケーションを実行することは極力控えていただき、偽装ログオンした場合は速やかにOS 再起動していただくことを推奨します。

KB001383 OS のシャットダウン時にSiaMon.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

InfoTrace Agent をインストールした環境で、Microsoft Office IME 2007 を使用している場合、OS のシャットダウン時にSiaMon.exe のアプリケーションエラーが発生することがあります。

この問題はOffice IME 2007 の処理が原因で発生するもので、マイクロソフト社から公開されている修正プログラムを適用することで回避できます。

以下のマイクロソフト社のウェブサイトの案内にしたがって修正プログラムを適用してください。

<http://support.microsoft.com/kb/975190/ja>

KB001671 PPP インターフェイスを使用してメール送信を行った場合、メールイベントが監視できない

InfoTrace Agent で使用しているWinPcap のバージョンはV4.1 ですが、このバージョンはEthernet のみをキャプチャ対象とし、PPP インターフェイス通信はモニタできません。

したがって、PPP インターフェイスを使用してメール送信を行った場合、メールイベントは記録できません。

参考) <http://www.winpcap.org/misc/faq.htm#Q-5>

<http://www.winpcap.org/misc/changelog.htm>

KB001748 net use コマンドを使用した場合のファイルイベントには、空で記録される項目がある

管理者権限で起動したコマンドプロンプトを使用して、net use コマンドでネットワークドライブの割り当てを行った場合それ以降、そのネットワークドライブ上のファイルに対するファイルイベントには、以下の内容は空で記録されます。

- ・デバイス種類
- ・ドライブの割り当て先
- ・行先デバイス種類
- ・行先ドライブの割り当て先

したがって、ファイルモードを使用している場合は、ログが検索結果に表示されません。

KB001731 Windows8.1 でAgent 終了/起動、電源オフ/オンのログが記録されない

Windows8.1の機能である、『高速スタートアップを有効にする』機能にチェックが入っている場合シャットダウン操作を実施しても、実際にはOS は終了せず、休止状態になります。また、OS の起動を実行しても休止状態から復帰する処理が動作します。

『高速スタートアップを有効にする』機能が有効な場合、OS のシャットダウンは、『操作中断』、OS の起動は『操作再開』をログとして記録します。

ただし、OS の再起動を行った場合は、『高速スタートアップを有効にする』の有効・無効に関係なく、実際にOS がシャットダウンされ、起動されるので、『電源オフ』『電源オン』イベントが記録されます。

KB001733 使用するプリンタによりプリントイベントの印刷ページ数が『0』で記録される場合がある

プリントスプーラで、ページ数が『N/A』と表示される場合は、『印刷(クライアント)』サブイベントの、印刷ページ数が『0』と記録されます。

弊社では、以下のプリンタを使用した場合に発生することを確認しています。

- ・ Microsoft XPS Document Writer
- ・ SHARP MX-2310F

(以上、InfoTracePLUSV3.2.9 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

12.PC 操作ログ 制限事項および注意事項(その5) <2017年10月10日追加>

・制限事項

KB001980 アルプス システム インテグレーション社の InterSafe IRM と共存環境では、ログが正常に記録されない

アルプス システム インテグレーション社の InterSafe IRM と共存した場合、以下の制約があります。

- ・ ローカルデバイス上でファイル操作(編集やコピー、名前変更、削除など)を行った場合に、記録されるべきファイルイベントが記録されない
- ・ サーバ上のファイルをネットワーク経由で操作した場合に、ファイルイベントのファイルパスが、本来のファイルパスとは違う以下の形式で記録される
¥¥IRMServer¥(文字化け)¥配下フォルダ¥ファイル

KB001984 ArobatReaderDC の一部機能でクリップボードイベントが記録されない

Adobe Acrobat Reader DC で、ツールメニューに表示される機能を使用して PDF ファイルにデータの挿入を行う場合、クリップボードから文字列の貼り付けを行っても、『クリップボード』サブイベントは記録できません。

KB001985 ローカル HDD と Windows ポータブル デバイス(WPD)以外でファイルを含んだフォルダを削除するとフォルダに対する削除サブイベントのログが 2 件記録される

ローカル HDD と Windows ポータブル デバイス以外でファイルを含んだフォルダを削除すると、フォルダに対する削除サブイベントのログが、本来は 1 件であるべきところ、2 件記録されます。

KB001986 Internet Explorer を使用してファイルのアップロードが記録される時刻よりも遅い時刻で記録される

Internet Explorer を使用してファイルのアップロードを行った場合に、アップロードを行った時刻よりも遅れて、ファイルイベントが記録される場合があります。最も遅れた場合は、Internet Explorer を終了させた時刻でファイルイベントが記録されます。

・注意事項

KB001916 リモートデスクトップ接続でマッピングさせた Windows ポータブル デバイス(WPD)のファイルイベントが記録できない

リモートデスクトップ接続や VMware View の RDP 接続にて、[オプション]-[ローカル リソース]-[ローカル デバイスとリソース]-[その他のサポートされているプラグ アンド プレイ(PnP) デバイス]をチェックした状態で接続した場合、ホストコンピュータに接続された Windows ポータブル デバイスをリモート側でも認識させることができますが、このデバイスに対するファイルイベントを記録することはできません。

※ここでは、リモートデスクトップ接続などの接続元のコンピュータを『ホストコンピュータ』、接続先のコンピュータを『リモート側』と表現しています。

(以上、InfoTracePLUSV3.2.14 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

・制限事項

KB000300 Soliton Smart Security Agent インストール/アップデート時のウイルス対策ソフトウェアとの共存について

ウイルスバスター2007以降で「不正変更(ウイルス/スパイウェア)の監視」、「不審ソフトウェア警戒システム」などの機能が有効になっている場合、Soliton Smart Security Agent のインストールやアップデートを行うと、疑わしい動作として検出されます。ソフトウェアの詳細情報と処理(「許可」または「拒否」)を選択するメッセージが表示されますので、「許可」を選択して処理を続行し、インストールやアップデートを完了させてください。

また、その他のウイルス対策ソフトウェアで同様の機能を持つ製品の場合も、正常にインストールやアップデートが完了するようにしてください。

KB000300 ウイルスバスターとの共存について

ウイルスバスター2007以降の「不正変更の監視」や「不審ソフトウェア警戒システム」という機能で、追加されたサービスとして Soliton Smart Security Agent が検出されることがあります。このときに「変更を元に戻す」機能を使用して Soliton Smart Security Agent を削除してしまうことがないように注意してください。もし、Soliton Smart Security Agent を削除してしまった場合は、以下の手順で復旧することができます。

①レジストリエディタを起動して、以下のレジストリ情報を削除してください。

HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Soliton Systems K.K.¥Soliton Smart Security¥Agent 以下すべて

また、削除された Soliton Smart Security Agent を構成していたモジュールの各レジストリ情報も削除してください。削除するレジストリ情報は以下の通りです。

e-Care Agent

HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Soliton Systems K.K.¥Soliton Smart Security¥e-Care¥Agent

以下すべて

InfoTrace Agent

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\InfoTrace\Agent

以下すべて

LogAgent

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\Common\LogAgent

以下すべて

SmartOn

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Soliton Systems K.K.\Soliton Smart Security\SmartOn

以下すべて

②Soliton Smart Security Agent をインストールしてください。

このとき、削除された Soliton Smart Security Agent よりモジュール構成が少ない Soliton Smart Security Agent をインストールしないでください。

③Soliton Smart Security Agent をアンインストールしてください。

④改めて Soliton Smart Security Agent をインストールしてください。

【注意】

レジストリエディタの使い方を誤ると、深刻な問題が発生することがあります。最悪の場合、OS の再インストールが必要になることがあります。弊社は、レジストリエディタの誤用により発生した問題に関しては、一切責任を負わないものとします。レジストリエディタは、自己の責任において使用してください。

KB000666 Windows Vista 以降の OS で、セッション 0 で動作するプログラムにより発生したイベントのユーザーセッション情報が空白で記録される

Windows Vista 以降の OS で、セッション 0 で動作するプログラム(主にシステムプロセスやサービスプロセス)により発生したイベントの Windows ユーザー名およびユーザードメイン名は空白で記録されます。

KB000103 同一ファイルを複数回開いた場合、ファイルイベントが記録されない

特定のアプリケーションで、同一ファイルを開いて閉じる、を繰り返した場合、2 回目以降の操作(編集)が記録されません。弊社では、以下のアプリケーションで、この現象が発生することを確認しています。

メモ帳(notepad.exe)

Internet Explorer

ワードパッド(wordpad.exe)

KB000110 Windows 7/2008 でファイルイベントが記録されない場合がある

Windows Vista/7/2008 上の InfoTrace Agent (共有フォルダオプションは無効)が監視しているフォルダを共有フォルダへ変更した後、他のコンピュータからその共有フォルダ内のファイルを操作した場合、その操作がファイルイベントとして記録されないことがあります。

KB000070 読んだバイト数、書いたバイト数が異なる場合がある

ファイルをコピーしたときに記録する、読んだバイト数および書いたバイト数は、同一ファイルのコピーを行っても、時によって異なる値が記録される場合があります。

ESET V10 と PC 操作ログ 共存環境でウイルス定義データベースのアップデートに失敗する

メールオプションが有効な PC 操作ログ Agent がインストールされている環境に、ESET V10.0 をインストールすると ESET のウイルス定義データベースのアップデートに失敗します。

この場合は、一度 PC 操作ログ Agent をアンインストールし、ESET V10.0 → PC 操作ログ Agent の順でインストールしなおしてください。もしくは ESET V10.1 以降をご使用ください。

こちらは、ESET V10.0 の HIPS 機能による問題です。PC リモート管理サービスによるものではございません。

・注意事項

KB000078、KB000134、KB000138 ファイルのコピーサブイベントが記録されない場合がある

InfoTrace は OS が検知可能なファイルイベント(名前変更、削除、アクセス、名前変更(共有)、削除(共有)、アクセス(共有)サブイベント)は検知できるため、ファイルアクセスの有無を確認することができます。しかし、InfoTrace Agent が独自に検知しているコピーサブイベントに関しては、精度、感度が完全ではありません。コピーを検知できず見逃してしまう場合もあります。この問題は、順次改善していく予定です。

KB000702 フォルダのみのファイルイベントが記録されない

フォルダのみに対する操作はログが必要ないという認識から、ファイルイベントが記録されません。

(以上、Soliton Smart Security (InfoTrace PLUS) V3.2.0 リリースノート、InfoTrace V3.2.1 リリースノート、InfoTrace PLUS V3.2.19 リリースノートより本サービスの関連箇所を抜粋)

13.PC 操作ログ 改善項目

Ver3.2.19 以上のバージョンでは、下記の項目が改善されています。

各端末のバージョンの確認方法は、PC 操作ログのレポート画面で、
[PC 稼働状況]-[全体の稼働状況]を表示し、『バージョン』欄を確認してください。
詳細は、PC 操作ログの『Web レポート操作マニュアル』の『3. PC 稼働状況』をご覧ください。

