

ARCACLAVIS NEXT

V1.4.9
データ収集ツール操作ガイド

株式会社両備システムズ

改訂履歴

2023/11/10 10 版

目次

1. 本書について	4
1.1. 本書の表記	4
1.2. 用語	5
2. 概要	6
2.1. ARCACLAVIS NEXT データ収集ツールの概要	6
3. 注意事項、個人情報の取扱い	7
3.1. 注意事項	7
3.2. 個人情報の取扱いについて	7
4. 収集情報	8
5. 使用方法	9
5.1. NEXT データ収集ツールの設定	9
5.1.1. 初期フォルダ	9
5.1.2. 設定の変更手順	10
5.2. NEXT データ収集ツールの使用方法	11
5.3. 収集結果の送付	12
5.4. NEXT データ収集ツールのエラーメッセージ	13

1. 本書について

株式会社両備システムズ 認証セキュリティ製品「ARCACLAVIS NEXT」をご利用いただき、誠にありがとうございます。

ARCACLAVIS NEXT（アルカクラヴィス ネクスト、以下、NEXT）は、パスワードによる認証にICカード認証や生体認証を組み合わせた二要素認証により、多くの情報を扱うコンピューター利用時の確実な本人認証を実現し、なりすまし、不正行為、情報漏えいを防ぐための認証強化を行うことができるセキュリティ製品です。

本書は、ARCACLAVIS NEXT の障害発生時、調査に必要なデータ収集を行うツールの操作ガイドです。

1.1. 本書の表記

本書は、以下に示す表記、記号、四角囲い付きスタイルで記載しています。

表記例	説明
<OK>、<キャンセル>、<次へ>、<適用>	ボタン名は、“<>”で囲んで表しています。
[ファイル]-[開く]	メニューのコマンドの選択順を表しています。
「ダイアログ名」、「入力値」、「画面名」、「ファイル名」	“ ”で囲んでいる箇所は、ダイアログ名や入力値などを表しています。
チェックする、チェックしない、チェックをはずす、オンする、オフする	チェックボックスなどを選択する/選択しない、ON/OFF することを表しています。
[Ctrl]キー	キーは、“[]”で囲んで表しています。
[Ctrl]+[Alt]+[Del]キー	“+”で連結しているキー表記は、同時に複数のキーを押すことを表しています。
※	注釈を表しています。補足説明、コメントを記載しています。
サインイン/サインアウト	「サインイン/サインアウト」「ログオン/ログオフ」の操作、機能名称は「サインイン/サインアウト」を使用して記載しています。



ご利用にあたり、注意いただきたい事項について説明します。



補足的な情報について説明します。

1.2. 用語

ARCACLAVIS NEXT の用語については、「ARCACLAVIS NEXT 用語集」を参照してください。

2. 概要

2.1. ARCACLAVIS NEXT データ収集ツールの概要

ARCACLAVIS NEXT データ収集ツール（以下、NEXT データ収集ツール）は、NEXT サーバー、または NEXT クライアントの製品の使用において障害が発生した際に、障害の調査、解析に必要な情報を収集するためのツールです。

製品のお問い合わせをいただいた時、障害が発生しているサーバー、クライアントの各コンピューターで本ツールを実行していただき、障害の調査、解析に必要な情報の収集をお願いする場合があります。

3. 注意事項、個人情報の取扱い

3.1. 注意事項

- 本ツールを一般ユーザーで実行された場合、IIS 及び PostgreSQL のログ情報は取得できません。サーバー環境でこれらの情報を収集する場合は管理者権限のユーザーで実行する必要があります。
- 本ツールは、NEXT サーバー、または NEXT クライアントの製品がインストールされている環境で実行してください。いずれもインストールされていない環境では実行できません。
- 本ツールを実行する作業フォルダに十分な空き容量があることをご確認ください。空き容量がない場合、収集するデータの出力に失敗することがあります。
- 本ツールは障害の調査、解析を行うことを目的とした情報を収集するツールです。当ツールで収集されるサーバーおよびクライアントのコンピューターから収集する情報は重要です。ご使用される際は、ネットワーク管理者様、システム管理者様の管理のもとで行っていただきますようお願いいたします。
- 本ツール実行後、作成されたファイルは弊社セキュリティサポートデスクまでお送りください。