KB001595 Agent インストール時の空き容量チェックが正しく動作しない場合がある

Soliton Smart Security Agent インストール時に、空き容量チェックが正しく動作しない場合がある問題を修正しました。

KB001418 Agent インストール時に、VC++ ランタイムライブラリのインストールに失敗することがある

Soliton Smart Security Agent のインストール時に、VC++ ランタイムライブラリ (vcredist_x86.exe) のインストールに失敗することがある問題を修正しました。

KB001530 Agent アンインストール時に InfoTrace Agent のサービスが削除されずに残る

InfoTrace Agent を含む Soliton Smart Security Agent のアンインストール時、InfoTrace Agent のサービス停止チェックの不足により、InfoTrace Agent だけが削除されずに残ってしまう問題を修正しました。
なお、この現象が発生してしまうと、次回インストールに失敗します。
この問題は、InfoTrace PLUS V3.2.4 以前のすべてのバージョンで発生する可能性があります。

KB000583 Soliton Smart Security Agent のアンインストールをキャンセルすると、別のユーザーで Agent のアンインストールが実行できなくなる

ユーザーアカウント制御 (UAC) が有効な場合、Soliton Smart Security Agent のアンインストールをキャンセルすると、別のユーザーでは以下のメッセージが表示されて Agent のアンインストールが実行できなくなる問題を修正しました。
『テンポラリフォルダへのセットアップファイルのコピーに失敗しました。(ファイルコピー(sssetup.exe)に失敗しました)。セットアップを中止します。』

KB001230 Windows ログオン時に、SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

Windows へのログオン時に、SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある問題を修正しました。

KB001607 V3.2.x から V3.2.5 以降への Agent アップデート時、Agent インストールサブイベントのインストールの種類が『上書きインストール』で記録されてしまう

V3.2.x の InfoTrace Agent を V3.2.5 以降へアップデートする際、Agent インストールサブイベントのインストールの種類が、『アップデート』ではなく『上書きインストール』で記録されてしまう問題を修正しました。
この制約は、V3.2.5 以降へのアップデート時にのみ該当していました。

KB001622 クリップボード監視を有効にした InfoTrace Agent 環境で、ジャストシステム社の花子を使用したコピー & ペースト処理が失敗する

クリップボード監視を有効にした InfoTrace Agent 環境で、ジャストシステム社の花子を使用したコピー & ペースト処理が失敗してしまう問題を修正しました。
弊社では、花子 2006 および花子 2012 で、この現象が発生することを確認しています。

KB001689 プリントイベント監視を有効にした InfoTrace Agent で、Access2010 からネットワーク上へ XLS 形式のエクспортや、ネットワーク上のインポートの処理に時間がかかる問題を修正しました。

プリントイベント監視を有効にした InfoTrace Agent で、Access2010 からネットワーク上へ XLS 形式のエクспортを行うまたは、ネットワーク上のファイルからインポートを行う場合に処理時間がかかる問題を修正しました。

KB001705 プリントイベント監視を有効にした InfoTrace Agent と WZ ソフトウェア社の WZ EDITOR V6.0 を共存させると WZ EDITOR V6.0 の起動を妨げてしまう

プリントイベント監視を有効にした InfoTrace Agent と WZ ソフトウェア社の WZ EDITOR V6.0 を共存させると WZ EDITOR V6.0 の起動を妨げてしまう問題を修正しました。

KB001706 弊社 SmartOn・SmartOn NEO・SmartOn ID と共存した場合、ログオン・ログオフイベントが正常に記録されない場合がある

弊社 SmartOn V1.x・SmartOn NEO V2.x・SmartOn ID V2.x のクライアントと Info Trace Agent が共存した場合、ログオン・ログオフイベントが正常に記録されない場合がある問題を修正しました

KB001700 InfoTrace Agent の起動直後のログがまれに欠損する場合がある

InfoTrace Agent の起動直後に記録するべきログが、まれに欠損する場合がある問題を修正しました。

起動直後に欠損する可能性があったログは、

- ・ [デスクトップ]-[電源オン]サブイベント
 - ・ [InfoTrace]-[Agent 起動]サブイベント
- などがありました。

KB001727 スリープなどから復旧した場合に、一部監視機能が正常に動作しない場合がある

スリープ、休止、またはスタンバイ状態から復帰後に、以下の監視機能が正常に動作しないため、イベントが記録できない場合がある問題を修正しました。

KB001346 印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合は、印刷操作を監視できない場合がある

印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合は、印刷操作を監視できずプリントイベントが記録できない場合があります。

例)runas コマンドで user に"test"を指定して起動した Microsoft Word から印刷を実行した場合この例では Word プロセスのユーザーは"test"ですが、親プロセスは"svchost.exe"となりユーザーが"SYSTEM"になるため、印刷操作を監視できません。

上記制約内容から一部改善しました。

印刷を行うプロセスとその親プロセスの権限ユーザーが異なる場合でも、プリントイベントを記録するように変更しました。ただし、権限ユーザーが異なる場合は、ファイル名は記録されません。

KB001750 RemoteApp プログラム操作時に記録されるファイルイベントのリモート情報が記録されない場合がある

ターミナル サービス RemoteApp (TS RemoteApp) を使用し、記録された以下のイベントで、セッション情報が正しく記録されない場合がある問題を修正しました。

- ・ ファイルイベント
 - アクセス
 - コピー
 - 名前変更
 - 削除
- ・ アプリケーション
 - 実行

KB001598 Windows 7 以降の OS でクリップボード監視を有効にしていると、プリンタの設定変更失敗する場合がある

Windows 7 以降の OS にクリップボード監視が有効な V3.0.0 以降の InfoTrace Agent をインストールしていると、プリンタのプロパティでの設定変更失敗する場合がある問題を修正しました。

弊社では、以下のプリンタでこの現象が発生していたことを確認しています。

- ・ 富士ゼロックス社
- ・ DocuCentre IV C6680
- ・ DocuCentre IV C5575
- ・ DocuCentre IV C7780

KB001618 ユーザープロファイルに関連したフォルダのリダイレクト先をネットワーク指定していると、ファイルイベントの監視ゾーンが正しく設定できない

ユーザープロファイルに関連した以下のフォルダのリダイレクト先をネットワーク指定していると、ファイルイベントの監視ゾーン設定が正しくできず、除外イベントが記録されてしまったり、監視すべきイベントが記録できなかったりする問題を修正しました。

- ・ <MYDOCUMENT>
- ・ <MYPICTURES>
- ・ <MYMUSIC>
- ・ <DESKTOP>
- ・ <CDBURNING>
- ・ <DOWNLOADS>(Windows 7 以降)

KB001633 Windows 7 以降の環境で、エクスプローラで任意のフォルダを開くと、アクティブウィンドウサブイベントがフォルダ名とフォルダパスの 2 レコード記録される

Windows7 以降の環境において、エクスプローラで任意のフォルダを開く操作をした場合、アクティブウィンドウサブイベントのウィンドウタイトル情報が、それぞれフォルダ名とフォルダパスの 2 レコード記録される問題を修正しました。

この修正により、エクスプローラのアクティブウィンドウサブイベントは、ウィンドウタイトルにフォルダパスを記録するようにしました。

KB001662 プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent と PowerPivot の共存時、PowerPivot を使用すると正常な操作ができなくなる

プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent がインストールされた環境に PowerPivot をインストールした場合、PowerPivot を使用すると、エラーメッセージが表示されて正常な操作ができなくなる問題を修正しました。
この問題は、V3.2.2 以降の InfoTrace Agent がインストールされた環境で発生していました。

KB001621 LogAgent でスプールされるログレコードのヘッダー部分が破損してしまった場合、アプリケーションエラーが多発し、破損したレコードの後続がローカルディスク上に滞留してしまう

LogServer に送信する前に一時的にスプールされるログレコードのヘッダー部分が破損してしまった場合、以下の現象が発生してしまう問題を修正しました。

- ・『Soliton Smart Security LogAgent』でアプリケーションエラーが多発する
- ・破損したレコードの後続が送信できず、ローカルディスク上に滞留してしまう

この問題は、InfoTrace V3.0.0 以降で発生していました。

ただし、ヘッダー部分には複数の情報が管理されており、破損してしまったものは LogServer でも解析できない可能性があるため、LogServer には送信されず、『Soliton Smart Security LogAgent』のシステム動作ログに退避されます。

ログの退避先は、以下の通りです。

<Windows Server 2008・Windows7 の場合>

C:\ProgramData\Soliton Systems\Soliton Smart Security\LogAgent\elogs

KB001665 エクスプローラ操作時のファイルイベントにセッション情報が記録されない場合がある

エクスプローラによるファイル操作時に記録されるファイルイベントで、以下のセッション情報が記録されない場合がある問題を修正しました。

- ・ Windows ユーザー名
- ・ ユーザードメイン名
- ・ リモートコンソールコンピュータ名
- ・ リモートコンソール IP アドレス

この問題は、V3.2.5 の InfoTrace Agent がインストールされている環境でのみ発生する場合があります。

KB001449 WinPcap のインストールに失敗し、メールイベントおよび共有フォルダの監視ができない場合がある

InfoTrace Agent をインストールした場合、監視に必要な WinPcap のインストールに失敗し、メールイベントおよび共有フォルダの監視ができないことがある問題を修正しました。

KB001470 V3.2.x からのアップデート時、InfoTrace Agent のサービスが一旦停止してしまう

InfoTrace Agent の V3.2.x からのアップデート時、InfoTrace Agent のサービスが一旦停止してしまう問題がありました。

リビジョンアップ時は、サービスを停止せずにアップデートするようにしました。

なお、V3.0.x からのアップデート時は、サービスが停止する仕様となります。

KB001540 SiaAgt.exe のアプリケーションエラーが発生する場合がある

不定のタイミングで InfoTrace Agent (SiaAgt.exe・SiaAgt64.exe) のアプリケーションエラーが発生する場合がある問題を修正しました。

この問題は、InfoTrace Agent V3.0.x～V3.2.4 で発生する可能性があります。

KB001456 シャットダウン時のログオフで SiaMon.exe のアプリケーションエラーが発生しログオフがキャンセルされてしまう場合がある

シャットダウン時のログオフで、InfoTrace Agent (SiaMon.exe/SiaMon64.exe) のアプリケーションエラーが発生し、ログオフがキャンセルされてしまう場合がある問題を修正しました。

KB001548 IP アドレス 1 の情報が取得できない状態のログレコードが invalid フォルダに保存される

InfoTrace Agent をインストールしたコンピュータの OS に異常 (OS を構成するためのプログラムのエラーなど) が発生した状態で記録した、IP アドレス 1 の情報が取得できない (MAC アドレス 1 は取得できている) 状態のログレコードが、invalid フォルダに保存されてしまう問題を修正しました。

上記のような状態の場合、IP アドレス 1 に『0.0.0.1』の情報を LogServer で補完することで格納できるようにしました。

なお、IP アドレス 1 に『0.0.0.1』が記録される現象が発生した場合は、InfoTrace Agent をインストールしたコンピュータの OS に異常が発生している可能性がありますので、OS の再インストールなどの対応を行うことを推奨します。

KB001458 印刷ドキュメント名に『NULL』を指定するアプリケーションから印刷できない

印刷ドキュメント名に『NULL』を指定するアプリケーションから印刷を行うと、アプリケーションエラーが発生して印刷できない問題を修正しました。

この問題は、印刷ドキュメント名が空になる印刷操作時に発生していました。

OS に標準インストールされているツール (メモ帳やペイントなど) や Microsoft Office 製品を使用して印刷操作を行った場合などのように、印刷ドキュメント名が空でない場合は、この問題は発生しません。

KB001455 Microsoft Office 製品の『名前をつけて保存』のアクティブウィンドウサブイベントが記録されない
Microsoft Office 製品を操作した際の『名前をつけて保存』のウィンドウタイトルが、アクティブウィンドウサブイベントとして記録されない問題を修正しました。
この問題は、InfoTrace Agent V3.2.2・V3.2.3・V3.2.4 で発生していました。

KB001499 プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent と Notes Client の共存時、notes2.exe のアプリケーションエラーが発生する

プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent と Notes Client が共存すると、Notes Client (notes2.exe) のアプリケーションエラーが発生する問題を修正しました。
弊社で確認した内容は、以下の通りです。
・エラー発生タイミング: Notes Client 起動時、または、画面操作時など不定
・Notes Client バージョン: Notes 8.5.1 (FP なし) 以降
この問題は、InfoTrace V3.2.2 以降で発生していました。

KB001528 プリントイベント監視を有効にすると、ログオンユーザー権限で動作するプロセスが応答なしになる場合がある

プリントイベント監視を有効にした InfoTrace Agent をインストールすると、ログオンユーザー権限で動作するプロセスが応答なしになる場合がある問題を修正しました。
弊社では、以下のプロセスでこの現象が発生していたことを確認しています。
・rasphone.exe (OS 標準でインストールされているプロセスです。)

KB001541 プリントイベント監視を有効にしていると、ネットワーク関連ソフトウェア (ifmewrk.exe) が正常に動作しない

InfoTrace Agent をインストールしていると、ifmewrk.exe の挙動を妨げてしまい、無線 LAN 接続の ON/OFF 機能が正常に動作しない問題を修正しました。
※ifmewrk.exe は、Intel PRO/Set Wireless など、ワイヤレスネットワーク関連のソフトウェアです。

KB001539 InfoTrace V3.2.0・V3.2.1 の Agent とノベル社のフィルタドライバ『NCFilter.sys』との共存環境で、共有フォルダへのアクセス発生時にブルースクリーンが表示される

InfoTrace V3.2.0・V3.2.1 の Agent とノベル社のフィルタドライバ『NCFilter.sys』が共存している環境で、ほかのコンピュータの共有フォルダへのアクセスが発生すると、ブルースクリーンが表示される問題を修正しました。この問題は、InfoTrace V3.2.2 以降で改善されています。

KB001542 WebDAV を使用している環境で、共有フォルダへのアクセス発生時にブルースクリーンが表示される

WebDAV を使用している環境で、共有フォルダへのアクセスが発生すると、ブルースクリーンが表示される問題を修正しました。
この問題は、InfoTrace V3.2.2 以降で改善されています。

KB001589 アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS との共存時、InfoTrace PLUS のログがサーバに送信できない

アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS と、メールオプション機能が有効になっている InfoTrace Agent が共存している場合、InfoTrace PLUS (InfoTrace Agent/SmartOn) のログがサーバに送信できず、滞留してしまう問題を修正しました。

KB001421 アクティブウィンドウイベント監視を有効にすると、画面表示に失敗するプロセスがある

アクティブウィンドウイベント監視を有効にすると、画面表示に失敗するプロセスがある問題を修正しました。
弊社では、以下のプロセスで、この現象が発生していたことを確認しています。
・Adobe Creative Suite 4 Production Premium
・Citrix Online Plug-in

KB001291 アクティブウィンドウ監視が有効な環境で Internet Explorer の起動と終了を繰り返すと、SiaMon.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

アクティブウィンドウイベント監視が有効な環境で Internet Explorer の起動と終了を繰り返すと、SiaMon.exe のアプリケーションエラーが発生することがある問題を修正しました。

KB001325 InfoTrace Agent がインストールされている環境で OS の動作が遅くなる場合がある

InfoTrace Agent がインストールされている環境において、以下の問題を修正しました。

- ・ 稼働プロセスのトータル数が多い場合、デスクトップアプリケーションの起動が遅くなる。
- ・ プロセス動作中にスレッド数の変動が頻繁に発生する場合、プロセスの動作が緩慢になる。

KB001412 InfoTrace Agent をインストールした Windows7 にて、エクスペリエンス インデックスの評価に失敗する

InfoTrace Agent をインストールした Windows7 で、エクスペリエンス インデックスの評価を実行してもエラーが発生して評価をすることができない問題を修正しました。

Windows エクスペリエンス インデックス (WinSAT.exe) 側の問題によって発生していましたが、InfoTraceAgent 側で回避するように修正しました。

この問題は、InfoTrace V3.2.1 以前のすべてのバージョンで発生します。

KB001205 Microsoft SQL Server 2005 にて DB へアクセスすると、イベントログに SQL Server のエラーが記録される

InfoTrace Agent をインストールしたコンピュータ上で、SQL Server 2005 の DB 内のデータ更新を行った場合にイベントログのアプリケーションイベントログに SQL Server のエラーが記録される問題を修正しました。

この問題は、SQL Server 2005 の問題によって発生していましたが、InfoTrace Agent 側で回避するように修正しました。詳細については、以下のマイクロソフト社のウェブサイトを参照してください。

You may receive a "FCB::RemoveAlternateStreams: Operating system error <error number>" when starting up databases on an instance of SQL Server 2005 or SQL Server 2008

<http://support.microsoft.com/kb/970878>

KB000430 ファイルの選択画面上でファイルのコピーおよび貼り付けを行っても、クリップボードサブイベントは記録されない

エクスプローラ以外のアプリケーションで、メニューの[ファイル]-[開く]をクリックするなどして表示したファイルの選択画面上で、ファイルのコピーおよび貼り付けを行っても、クリップボードサブイベントが記録されない問題を修正しました。

KB001326 Internet Explorer Version 8 以降で文字列の貼り付けを行ってもクリップボードサブイベントが記録できない

Internet Explorer Version 8 以降でアドレスバーや検索ボックスに文字列を貼り付けてもクリップボードサブイベントが記録できない問題を修正しました。

KB000217、KB000218 『簡易ユーザー切り替え』の機能を使用しているときの操作中断および再開サブイベントが、正しく記録されない場合がある

『簡易ユーザー切り替え』の機能を使用しているときの操作中断および再開サブイベントが、正しく記録されない場合がある問題を修正しました。

KB001350 電源オンサブイベントのイベント日時が設定されずログの格納に失敗することがある

電源オンサブイベントのイベント日時が設定されないためにログの格納に失敗し、電源オンサブイベントのログを検索できないことがある問題を修正しました。

KB001223 アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS との共存時、Intersafe CATS の LSP が正しく動作しない場合がある

アルプス システム インテグレーション社の Intersafe CATS と InfoTrace Agent が共存している場合、Intersafe CATS の LSP が正しく動作しなくなる問題を修正しました。
なお、インストールする順序については制約事項(P.29 KB001223)があります。

KB001224 InfoTrace Agent のアンインストール実行中に大量のログが出力されアンインストール終了までに 1 時間程度かかることがある

InfoTrace Agent のアンインストール実行中に大量の Agent 終了サブイベント、Agent アンインストールサブイベントが重複して出力されてしまうことがある問題を修正しました。

KB001780 msi ファイルのインストールに失敗してしまう

Windows Server 2012 のプリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent がインストールされた環境で、msi ファイルのインストーラーを実行すると、msiexec.exe のアプリケーションエラーが発生し、インストールに失敗してしまう問題を修正しました。

KB001735 Adobe Acrobat V11、または Adobe Reader V11 でサンドボックスによる保護を有効にすると、印刷時にフリーズしてしまう

プリントイベント監視を有効にした環境で、アドビシステムズ社の Adobe Acrobat、または Adobe Reader V11 (サンドボックス保護が有効) を使用して、印刷を行うと以下の現象が発生してしまう問題を修正しました。

- Adobe Acrobat または Adobe Reader が応答しなくなる場合がある
- 印刷完了までに時間がかかる場合がある

KB001833 Agent インストーラーの動作中にログオフ・シャットダウン・再起動ができてしまう

Soliton Smart Security Agent のインストーラーの動作中に、ログオフ・シャットダウン・再起動ができてしまう問題を修正しました。

これにより、インストーラー動作中にログオフ・シャットダウン・再起動を実行することで稼動状況とレジストリ情報が不整合となり、次回以降、アップデートやアンインストールの処理に失敗することを防ぐことができます。

- サイレントモードと通常 (画面表示) モードの両方に対応しています。
- Windows 7 以降の OS では、シャットダウン画面上にインストーラーが動作中である旨のメッセージが表示されます。

<キャンセル> ボタンをクリックし、インストーラーが完了するまでログオフ・シャットダウン・再起動は控えてください。

KB001834 Agent の再インストール/アップデートに失敗する

一部のレジストリ情報が残存することで、Soliton Smart Security Agent の再インストール/アップデートに失敗する問題を修正しました。

KB001728 Internet Explorer10 からの印刷操作は監視できない

Internet Explorer10 の[インターネットオプション]-[詳細設定]-[拡張保護モード]を有効にした場合は、Internet Explorer からの印刷操作を監視できない問題を修正しました。

KB001783 OS 起動後の初回ログオン時に、InfoTrace Agent サービスでアプリケーションエラーが発生する場合がある

OS 起動後の初回ログオン時に、以下の InfoTrace Agent サービスでアプリケーションエラーが発生する場合がある問題を修正しました。

サービス名: Soliton InfoTrace Agent

プロセス名: (32 ビット OS の場合) SiaAgt.exe

(64 ビット OS の場合) SiaAgt64.exe

この問題は、V3.2.2 以降で発生する場合がありますが、V3.2.7 以降で改善されています。

KB001787 クリップボード監視が有効な場合、画像貼り付け時にアプリケーションエラーが発生する場合がある

クリップボード監視を有効にした InfoTrace Agent V3.0.x ・V3.2.x がインストールされていると、画像貼り付け先のアプリケーションでエラーが発生する場合がある問題を修正しました。

弊社では、Windows 7 環境で Office 2010 および Office 2013 の Excel に画像を貼り付けする際に、この現象が発生していたことを確認しています。

KB001788 クリップボード監視が有効な場合、InstallShield で作成されたインストーラーによるセットアップに失敗する

クリップボード監視を有効にした InfoTrace Agent V3.0.x ・V3.2.x がインストールされていると、InstallShield で作成されたインストーラー (InstallShield Engine: IKernel.exe を使用するもの) によるソフトウェアのセットアップに失敗する問題を修正しました。

弊社では、Windows7 環境でこの現象が発生していたことを確認しています。

KB001838 メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされていると、ネットワーク通信時にアプリケーションエラーが発生する

メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされていると、ネットワーク通信を行うプロセスに影響を及ぼし、アプリケーションエラーが発生する問題を修正しました。

弊社では、以下のアプリケーションで、この現象が発生していたことを確認しています。

製品名 : WebSAM iStorageManager

サービス名 : iStorageManager

KB001898 OS 起動時に SSSAgt.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

OS 起動時に SSSAgt.exe のアプリケーションエラーが発生することがある問題を修正しました。

KB001516 Agent インストーラー動作中にセットアップウィザードが応答なしになる場合がある

Soliton Smart Security Agent のインストール時(アップデート/アンインストールを含む)に、セットアップウィザードが『応答なし』になる問題を修正しました。

KB001950 アップデート実行中に Soliton Smart Security Agent サービスが削除されてしまうことがある

登録されていた Soliton Smart Security Agent のサービスが、Agent のアップデート実行中に削除されてしまうことがある問題を修正しました。

KB001870 メールオプション機能が有効に設定されていてもメールイベントが記録できないことがある

メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされている環境で、メールイベントが記録できないことがある問題を修正しました。

この問題は特別な操作を行わなくても発生することがあり、発生した場合は、OS の起動直後からシャットダウンまでのメール操作に対して、まったくイベントが記録できなくなることを確認しています。

KB001871 プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent がインストールされている環境で Adobe Reader を起動しても画面が表示されない場合がある

プリントイベント監視が有効な InfoTrace Agent が稼動していると、サンドボックス保護が有効な Adobe Reader (注)を起動しても画面が表示されない問題を修正しました。

注) サンドボックス保護設定については、Adobe Reader のメニューにある[編集]-[環境設定]で表示される画面にて、分類『セキュリティ(拡張)』から確認することができます。

この設定は、デフォルトで『起動時に保護モードを有効にする』がチェックされています。

この問題は、V3.2.9 の InfoTrace Agent がインストールされた環境で発生していました。

弊社では、Adobe Reader V11.0.7 以降の環境でこの現象が発生していたことを確認しています。

KB001893 『ドライブパスを割り当てない』ボリュームが存在すると、[Windows]+[E]キーを押しての画面表示に時間がかかる

『ドライブパスを割り当てない』ボリュームが存在する環境において、[Windows]+[E]キーを押してエクスプローラを表示しようとする、通常よりも時間がかかる(数十秒程度)ことがある問題を修正しました。

弊社では、以下の条件すべてに当てはまる場合にこの現象が発生していたことを確認しています。

- ・ドライブ文字を割り当てていないボリュームが存在する。
- ・ドライブ文字を割り当てたネットワークドライブが存在する。
- ・ネットワークが不通状態のため、ネットワークドライブにアクセスできない状態になっている。

KB001895 Windows 8 以降の環境で、InfoTrace Agent をインストールすると OS の動作が不安定になることがある

Windows8 以降の環境で、InfoTrace Agent をインストールすると OS の動作が不安定になることがある問題を修正しました。

KB001896 32 ビット版の OS 環境にて、大量のファイルイベントが発生するとアプリケーションエラーが発生する

32 ビット版の OS 環境にて、大量のファイルイベントが発生した際にリソースが枯渇し、InfoTrace Agent サービスが異常終了する問題を修正しました。

KB001910 コンピュータと Windows ポータブル デバイス(WPD)間で記録されるファイルイベントに関する制約事項

コンピュータと Windows ポータブル デバイス間で記録されるファイルイベントに関する制約を、以下の通り一部改善しました。

記録されるログ

- ・デバイス種類、および行先デバイス種類が空で記録される
デバイス種類、および行先デバイス種類が『WPD』と記録されるようにしました。
- ・ファイル名、および行先ファイル名は、フルパスではなくエクスプローラ上に表示されるファイル名で記録される
ファイル名、および行先ファイル名が、マウントされたデバイス名をルートとしてフルパスで記録されるようにしました。
- ・Android(TM) 端末上にあるファイルを含むフォルダを削除すると、フォルダに対する削除サブイベントのみが記録される
Android(TM) 端末上にあるファイルを含むフォルダを削除した場合、フォルダ内のファイルを対象として削除サブイベントが記録されるようにしました。

KB001939 メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされていると、SQL サーバと通信を行うソフトウェアが正しく動作しない場合がある

メールオプション機能が有効な InfoTrace Agent がインストールされている環境で、SQL サーバと通信を行うソフトウェアが正しく動作しない場合がある問題を修正しました。

KB001941 スリープなどから復帰した場合、メールオプションイベントが正しく記録されない

スリープ、スタンバイなどのサスペンド状態からの復帰後に発生する、以下の問題を修正しました。

- ・ 記録されたメールオプションイベントで、セッション情報が空で記録される
- ・ メールオプションイベントが記録されない

※Windows8 以降では、『高速スタートアップを有効にする』機能が有効な場合のシャットダウンからの復帰時も該当します。

KB001946 21 文字以下の UNC パスを指定して共有フォルダ内のファイルにアクセスすると、まれにブルースクリーンが表示される場合がある

InfoTrace Agent をインストールしたクライアントにて、半角および全角で 21 文字以下の UNC パスを指定して共有フォルダ内のファイルにアクセスすると、まれにブルースクリーンが表示される場合がある問題を修正しました。

KB001948 共有フォルダ内のファイルのリモート操作で名前変更または移動すると、行先ファイル名のパスが間違っ

共有フォルダ内のファイルのリモート操作で名前変更または移動すると、ファイルイベントの名前変更サブイベントで、行先ファイル名のパスが間違っ

て記録される問題を修正しました。
なお、この問題は、共有フォルダオプションの名前変更(共有)サブイベントには該当しません。

KB001963 InfoTrace Agent をインストールした環境で Windows BitLocker ドライブ暗号化を稼働させると、ブルースクリーンが表示される場合がある

InfoTrace Agent をインストールした環境で Windows BitLocker ドライブ暗号化を稼働させると、ブルースクリーンが表示される場合がある問題を修正しました。

KB000147 ネットワークドライブ上のファイルを印刷したとき、同じパスを含むネットワークドライブが設定されていると、ファイル名を誤認する場合がある

ネットワークドライブ上のファイルを印刷したとき、同じパスを含むネットワークドライブが設定されていると、ファイル名を誤認する場合がある問題を修正しました。

例)

ネットワークドライブは以下の通り、割り当てられているものとします。

X:¥¥server¥共有

Y:¥¥server¥共有¥folder123

¥¥server¥共有¥folder123¥work¥aaa.txt を印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントのファイル名が『X:¥folder123¥work¥aaa.txt』と記録される場合があります。

KB001979 電源オン(電源オフ)、Agent 起動(Agent 終了)が記録されない場合がある

電源オン(電源オフ)、Agent 起動(Agent 終了)が記録されない場合がある問題を修正しました。

KB000295、KB000379 64ビット OS で、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される場合がある

64ビット OS で、WOW64 上の 32 ビットアプリケーションから印刷すると、クライアント(印刷)サブイベントの印刷ドキュメント名が『UNKNOWN』と記録される問題を修正しました。

ただし、ファイル名、ドライブの割り当て先、デバイス種類は記録されません。また、本修正は、以下のプリンタを指定した場合は対象外となります。

- ・ Windows XPS Document Writer
- ・ Microsoft to PDF

KB000297、KB000374 ネットワーク上のファイルを印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントが正しく記録されない

ネットワーク上のファイルを印刷したとき、クライアント(印刷)サブイベントの以下の項目が空白で記録される問題を修正しました。

- ・ ファイル名
- ・ ドライブの割り当て先
- ・ デバイス種類

KB002062 Soliton Smart Security Agent のサービス起動時に SSSAgt.exe または SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある

Soliton Smart Security Agent のサービス起動時に、SSSAgt.exe または SSSAgtUI.exe のアプリケーションエラーが発生することがある問題を修正しました。

KB002034 アクティブウィンドウ監視が有効な Windows 10 で、印刷設定画面やアカウント設定画面が表示されない

アクティブウィンドウ監視が有効な InfoTrace Agent をインストールしている Windows 10 環境において、印刷設定画面やアカウント設定画面が表示されない問題を修正しました。

弊社では、この問題により以下の現象が発生していたことを確認しています。

- Microsoft Edge や Microsoft フォトから印刷しようとしても、印刷設定画面が一瞬で消えてしまい印刷を実行することができない
- [設定]-[アカウント]-[メールとアカウント]で<アカウントを追加する>ボタンをクリックしても、アカウントの選択画面が表示されない
- [設定]-[アカウント]-[他のユーザー]で<その他のユーザーをこの PC に追加>ボタンをクリックしても、アカウントの追加画面が表示されない

KB002057 InfoTrace Agent をインストールすると Java アプリが起動しないことがある

プリントイベント監視、クリップボード監視が有効な InfoTrace Agent をインストールすると、Java アプリが起動しないことがある問題を修正しました。

14.ウイルス対策 競合ソフト

別紙『ウイルス対策 競合ソフト一覧』を参照ください。

15.PC 制御オプション 制限事項

オフライン端末への制御実行

指定日時に制御の実施を行いますが、対象のエージェントパソコンがオンラインになっていない場合は、実施されません。

USB メモリー制御対象

USB メモリー制御は、以下のサービスを使用するデバイスが対象となります。

KEY_LOCAL_MACHINE¥SYSTEM¥CurrentControlSet¥services¥usbstor

制御可能なデバイスの例は以下の通りです。

USB メモリー、外付け HDD、携帯ミュージックプレイヤーの内蔵メモリー、スマートフォンに外付けされた SD カード。

※USB マウスや、外付け USB キーボード、プリンタ、パソコンに内蔵されたスロットに接続される SD カードなどは対象外となります。

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ふ。

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

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 7 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ウェブサイトを参照してください。

『Windows Update ウェブサイトまたは Microsoft Update ウェブ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できません。

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を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。

KB001997 ファイル転送ジョブのファイル名とファイルパスのサイズ制限

ファイル転送ジョブを行う際は、ファイルパスの長さおよびファイル名は、以下のサイズ内で指定してください。
V3.2.14 から

- ・ 転送できるファイル指定は拡張子を含む形で、130 文字以下
- ・ 転送したファイルと転送先のフォルダの長さが合計 250 文字以下

V3.2.13 まで

- ・ 転送できるファイル指定および、フォルダ指定(転送するファイルを含む)は拡張子を含む形で、100 文字以下

CD/DVD 制御について

まれに『使用許可(読み取り専用)』を適用した PC に『使用許可(読み書き可能)』を適用できない
『使用許可(読み取り専用)』を適用した PC に『使用許可(読み書き可能)』を
適用する際、正常に適用されない現象がまれに発生することがあります。

発生した際には以下のいずれかの手順で復旧することができます。

- ・ 対象の PC のデバイスマネージャから CD・DVD ドライブのドライバを削除して再インストールする。
- ・ 対象の PC に『使用禁止』を適用してから『使用許可(読み書き可能)』を適用する。