3.2. 個人情報の取扱いについて

本ツールの使用によってご提供いただいた個人情報や収集された情報は、障害の調査、解析を行うためののみ使用し、それ以外の目的には使用いたしません。

弊社の個人情報の取扱いについては、下記をご参照ください。

https://www.ryobi.co.jp/privacy_mark

4. 収集情報

本ツールでは、以下の情報が収集されます。

収集される情報	説明
システム情報	「systeminfo」 コマンドの実行結果 (OS のバージョンやハードウェア構成など)
稼働中のプロセス情報	プロセス名、プロセス ID、ワーキングセット、開始日時
レジストリ情報	アプリケーション関連、資格情報プロバイダーのレジストリ情報
バージョン	アプリケーション関連モジュール、ミドルウェアのファイルバージョン
設定ファイル	アプリケーション関連の設定ファイルの情報
イベントログ	イベントログに記録されたシステムログ、アプリケーションログ (過去 7 日分)
環境変数	「set」 コマンドの実行結果
ネットワーク情報	「ipconfig」 「route」 コマンドの実行結果
タスクリスト	「tasklist」 コマンドの実行結果
Windows Update 情報	「WindowsUpdate.log」 の情報
テキストログ	NEXT サーバー、NEXT クライアントが出力したデバッグログ
.NET ランタイム情報	インストールされている .NET ランタイムの情報

5. 使用方法

5.1. NEXT データ収集ツールの設定

一部のインストールフォルダ、またはフォルダの設定を変更している場合は、NEXT データ収集ツールを実行する前に設定を変更する必要があります。

以下の設定項目が該当します。

- ・ PostgreSQL のデータフォルダ
- ・ 顔認証のランタイム製品「RS OLFACE」のインストールフォルダ
- ・ IIS のログフォルダ

5.1.1. 初期フォルダ

各設定項目の初期フォルダは下表となっています。

NEXT データ収集ツールを実行する環境が NEXT サーバーと NEXT クライアントで設定項目が異なります。フォルダの設定が初期フォルダと異なっているかどうか環境を確認してください。

全て初期フォルダと同一であれば、「5.1.2. 設定の変更手順」の実施は必要ありません。

設定項目	初期フォルダ	NEXT サーバー	NEXT クライアント
PostgreSQL のデータフォルダ	C:¥ProgramData¥ARCACLAVIS NEXT¥data	必要 (※1)	不要
顔認証のランタイム製品 「RS OLFACE」の インストールフォルダ	C:¥Program Fiels¥RsOlface	利用状況によ る (※2)	利用状況によ る (※2)
IIS のログフォルダ	C:¥inetpub¥logs¥LogFiles	必要 (※3)	不要

※1 : NEXT オールイン Web サーバーは設定不要です。

※2 : 顔認証を利用される場合は必要です。

※3 : NEXT オールイン DB サーバーは設定不要です。

5.1.2. 設定の変更手順

1. 製品メディアまたは ISO ファイルに同梱されている以下の NEXT データ収集ツールのフォルダを任意のフォルダにコピーしてください。

<製品メディアまたは ISO ファイル>¥Utility¥Setup.Support.Diag

2. NEXT データ収集ツール「Setup.Support.Diag.zip」を任意の場所に解凍してください。

3. 以下の設定ファイルをエディタ（メモ帳など）で開いてください。

<解凍したフォルダ>¥Setup.Support.Diag¥bin¥appsettings.json

4. 「"dummy": "",」の次行に設定行を追記してください。

【設定行について】

- ・ json フォーマットで追記する必要があります。
- ・ 「"設定キー": "フォルダパス",」の書式で追記してください。
※フォルダパス中の「¥」は 2 つ続けて入力する必要があります。
- ・ ファイルのエンコードは UTF-8（BOM なし）で保存してください。

【設定キー】

設定項目	設定キー
PostgreSQL のデータフォルダ	PostgreSQLDataDir
顔認証のランタイム製品「RS OLFACE」のインストールフォルダ	OlfaceDir
IIS のログフォルダ	IISLogDir

【追記例】

実行環境：NEXT サーバー（NEXT オールインワンサーバー）

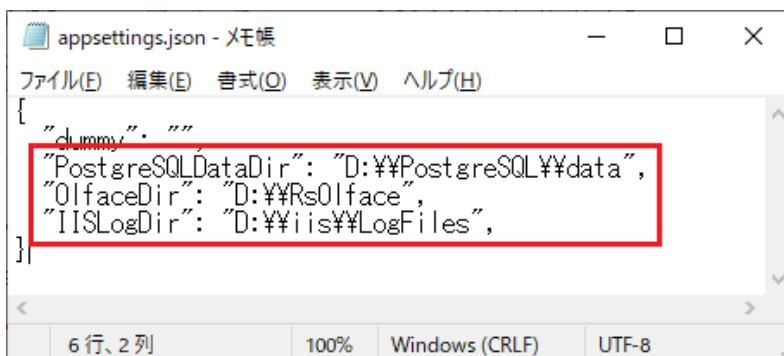
設定項目：

「PostgreSQL のデータフォルダ」を「D:¥PostgreSQL¥data」に設定

「RS OLFACE のインストールフォルダ」を「D:¥RsOlface」に設定

「IIS のログフォルダ」を「D:¥iis¥LogFiles」に設定

修正例：



```

appsettings.json - メモ帳
ファイル(F) 編集(E) 書式(O) 表示(V) ヘルプ(H)
{
  "dummy": "",
  "PostgreSQLDataDir": "D:¥¥PostgreSQL¥¥data",
  "OlfaceDir": "D:¥¥RsOlface",
  "IISLogDir": "D:¥¥iis¥¥LogFiles",
}
6 行、2 列 100% Windows (CRLF) UTF-8