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できない場合がある

『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 などを経由して
ファイル転送が可能です。

Android (TM) デバイスでファイル転送を制御する事ができない場合がある

『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 (TM) デバイスの USB デバッグモードを設定し
た場合、Android (TM) 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

一部のアプリケーション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、一部のアプリケーション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ケーションで、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ケーションのファイル転送は制御できない

『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。

ポータブルデバイスを接続していると『使用禁止』を解除できない

『使用禁止』を適用したパソコンに『使用許可(読み書き可能)』もしくは『使用許可(読み取り専用)』を適用する際、
ポータブルデバイスが接続されていたり、パソコンの起動後にポータブルデバイスが接続されたことがある場合には、
使用許可の設定が適用されても、該当のパソコン上で反映されない現象が発生します。

『使用禁止』を適用したパソコンに『使用許可(読み書き可能)』もしくは『使用許可(読み取り専用)』を適用する際には、
対象パソコンが起動後に、ポータブルデバイスが接続されていない状態で適用してください。

ポータブルデバイスが接続されているか、パソコンの起動後にポータブルデバイスが接続されたことがある場合には、
デバイスを切断し、パソコンを再起動してから『使用許可(読み書き可能)』もしくは『使用許可(読み取り専用)』を
適用してください。

もし現象が発生した際には、以下のいずれかの手順で復旧することができます。

- ・対象の PC のデバイスマネージャからポータブルデバイスのドライバを削除して再インストールする。
※デバイスマネージャ上で“そのほかのデバイス”に分類されている場合があります。
- ・対象の PC に『使用禁止』を適用してから『使用許可(読み書き可能)』を適用する。
まれに『使用許可(読み取り専用)』を適用した PC に『使用許可(読み書き可能)』を適用できない
『使用許可(読み取り専用)』を適用した PC に『使用許可(読み書き可能)』を適用する際、正常に適用されない現象がまれに発生することがあります。

どちらも、発生した際には以下のいずれかの手順で復旧することができます。

- ・対象のパソコンのデバイスマネージャからポータブルデバイスのドライバを削除して再インストールする。
※デバイスマネージャ上で“そのほかのデバイス”に分類されている場合があります。
- ・対象のパソコンに『使用禁止』を適用してから『使用許可(読み書き可能)』を適用する。

iPhone の充電ができなくなる

『使用禁止』の設定を適用した場合、デバイスのインストールができなくなるため、USB 給電による iPhone の充電を行う事ができません。

16.PC 制御オプション 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。

以上

【別紙】ウイルス対策 競合ソフト一覧

ウイルス対策で使用するソフトウェアには競合するソフトウェアがあります。
インストールをする際に、競合するソフトウェアがある場合は削除(アンインストール)する必要があります。
削除には以下の3つの方式(Removal method)があります。

•silent = 自動削除

PSB のインストーラーがアンインストールを開始しています。

•manual = 手動削除

PSB のインストーラーから Windows のコントロールパネルの『プログラムの追加と削除』を起動させることができるので、『プログラムの追加と削除』から競合製品をアンインストールしてください。

•detect = 検出のみ

競合として認識されますが、一度 PSB のインストーラーを終了し、OS 上で競合製品をアンインストールしていただくから、再度 PSB のインストーラーを実行してください。

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
3R COMPANY	Reza AntiVirus	1.4			AV
3R COMPANY	Other Reza AntiVirus				AV
Agnitum Ltd.	Outpost Security Suite Free	7.x			AV
Agnitum Ltd.	Outpost Antivirus Pro	7.x,8.x,9.x			AV
Agnitum Ltd.	Outpost Security Suite Pro	7.x,8.x,9.x			AV
Agnitum Ltd.	Other Agnitum Ltd. Antivirus				AV
Ahnlab, Inc.	AhnLab V3 Lite	3.x			AV
Ahnlab, Inc.	AhnLab V3 Net for Windows Server	1.x,3.x,6.x,7.x			AV
Ahnlab, Inc.	AhnLab V3 Internet Security	1.x,2.x,3.x,6.x,7.x,8.x,9.x			AV
Ahnlab, Inc.	Other AhnLab, Inc. Antivirus				AV
AKick Software Inc.	AKick Antivirus Total Security	0.2.0.3			AV
AKick Software Inc.	Other AKick Antivirus Total Security				AV
ALLIT Service, LLC.	Zillya Antivirus	1.x			AV
ALLIT Service, LLC.	Zillya Internet Security	1.x			AV
ALLIT Service, LLC.	Zillya Anti virus for Business	1.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
ALLIT Service, LLC.	Other ALLIT Service, LLC. Antivirus				AV
AmzKomp	C-Guard Antivirus	1.x			AV
AmzKomp	Other AmzKomp Antivirus				AV
Anvsoft Inc.	Anvi Smart Defender	1.x,2.x			AV
Anvsoft Inc.	Other Anvsoft Inc. Antivirus				AV
Atanium Software.	PC Spyware Protection	1.x			AV
Atanium Software.	Other Atanium Software Antivirus				AV
AVAST Software a.s.	avast! File Server Security	7.0.1438			AV
AVAST Software a.s.	Avast Business Security	6.x,7.x,10.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Endpoint Protection	8.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Endpoint Protection Plus	8.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Endpoint Protection Suite	8.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Endpoint Protection Suite Plus	8.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! File Server Security	7.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Free Antivirus	5.x,6.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x,2014.x,2015.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Internet Security	7.x,8.x,9.x,10.x,2014.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Premier	8.x,9.x,10.x,11.x,2014.x			AV
AVAST Software a.s.	avast! Pro Antivirus	4.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x			AV
AVAST Software a.s.	Other AVAST Software a.s. Antivirus				AV
Antiy Labs	Antiy Ghostbusters	6.x			AV
Antiy Labs	Other Antiy Labs Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
ArcaBit	ArcabitAntivirus	11.x,12.x,13.x 2014.x			AV
ArcaBit	Arcabit Internet Security	2014.x			AV
ArcaBit	Arcabit Endpoint AntiVirus	2014.x			AV
ArcaBit	Arcabit Endpoint Security	2014.x			AV
ArcaBit	Other ArcaBit Antivirus				AV
Arovax Software	Ashampoo Anti-Malware	1.x			AV
Arovax Software	AntiSpyware	2.1.153			AV
Arovax Software	Anti-Virus	2014.x			AV
Arovax Software	Other Arovax Software Antivirus				AV
Auslogics Software Pty Ltd	Auslogics Antivirus 2013	15.x,16.x			AV
Avanquest Publishing USA, Inc.	Double Anti-Spy Professional	1.x,2.x			AV
Avanquest Publishing USA, Inc.	SystemSuite	6.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x			AV
Avanquest Publishing USA, Inc.	Fix-It Utilities 10 Professional	6.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x			AV
Avanquest Publishing USA, Inc.	Other Avanquest Publishing USA, Inc. Antivirus				AV
Avetix	Avetix	5.x			AV
Avetix	Other Avetix Antivirus				AV
AVG Technologies	AVG CloudCare	3.x,2013.x,2014.x,2015.x			AV
AVG Technologies	AVG Premium Security	2013.x,2014.x,2015.x			AV
AVG Technologies	AVG Internet Security Business Edition	13.x			AV
AVG Technologies	AVG AntiVirus Business Edition	16.x			AV
AVG Technologies	AVG Internet Security	15.x,16.x,2013.x,2014.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
AVG Technologies	AVG Antivirus	7.x,8.x,9.x,10.x,15.x,2013.x,2014.x,2016.x			AV
AVG Technologies	Other AVG Technologies Antivirus				AV
Avira GmbH	Avira Antivirus Pro	7.x,8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x			AV
Avira GmbH	Avira Internet Security	13.x,14.x			AV
Avira GmbH	Avira Server Security	13.x,14.x			AV
Avira GmbH	Avira AntiVir Personal – Free Antivirus	10.x			AV
Avira GmbH	Avira AntiVir Windows Workstation	7.x			AV
Avira GmbH	Avira Premium Security Suite	10.x			AV
Avira GmbH	Avira Antivirus Premium	13.x			AV
Avira GmbH	Avira Management Console Agent	2.x			AV
Avira GmbH	Avira Management Console Server	2.x			AV
Avira GmbH	Avira Professional Security	13.x,14.x			AV
Avira GmbH	Avira Family Protection Suite	14.x			AV
Avira GmbH	Avira Free Antivirus	13.x,14.x,15.x			AV
Avira GmbH	Avira Internet Security Suite	12.x,13.x,14.x			AV
Avira GmbH	Avira Ultimate Protection Suite	14.0			AV
Avira GmbH	Avira Antivirus Suite	14.0			AV
Avira GmbH	Avira Endpoint Security	2.x,13.x			AV
Avira GmbH	Other Avira GmbH Antivirus				AV
AxBx	VirusKeeper Pro	11.x			AV
AxBx	Other AxBx Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Baidu, Inc.	Baidu Antivirus	2.x,3.x,4.x,5.x			AV
Baidu, Inc.	Other Baidu, Inc. Antivirus				AV
Beijing Jiangmin New Sci. & Tech. Co., Ltd	KV Antivirus	11.x,12.x,13.x,14.x,15.x 16.x			AV
Beijing Jiangmin New Sci. & Tech. Co., Ltd	Other Beijing Jiangmin New Sci. & Tech. Co., Ltd Antivirus				AV
BUSY BEE COMPANY LIMITED	BeeDoctor	0.x			AV
BUSY BEE COMPANY LIMITED	Other BUSY BEE COMPANY LIMITED Antivirus				AV
Beijing Rising Information Technology Co., Ltd.	Rising AntiVirus	24.x			AV
Beijing Rising Information Technology Co., Ltd.	Rising Internet Security	23.x,24.x			AV
Beijing Rising Information Technology Co., Ltd.	Other Beijing Rising Information Technology Co., Ltd. Antivirus				AV
BeyondTrust Software, Inc	PowerBroker Endpoint Protection Platform for Desktops	8.x			AV
BeyondTrust Software, Inc	PowerBroker Endpoint Protection Platform for Servers	8.x			AV
BeyondTrust Software, Inc	Other BeyondTrust Software, Inc Antivirus				AV
Bit9, Inc.	Bit9 Agent	7.2.1.710(Patch3)			AV
Bit9, Inc.	Other Bit9, Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Bitdefender	Bitdefender Windows 8 Security	16.34.0.1913			AV
Bitdefender	Bitdefender Antivirus Free Edition	1.x			AV
Bitdefender	Bitdefender Endpoint Security	5.3.13.492			AV
Bitdefender	BitDefender Security for File Servers	3.4.11			AV
Bitdefender	Bitdefender Total Security	15.x,16.x,17.x,18.x,19.x,20.x,2014.x			AV
Bitdefender	BitDefender Antivirus Pro	14.0.28.354			AV
Bitdefender	Bitdefender 60-Second Virus Scanner	1.x			AV
Bitdefender	Bitdefender Endpoint Security Tools	6.x			AV
Bitdefender	Bitdefender Internet Security	9.x,10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x,16.x,17.x,18.x,19.x,20.x			AV
Bitdefender	Bitdefender Antivirus Plus	8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x,16.x,17.x,18.x,19.x,20.x			AV
Bitdefender	Bitdefender Business Client	3.5.1.0			AV
BitDefender	Other Bitdefender Antivirus				AV
BitSecure Labs	BitSecure Antivirus System	9.x			AV
BitSecure Labs	Other BitSecure Labs Antivirus				AV
Biz Secure Labs Pvt. Ltd.	Net Protector Antivirus	12.x,13.x,14.x			AV
Biz Secure Labs Pvt. Ltd.	Other Biz Secure Labs Pvt. Ltd. Antivirus				AV
Bkav Corporation	Bkav Home Plus	4.1.6.294			AV
Bkav Corporation	Bkav Professional	6.x			AV
Bkav Corporation	Other Bkav Corporation Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
BlazingTools Software	Keylogger Detector	1.x			AV
BlazingTools Software	Other BlazingTools Software Antivirus				AV
BrightFort LLC	SpywareBlaster	2.x,3.x,4.x,5.x			AV
BrightFort LLC	Other BrightFort LLC Antivirus				AV
Buhl Data Service GmbH	WISO Internet Security	14.121.102.0			AV
Buhl Data Service GmbH	Other Buhl Data Service GmbH Antivirus				AV
Bullguard	BullGuard Antivirus	7.x,8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x,16.x			AV
Bullguard	BullGuard Internet Security	8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x,16.x			AV
Bullguard	BullGuard Premium Protection	14.x,15.x,16.x			AV
Bullguard	Other BullGuard Ltd. Antivirus				AV
CA	CA Internet Security Suite	2.x,3.x,4.x,5.x,6.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x			AV
CA	Other CA Antivirus				AV
Check Point Software Technologies	ZoneAlarm Security Suite	7.0.337.000			AV
Check Point Software Technologies	ZoneAlarm PRO Antivirus + Firewall	5.x,6.x,7.x,8.x,9.x,10.x,11.x,12.x,13.x			AV
Check Point Software Technologies	ZoneAlarm Internet Security Suite	10.x,11.x,12.x,13.x,14.x			AV
Check Point Software Technologies	ZoneAlarm Free Antivirus + Firewall	12.x,13.x,14.x			AV
Check Point Software Technologies	ZoneAlarm Extreme Security	10.x,11.x,12.x,13.x,14.x			AV
Check Point Software Technologies	Check Point Endpoint Security	7.x,8.x			AV
Check Point Software Technologies	Other Check Point Software Technologies Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
CJSC Returnil Software	Returnil System Safe	3.x			AV
CJSC Returnil Software	Other CJSC Returnil Software Antivirus				AV
ClamAV	Immunet	3.x			AV
ClamAV	Other ClamAV Antivirus				AV
ClamWin Pty Ltd	ClamWin Free Antivirus	0.x			AV
ClamWin Pty Ltd	Other ClamWin Pty Ltd Antivirus				AV
CMC Information Security	CMC Antivirus	1.x,2.x			AV
CMC Information Security	CMC Internet Security	1.x,2.x			AV
CMC Information Security	Other CMC Information Security Antivirus				AV
COMODO Security Solutions	COMODO Antivirus	5.x,6.x,7.x,8.x			AV
COMODO Security Solutions	COMODO Internet Security Pro	7.x,8.x			AV
COMODO Security Solutions	COMODO Internet Security Plus	5.x,6.x,7.x,8.x			AV
COMODO Security Solutions	COMODO Endpoint Security	8.x			AV
COMODO Security Solutions	COMODO Internet Security Premium	7.x,8.x			AV
COMODO Security Solutions	CYSEC	1.x			AV
COMODO Security Solutions	Other COMODO Security Solutions Antivirus				AV
Coranti, Inc.	Coranti	1.x			AV
Coranti, Inc.	Other Coranti, Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Crawler Group	Spyware Terminator	3.x			AV
Crawler Group	Other Crawler Group Antivirus				AV
Crawler LLC	Spyware Terminator	3.x			AV
Crawler LLC	Other Crawler LLC Antivirus				AV
CreaSoftware	CS Anti-Virus	0.x			AV
CreaSoftware	Other CreaSoftware Antivirus				AV
CurioLab S.M.B.A.	Exterminate It!	2.x			AV
CurioLab S.M.B.A.	Other CurioLab S.M.B.A. Antivirus				AV
Cylance Inc.	Cylance Protect	1.x			AV
Cylance Inc.	Other Cylance Inc. Antivirus				AV
Datalink Industrial Corporation	ProDot Maximum Security	1.x			AV
Datalink Industrial Corporation	Other Datalink Industrial Corporation Antivirus				AV
Defender Pro LLC	Defender Pro 15-in-1	15.x			AV
Defender Pro LLC	Other Defender Pro LLC Antivirus				AV
digital-defender	digital-defender Antivirus	3.x			AV
digital-defender	Other digital-defender Antivirus				AV
Digital Guardian	Digital Guardian Agent	7.0			AV
Digital Guardian	Other Digital Guardian Antivirus				AV
DIY Software Inc	DIY Virus Repair	1.x			AV
DIY Software Inc	Other DIY Software Inc Antivirus				AV
Doctor Web, Ltd.	Dr.Web KATANA	11.0.0.11270			AV
Doctor Web, Ltd.	Dr.Web Anti-virus for Windows	7.x,8.x,9.x			AV

Manufacturer		Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Doctor Ltd.	Web,	Dr.Web Security Space	7.x,8.x,9.x,10.x,11.x			AV
Doctor Ltd.	Web,	Dynamikode USB Security Suite	1.2.2			AV
Doctor Ltd.	Web,	Other Doctor Web, Ltd. Antivirus				AV
DWS Technology		DWS AntiVirus	1.0			AV
DWS Technology		Other DWS Technology Antivirus				AV
EarthLink		EarthLink Protection Control Center	10.x 14.x	silent		AV, FW
EarthLink		Other EarthLink, Inc. Antivirus				AV
EAV Software		Trojan Guarder Gold	8.x			AV
EAV Software		Other EAV Software Antivirus				AV
eEye Digital Security		eEye Digital Security Blink Professional	2.x,3.x,4.x,5.x,6.x			AV
eEye Digital Security		Other eEye Digital Security Antivirus				AV
Elex do Brasil Participações Ltda		YAC	3.x,4.x			AV
Elex do Brasil Participações Ltda		Other Elex do Brasil Participações Ltda Antivirus				AV
EMCO Software		EMCO Malware Destroyer	7.4.30.1065			AV
EMCO Software		Other EMCO Software Antivirus				AV
Emsi Software GmbH		Emsisoft Anti-Malware	10.x,11.x			AV
Emsi Software GmbH		Emsisoft Internet Security	10.x,11.0			AV
Emsi Software GmbH		Emsisoft Mamutu	3.x			AV
Emsi Software GmbH		Online Armor	5.x,6.x,7.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Emsi Software GmbH	Other Emsi Software GmbH Antivirus				AV
Enigma Software Group USA, LLC.	SpyHunter	4.x			AV
Enigma Software Group USA, LLC.	Other Enigma Software Group USA, LLC. Antivirus				AV
ESET	ESET Endpoint Antivirus	5.x,6.x			AV
ESET	ESET Mail Security for Microsoft Exchange Server	4.0			AV
ESET	ESET File Security for Microsoft Windows Server	4.5.12011.0			AV
ESET	ESET Endpoint Security	5.x,6.x			AV
ESET	ESET Smart Security	5.x,6.x,7.x,8.x,9.x			AV
ESET	ESET NOD32 Antivirus	2.x, 5.x,6.x,7.x,8.x,9.x			AV
ESET	Other Eset Software Antivirus				AV
ESTsoft Corp.	ALYac Enterprise	2.5.0.18			AV
ESTsoft Corp.	Other ESTsoft Corp. Antivirus				AV
Evonsoft	Advanced System Restore	2.x			AV
Evonsoft	Other Evonsoft Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
F-Secure Corp.	F-Secure Anti-Virus	15.x			AV
F-Secure Corp.	F-Secure Anti-Virus for Workstations	9.x,10.x,11.x			AV
F-Secure Corp.	F-Secure Client Security	9.x,10.x,11.x,12.x			AV
F-Secure Corp.	F-Secure Client Security Premium	9.x,10.x,11.x,12.x			AV
F-Secure Corp.	F-Secure PSB Workstation Security	1.x,10.x,14.x			AV
F-Secure Corp.	F-Secure Internet Security	14.x			AV
F-Secure Corp.	Other F-Secure Corp. Antivirus				AV
Faronics Corporation	Faronics Anti-Virus Enterprise Workstation	3.x			AV
Faronics Corporation	Other Faronics Corporation Antivirus				AV
Filseclab Corp.	Twister AntiVirus	7.x,8.x			AV
Filseclab Corp.	Other Filseclab Corp. Antivirus				AV
FortiNet	FortiClient	3.x,4.x,5.x	silent		AV
FortiNet	Other Fortinet Inc. Antivirus				AV
Francesco Bucci	Malware Eraser	1.x			AV
Francesco Bucci	Other Francesco Bucci Antivirus				AV
Frisk Software International	F-PROT Antivirus for Windows	6.x,6.0.5.1	silent		AV
Frisk Software International	Other Frisk Software International Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
GData Software AG	G Data Security Client	13.0.0.0			AV
GData Software AG	G Data TotalCare	22.0.9.1			AV
GData Software AG	G Data TotalSecurity	21.x,22.x,23.x,24.x,25.x			AV
GData Software AG	G Data AntiVirenKit Client	11.0.0.0			AV
GData Software AG	G Data InternetSecurity	1.x,3.x,21.x,22.x,23.x,24.x,25.x			AV
GData Software AG	G Data AntiVirus	22.x,23.x,24.x,25.x			AV
GData Software AG	G Data TotalProtection	23.x,24.x,25.x			AV
GData Software AG	G Data NotebookSecurity	21.x,22.x			AV
GData Software AG	Other GData Software AG Antivirus				AV
GEN-X Technologies	Gen-X Total Security	1.x,9.x			AV
GEN-X Technologies	Other GEN-X Technologies Antivirus				AV
GFI Software	VIPRE Antivirus	6.2.4.7			AV
GFI Software	VIPRE Business	5.x,7.x			AV
GFI Software	VIPRE Business Agent	6.2.5530.0			AV
GFI Software	VIPRE Business Premium Agent	5.0.4464			AV
GFI Software	VIPRE Internet Security	6.x			AV
GFI Software	VIPRE Managed Antivirus	5.x,6.x			AV
GFI Software	GFI Cloud Agent	5.5.3			AV
GFI Software	GFI Cloud - Antivirus	5.x,6.x			AV
GFI Software	Other GFI Software Antivirus				AV
Gratis Software, LLC.	UnHackMe	7.x			AV
Gratis Software, LLC.	Other Gratis Software, LLC. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
GridinSoft LLC.	GridinSoft Anti-Malware	3.x			AV
GridinSoft LLC.	Trojan Killer	2.x			AV
GridinSoft LLC.	Other GridinSoft LLC. Antivirus				AV
HAURI, Inc.	ViRobot Internet Security	5.x,6.x,2006.x			AV
HAURI, Inc.	Other HAURI, Inc. Antivirus				AV
HDD LAB Inc.	PJMagic Total Security	1.x			AV
HDD LAB Inc.	PJMagic Total Security				AV
idoosoft	idoo AntiSpyware Pro	2.x			AV
idoosoft	Other idoosoft Antivirus				AV
IKARUS Software GmbH	IKARUS antivirus	2.x			AV
IKARUS Software GmbH	Other IKARUS Software GmbH Antivirus				AV
InCode Solutions	RemoveIT Pro Enterprise 2014 Enterprise	2014.x			AV
InCode Solutions	Other InCode Solutions Antivirus				AV
IObit	Advanced SystemCare	5.x,6.x,7.x			AV
IObit	IObit Malware Fighter	1.x,2.x,3.x			AV
IObit	Security 360	1.x			AV
IObit	Advance Spyware Remover	2.x			AV
IObit	Other IObit Antivirus				AV
iolo technologies, LLC	iolo Mechanic Professional	10.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x			AV
iolo technologies, LLC	iolo System Shield	1.x,2.x,4.x			AV
iolo technologies, LLC	Other iolo technologies, LLC Antivirus				AV
iS3 Inc.	STOPzilla	7.x			AV
iS3 Inc.	Other iS3 Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7 Total Security	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7AntiVirus Plus	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7AntiVirus Premium	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7UltimateSecurity	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7VirusSecurity Plus	11.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	K7 Virus Security ZERO	12.x			AV
K7 Computing Pvt. Ltd.	Other K7 Computing Pvt. Ltd. Antivirus				AV
Kardo Kristal	Crystal Security	3.x			AV
Kardo Kristal	Other Kardo Kristal Antivirus				AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Endpoint Security	8.x,10.x			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Anti-Virus for Windows Servers	8.0.0.559			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Total Security	15.x,16.x			AV
Kaspersky Lab	Ferrari Security Scan	15.0.0.742			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Security for Virtualization	3.2.0.381			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky PURE	3.x,9.x,12.x,13.x			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Internet Security	8.x,15.x,16.x			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Anti-Virus	10.x,15.x,16.x,2013.x			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Security Scan	12.0.1.340			AV
Kaspersky Lab	Kaspersky Small Office Security	13.x,15.x			AV
Kaspersky Lab	Other Kaspersky Labs Antivirus				AV
Kephyr	FreeFixer	1.x			AV
Kephyr	Bazooka Scanner	1.x			AV
Kephyr	Other Kephyr Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Kingsoft Corp.	Kingsoft AntiVirus	9.x,2015.x			AV
Kingsoft Corp.	Kingsoft Internet Security	9.x			AV
Kingsoft Corp.	Other Kingsoft Corp. Antivirus				AV
Komal Technologies.	Komal Antivirus	2.x			AV
Komal Technologies.	Other Komal Technologies. Antivirus				AV
Kromtech Alliance Corp	PCKeeper	2.x			AV
Kromtech Alliance Corp	PCKeeper Antivirus	1.x			AV
Kromtech Alliance Corp	Other Kromtech Alliance Corp Antivirus				AV
LANDESK Software, Inc.	LANDesk Antivirus	8.x,9.x			AV
LANDESK Software, Inc.	LANDesk Endpoint Security	9.x			AV
LANDESK Software, Inc.	Other LANDESK Software, Inc. Antivirus				AV
Lavasoft, Inc.	Ad-Aware TotalSecurity	7.x,8.x,9.x,10.x,11.x 21.x			AV
Lavasoft, Inc.	Other Lavasoft, Inc. Antivirus				AV
Loaris, Inc.	Loaris Trojan Remover	1.x			AV
Loaris, Inc.	Other Loaris, Inc. Antivirus				AV
LogicNow, Inc	Managed Antivirus	2.x,5.x			AV
LogicNow, Inc	Other LogicNow, Inc Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Malwarebytes Corporation	Malwarebytes Anti-Malware	2.x			AV
Malwarebytes Corporation	Malwarebytes Anti-Malware Premium	1.x,2.x			AV
Malwarebytes Corporation	Malwarebytes Anti-Malware Pro	1.x			AV
Malwarebytes Corporation	Other Malwarebytes Corporation Antivirus				AV
Max Secure Software	Max Internet Security	19.x			AV
Max Secure Software	Max Secure Anti Virus Plus	19.x			AV
Max Secure Software	Max Secure Anti Virus Pro	19.x			AV
Max Secure Software	Max Secure Total Security	19.x			AV
Max Secure Software	Max Secure Anti Virus Enterprise Edition	19.x			AV
Max Secure Software	Max Secure Anti Virus	19.x			AV
Max Secure Software	Max Spyware Detector	19.x			AV
Max Secure Software	Other Max Secure Software Antivirus				AV
Maya Software Technologies	PremiumAV Anti-Virus	1.x			AV
Maya Software Technologies	Other Maya Software Technologies Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
McAfee, Inc.	McAfee CloudAV	100.100.449.7			AV
McAfee, Inc.	McAfee Endpoint Security	10.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee Virus and Spyware Protection	6.0.0.339			AV
McAfee, Inc.	McAfee Free Antivirus	0.5.0.0			AV
McAfee, Inc.	McAfee VirusScan Enterprise	8.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee AntiVirus Plus	12.x,16.x,17.x,18.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee All Access	12.x,16.x,17.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee Total Protection	12.x,16.x,17.x,18.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee Internet Security	12.x,16.x,17.x,18.x			AV
McAfee, Inc.	McAfee LiveSafe - Internet Security	13.x,14.x			AV
McAfee, Inc.	Other McAfee, Inc. Antivirus				AV
Mega HighTech S.L.	Cerber AntiVirus	0.x			AV
Mega HighTech S.L.	Other Mega HighTech S.L. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Microsoft Corp.	System Center Endpoint Protection	2.x,4.x			AV
Microsoft Corp.	Microsoft Forefront Endpoint Protection	4.x,2010.x			AV
Microsoft Corp.	Microsoft Intune Endpoint Protection	4.6.305.0			AV
Microsoft Corp.	Windows Defender	4.x,6.x			AV
Microsoft Corp.	Microsoft Security Essentials	1.x,2.x,4.x			AV
Microsoft Corp.	Other Microsoft Corp. Antivirus				AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Corporate Edition	1.0.0.343 11.0.1139.1780			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Anti-Virus (AV) Edition for SMB	1.0.0.343 11.0.1139.1771 14.0			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Corporate for Microsoft SBS Standard	1.0.0.343 11.0.1139.969			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Internet Security Suite for SMB	1.0.2.665			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Total Security	1.0.2.705 14.0.1400.1831			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Anti-Virus	14.0.1400.1771			AV
MicroWorld Technologies Inc.	eScan Internet Security	14.0.1400.1722			AV
MicroWorld Technologies Inc.	Other MicroWorld Technologies Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