```

5. 追記が終わりましたら、編集した「appsettings.json」を UTF-8(BOM なし)で上書き保存してください。

5.2. NEXT データ収集ツールの使用方法

NEXT データ収集ツールは、以下の手順で使用します。

1. 製品メディアまたは ISO ファイルに同梱されている以下の NEXT データ収集ツールのフォルダを任意のフォルダにコピーしてください。

<製品メディアまたは ISO ファイル>¥Utility¥Setup.Support.Diag

Info 「5.1.2. 設定の変更手順」で既に NEXT データ収集ツールを解凍している場合は、手順 3 から実施してください。

2. NEXT データ収集ツール「Setup.Support.Diag.zip」を任意の場所に解凍してください。
3. 下記ファイルを右クリックし、「管理者として実行」を選択して実行してください。

<解凍したフォルダ>¥Setup.Support.Diag¥Setup.Support.Diag.Start.exe

Info NEXT サーバーのコンピューターで実行すると「サーバーアプリケーションの診断データを収集します」のメッセージが表示され、NEXT クライアントのコンピューターで実行すると「クライアントアプリケーションの診断データを収集します」のメッセージが表示されます。

Info 管理者権限がないユーザーで実行した場合は、IIS、及び PostgreSQL のログ情報は取得されません。

Info NEXT データ収集ツールの出力先を変更したい場合は、以下手順で行ってください。

1. コマンドプロンプトを管理者権限で起動してください。
2. NEXT データ収集ツールの実行フォルダに移動してください。
以下コマンドを入力後、[Enter]キーを押下してください。

例) NEXT データ収集ツールの実行フォルダが「C:¥tools¥Setup.Support.Diag」の場合

```
cd C:¥tools¥Setup.Support.Diag
```

3. NEXT データ収集ツールの実行コマンドを実行してください。
以下コマンドを入力後、[Enter]キーを押下してください
Setup.Support.Diag.Start.exe [出力先]

4. 実行結果に「診断データの収集が完了しました」と表示されれば完了です。

Info NEXT データ収集ツールを実行したフォルダ、または指定した出力先に「diag_data」フォルダが生成され、収集した情報が保存されます。
また、「internal-nlog.txt」というファイルも生成されますが、本ファイルは NEXT データ収集ツールの実行ログです。

5.3. 収集結果の送付

NEXT データ収集ツールの実行後は、以下の作業を行ってください。

- ・「5.2. NEXT データ収集ツールの使用方法」で生成された「diag_data」フォルダを ZIP 形式で圧縮してください。
圧縮したファイルを弊社セキュリティ サポートデスクまでお送りください。

5.4. NEXT データ収集ツールのエラーメッセージ

NEXT データ収集ツール実行時に表示されるエラーメッセージです。

出力メッセージ	対応方法
アプリケーションがインストールされていません	NEXT データ収集ツールを実行したコンピューターに NEXT サーバー、NEXT クライアントのいずれもインストールされていない場合に表示されるエラーです。 NEXT サーバー、または NEXT クライアントがインストールされているコンピューターで、改めて NEXT データ収集ツールを実行してください。
実行するユーザーに管理者権限がないため、すべてのデータは取得できません	NEXT データ収集ツールを実行したコマンドプロンプトが管理者権限で実行されていない場合に表示されるエラーです。 管理者権限がないユーザーでもデータ収集は継続できますが、IIS、及び PostgreSQL のログ情報は収集できません。 全ての情報を収集する場合は、コマンドプロンプトを管理者権限で実行し、改めて NEXT データ収集ツールを実行してください。
引数の出力先ディレクトリが存在しません	NEXT データ収集ツールの出力先に指定したフォルダがない場合に表示されるエラーです。 予め出力フォルダを作成した状態で、改めて NEXT データ収集ツールを実行してください。
アプリケーションエラーが発生しました [エラー内容]	NEXT データ収集ツールを実行した際にシステムエラーが発生した場合に表示されるエラーです。 弊社セキュリティ サポートデスクにエラー内容をお伝えください。

編集・著作 株式会社両備システムズ

ARCACLAVIS は、株式会社両備システムズの登録商標です。

記載されている社名、製品名等は各社の商標または登録商標です。

記載されている内容は予告なく変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

本書の内容については万全を期して作成致しましたが、万が一不審な点や誤り、記載漏れなどのお気づきの点がありましたらご連絡ください。

また、株式会社両備システムズの許可なく、複製・改変などを行うことはできません。