MSecure Data Labs	MalwareSecure	9.x			AV
MSecure Data Labs	Other MSecure Data Labs Antivirus				AV
Mysecuritywin	Xvirus Personal Guard	4.x			AV
Mysecuritywin	Other Mysecuritywin Antivirus				AV
Nano Security	NANO AntiVirus	0.x			AV
Nano Security	Other Nano Security Antivirus				AV
Nerdy Nynjas	Nynja Clean – Antivirus	4.x			AV
Nerdy Nynjas	Other Nerdy Nynjas Antivirus				AV
NETGATE Technologies s.r.o.	NETGATE AMITI Antivirus	16.x			AV
NETGATE Technologies s.r.o.	NETGATE Spy Emergency	5.x,9.x,10.x11.x,13.x			AV
NETGATE Technologies s.r.o.	NETGATE Internet Security	5.x			AV
NETGATE Technologies s.r.o.	Other NETGATE Technologies s.r.o. Antivirus				AV
Netpia.com, Inc.	PC-Clean	1.x			AV
Netpia.com, Inc.	Other Netpia.com, Inc. Antivirus				AV
New Technology Wave Inc.	Virus Chaser	5.x,8.x			AV
New Technology Wave Inc.	Other New Technology Wave Inc. Antivirus				AV
NictaTech Software	Digital Patrol	5.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
NictaTech Software					AV
Norman ASA	Norman Endpoint Protection	8.x,9.x,10.x,11.x			AV
Norman ASA	Norman Security Suite	9.x,10.x,11.x			AV
Norman ASA	Other Norman ASA Antivirus				
nProtect, Inc.	nProtect Anti-Virus/Spyware	3.x			AV
nProtect, Inc.	Other nProtect, Inc. Antivirus				AV
Old McDonald's Farm	Autorun Eater	2.x			AV
Old McDonald's Farm	Other Old McDonald's Farm Antivirus				AV
OPSWAT, Inc	Metascan	3.x			AV
OPSWAT, Inc	Metadefender	3.x			AV
OPSWAT, Inc	Other OPSWAT, Inc Antivirus				AV
Orbasoft ApS.	Adware Remover	5.x			AV
Orbasoft ApS.	Other Orbasoft ApS. Antivirus				AV
OSHI LIMITED	OSHI Defender	1.x			AV
OSHI LIMITED	Other OSHI LIMITED Antivirus				AV
Palo Alto Networks, Inc.	Traps	3.x			AV
Palo Alto Networks, Inc.	Other Palo Alto Networks, Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Panda Security, S.L.	Panda Cloud Cleaner	1.0.98			AV
Panda Security, S.L.	Panda Free Antivirus	1.0.0.0			AV
Panda Security, S.L.	Panda Free Antivirus	15.x,16.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Cloud Office Protection	7.10.00.000			AV
Panda Security, S.L.	Panda Global Protection	5.x,6.x,7.x,15.x,16.x 2014.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Internet Security for Netbooks	5.00.00			AV
Panda Security, S.L.	Panda Endpoint Protection	1.x,5.x,6.x,7.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Security for Desktops	4.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Gold Protection	7.x,15.x,16.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Cloud Antivirus	2.x,3.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Internet Security	1.x~17.x			AV
Panda Security, S.L.	Panda Antivirus Pro	1.x,15.x,16.x			AV
Panda Security, S.L.	Other Panda Security, S.L. Antivirus				AV
PC Cleaner Inc.	PC Antivirus Pro	12.x			AV
PC Cleaner Inc.	PC Cleaner Pro	10.x,12.x			AV
PC Cleaner Inc.	Other PC Cleaner Inc. Antivirus				AV
PC Tools Software	ThreatFire	5.3.3			AV
PC Tools Software	PC Tools Spyware Doctor	8.x			AV
PC Tools Software	PC Tools Internet Security	8.x,9.x			AV
PC Tools Software	PC Tools Spyware Doctor with AntiVirus	1.x,3.x,4.x,5.x,6.x,7.x 8.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
PC Tools Software	PC Tools AntiVirus Free	2.x,3.x,4.x,5.x,6.x,7.x,8.x,9.x			AV
PC Tools Software	Other PC Tools Software Antivirus				AV
PCSecurityShield	The Shield Deluxe	13.x,14.x,15.x,16.x			AV
PCSecurityShield	Security Shield	16.24.0.1682			AV
PCSecurityShield	Other PCSecurityShield Antivirus				AV
Pika Software (Pty) Ltd.	Pika Purger	2.x			AV
Pika Software (Pty) Ltd.	Other Pika Software (Pty) Ltd. Antivirus				AV
Pitiko	Fusion360 Anti Spyware	4.x			AV
Pitiko	Other Pitiko Antivirus				AV
Preventon Technologies Ltd.	Preventon Antivirus	5.x			AV
Preventon Technologies Ltd.	Other Preventon Technologies Ltd. Antivirus				AV
Qihu 360 Software Co., Ltd.	360 Total Security	4.x,5.x,6.x,8.x			AV
Qihu 360 Software Co., Ltd.	360 杀毒	1.x,3.x,5.x			AV
Qihu 360 Software Co., Ltd.	360 Internet Security	4.x,5.x,6.x			AV
Qihu 360 Software Co., Ltd.	Other Qihu 360 Software Co., Ltd. Antivirus				AV
Quick Guard Technologies	Quick Guard Total Security	1.x			AV
Quick Guard Technologies	Other Quick Guard Technologies Antivirus				AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal Endpoint Security	14.x,15.x			AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal AntiVirus Server Edition	12.x,13.x,14.x,15.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal Internet Security Essentials	15.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Seqrite Endpoint Security	15.x,16.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal Total Security	8.x,13.x,14.x,15.x,16.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal Internet Security	8.x,13.x,14.x,15.x,16.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Quick Heal AntiVirus	8.x,13.x,14.x,15.x,16.x			AV
Quick Heal Technologies (P) Ltd.	Other Quick Heal Technologies (P) Ltd. Antivirus				AV
Radialpoint Inc.	Tech Tune-up Security	5.x,6.x,7.x,8.x,9.x,15.x,16.x			AV
Radialpoint Inc.	Other Radialpoint Inc. Antivirus				AV
Reason Software Company Inc.	herdProtect Anti-Malware Scanner	1.x			AV
Reason Software Company Inc.	Reason Core Security	1.x			AV
Reason Software Company Inc.	Other Reason Software Company Inc. Antivirus				AV
REVE Systems	REVE Antivirus	1.x			AV
REVE Systems	Other REVE Systems Antivirus				AV
Reza Restu , Inc	RRAV AntiVirus Plus	2.x			AV
Reza Restu , Inc	Other Reza Restu , Inc Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Roboscan Inc	Roboscan Internet Security Free	2.5.0.21			AV
Roboscan Inc	Roboscan Internet Security Pro	2.5.0.21			AV
Roboscan Inc	Other Roboscan Inc Antivirus				AV
Rogers	Rogers Online Protection Basic	16.x,19.x			AV
Rogers	Rogers Online Protection Premium	16.x,19.x			AV
Rogers	Other Rogers Antivirus				AV
Safer Networking Ltd.	Spybot – Search & Destroy	2.x			AV
Safer Networking Ltd.	Other Safer Networking Ltd. Antivirus				AV
Scandium Security Inc.	UnThreat AntiVirus	6.2.37.323			AV
Scandium Security Inc.	Other Scandium Security Inc. Antivirus				AV
SecureAge Technology	SecureAPlus	3.x			AV
SecureAge Technology	Other SecureAge Technology Antivirus				AV
Security Stronghold	Stronghold AntiMalware	1.x			AV
Security Stronghold	Other Security Stronghold Antivirus				AV
SHADOWDEFENDER.COM	Shadow Defender	1.x			AV
SHADOWDEFENDER.COM	Other SHADOWDEFENDER.COM Antivirus				AV
ShieldApps	Shield Antivirus	1.x			AV
ShieldApps	Other ShieldApps Antivirus				AV
Smadsoft	SmadAV	9.x			AV
Smadsoft	Other Smadsoft Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Sniper Corporation	Sniper Antivirus	1.x			AV
Sniper Corporation	Other Sniper Corporation Antivirus				AV
Sophos Limited	Sophos Endpoint Security and Control	9.x,10.x			AV
Sophos Limited	Other Sophos Limited Antivirus				AV
SPAMfighter	SPYWAREfighter	4.x			AV
SPAMfighter	VIRUSfighter	7.5.x			AV
SPAMfighter	Other SPAMfighter Antivirus				AV
SparkTrust	SparkTrust AntiVirus	2.x			AV
SparkTrust	Other SparkTrust Antivirus				AV
SUPERAntiSpyware	SUPERAntiSpyware	5.x,6.x			AV
SUPERAntiSpyware	Other SUPERAntiSpyware Antivirus				AV
SurfRight B.V.	HitmanPro	3.x			AV
SurfRight B.V.	HitmanPro.Alert	3.x			AV
SurfRight B.V.	Other SurfRight B.V. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Symantec Corp.	Norton 360	6.x 20.x 21.x	detect	English only.	AV, FW
Symantec Corp.	Norton Internet Security	6.x,7.x,8.x, 12.x,19.x,20.x,21.x,22.x	silent	Norton Internet Security 2004	AV, FW
Symantec Corp.	Norton AntiVirus	19.x,20.x,21.x,22.x	silent		AV
Symantec Corp.	Symantec Endpoint Protection	12.x	silent		AV
Symantec Corp.	Norton Security	22.x			AV
Symantec Corp.	Norton Security Scan	4.3			AV
Symantec Corp.	Norton Security with Backup	22.x			AV
Symantec Corp.	Symantec Hosted Endpoint Protection	2.x,5.x			AV
Symantec Corp.	Other Symantec Corp. Antivirus				AV
Systweak Inc.	Advanced System Protector	2.x			AV
Systweak Inc.	Netbook Optimizer	1.x			AV
Systweak Inc.	Advanced System Optimizer	3.x			AV
Systweak Inc.	Other Systweak Inc. Antivirus				AV
Team Cymru, Inc.	WinMHR	0.x			AV
Team Cymru, Inc.	Other Team Cymru, Inc. Antivirus				AV
TeamViewer GmbH	ITbrain Anti-Malware Antivirus	1.x			AV
TeamViewer GmbH	Other TeamViewer GmbH Antivirus				AV
Tech Guard Technologies	Tech Guard Internet Security	1.x			AV
Tech Guard Technologies	Other Tech Guard Technologies Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Telefónica S.A.	Vivo Segurança Online Pacote Internet Fixa	11.x,12.x			AV
Telefónica S.A.	Vivo Segurança Online	1.x			AV
Telefónica S.A.	Other Telefónica S.A. Antivirus				AV
TELUS	TELUS security services	7.x,8.x,9.x,16.x			AV
TELUS	Other TELUS Antivirus				AV
Tencent	电脑管家	8.x			AV
Tencent	Tencent PC Manager	10.4.25744.501			AV
Tencent	Other Tencent Antivirus				AV
TG Soft S.a.s.	VirIT eXplorer PRO	7.x,8.x			AV
TG Soft S.a.s.	Other TG Soft S.a.s. Antivirus				AV
Thirtyseven4, LLC.	Thirtyseven4 AntiVirus	16.x			AV
Thirtyseven4, LLC.	Other Thirtyseven4, LLC. Antivirus				AV
ThreatTrack Security, Inc.	VIPRE Antivirus	7.x,8.x,9.x			AV
ThreatTrack Security, Inc.	VIPRE Antivirus Business	7.x			AV
ThreatTrack Security, Inc.	VIPRE Business Premium Agent	7.x			AV
ThreatTrack Security, Inc.	VIPRE Business Agent	7.x			AV
ThreatTrack Security, Inc.	VIPRE Internet Security	7.x,8.x,9.x			AV
ThreatTrack Security, Inc.	Other ThreatTrack Security, Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
Total Defense	Total Defense Internet Security	8.x,9.x			AV
Total Defense	Total Defense Antivirus	8.x,9.x			AV
Total Defense	Other Total Defense Antivirus				AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro Titanium	3.x,4.x,5.x,6.x,7.x,8.x			AV
Trend Micro, Inc.	ウイルスバスター クラウド	7.x,8.x,10.x			AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro Titanium Maximum Security	6.x,7.x,8.x,9.x,10.x			AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro Titanium Antivirus+	6.x,7.x,10.x			AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro OfficeScan Client	10.x,11.x			AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro Deep Security Agent	8.x,9.x			AV
Trend Micro, Inc.	Trend Micro Worry-Free Business Security Agent	18.x,19.x			AV
Trend Micro, Inc.	Other Trend Micro, Inc. Antivirus				AV
Trusteer Ltd.	Rapport	3.x			AV
Trusteer Ltd.	Other Trusteer Ltd. Antivirus				AV
TrustPort, a.s.	TrustPort Antivirus	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
TrustPort, a.s.	TrustPort Internet Security	11.x,12.x,13.x,14.x			AV
TrustPort, a.s.	TrustPort Total Protection	3.x,4.x,11.x,12.x,13.x,14.x,15.x			AV
TrustPort, a.s.	Other TrustPort, a.s., Antivirus				AV
Unistal Systems Pvt. Ltd.	Protegent Antivirus	a13.7.4576.15826			AV
Unistal Systems Pvt. Ltd.	Other Unistal Systems Pvt. Ltd. Antivirus				AV
VirusBlokAda Ltd.	Vba32 for Vista	3.x			AV
VirusBlokAda Ltd.	Other VirusBlokAda Ltd. Antivirus				AV
VMware, Inc.	vCenter Protect Essentials	8.x			AV
VMware, Inc.	Other VMware, Inc. Antivirus				AV

Manufacturer	Product Display Name	Test data	Removal method	Comments	Conflicting component
VoodooSoft LLC	VoodooShield	1.x,2.x			AV
VoodooSoft LLC	Other VoodooSoft LLC Antivirus				AV
Webroot Inc	Webroot SecureAnywhere Complete	8.x,9.x			AV
Webroot Inc	Webroot AntiVirus with AntiSpyware	6.x			AV
Webroot Inc	Webroot SecureAnywhere	9.x			AV
Webroot Inc	Other Webroot Inc Antivirus				AV
WinMend	WinMend System Doctor	1.x			AV
WinMend	Other WinMend Antivirus				AV
WinZip Computing, S.L.	WinZip Malware Protector	2.x			AV
WinZip Computing, S.L.	Other WinZip Computing, S.L. Antivirus				AV
XANALab	XANA Evolution Antivirus	5.x			AV
XANALab	Other XANALab Antivirus				AV
Xyvos Technologies	Xyvos Antivirus	1.x			AV
Xyvos Technologies	Xyvos WhiteList Antivirus	1.x			AV
Xyvos Technologies	Other Xyvos Technologies Antivirus				AV
Zbshareware Lab	USB Disk Security	6.x			AV
Zbshareware Lab	Other Zbshareware Lab Antivirus				AV
Zemana Ltd.	Zemana AntiMalware	2.x			AV
Zemana Ltd.	Other Zemana Ltd. Antivirus				AV
ZookaWare	SpyZooka	2.x			AV
ZookaWare	Other ZookaWare Antivirus				AV
Other Vendor	Other Antivirus				AV