

FUJITSU Software

Systemwalker Live Help Expert V13.6.2

Systemwalker Live Help Client V13.6.2

Systemwalker Live Help Connect V13.6.1

Systemwalker Live Helpは、企業内のヘルプデスク部門やサービス会社がリモートサポートサービスをリアルタイムで実施できる商品です。また、Systemwalker Live Helpをサーバコンピュータのリモート操作に利用することもできます。サポートスタッフは自席を離れることなく、エンドユーザのパソコンやサーバにリモートからアクセスできるため、サポート業務の効率化が図れます。DMZ(Demilitarized Zone)に設置されたサーバでSystemwalker Live Help Connectを稼働させることにより、インターネット経由でリモート操作することができます。



- **Live Help Expert / Client**

PRIMEQUEST 4000シリーズ / PRIMEQUEST 3000/2000シリーズ / PRIMEQUEST 1000シリーズ / マルチベンダーサーバ・クライアント / FMV / PRIMERGY / FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-0 IaaS / FUJITSU Cloud Service S5

- **Live Help Connect**

PRIMEQUEST 4000シリーズ / PRIMEQUEST 3000/2000シリーズ / PRIMEQUEST 1000シリーズ / PRIMERGY / FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-0 IaaS / FUJITSU Cloud Service S5

- **Live Help Expert / Client**

Windows Server 2019(64-bit) / Windows Server 2016(64-bit) / Windows Server 2012 R2(64-bit) / Windows Server 2012(64-bit) / Windows Server 2008 R2(64-bit) / Windows Server 2008(64-bit) / Windows Server 2008 / Windows 10(64-bit) / Windows 10 / Windows 8.1(64-bit) / Windows 8.1 / Windows 7(64-bit) / Windows 7

- **Live Help Connect**

Windows Server 2019(64-bit) / Windows Server 2016(64-bit) / Windows Server 2012 R2(64-bit) / Windows Server 2012(64-bit) / Windows Server 2008 R2(64-bit) / Windows Server 2008(64-bit) / Windows Server 2008

1. Live Help Expert/Live Help Client共通

(1) リモート操作

エンドユーザ(以下クライアントと呼ぶ)のWindows 画面を受信しているとき、サポートスタッフ(以下エキスパートと呼ぶ)は自分のキーボードやマウスを使って、クライアントのコンピュータの操作を行うことができます。クライアントはエキスパートのコンピュータをリモート操作することはできません。

クライアントをサービスとして起動させることにより、リモート操作でのログオンが可能となります。また、エキスパートからクライアントに対して、[Ctrl+Esc]、[Print Screen]キーなどの特殊キーを送信できます。

(2) 複数のエキスパートによるサポート

問題が複雑な場合は、他のエキスパートの参加を要請し、複数のエキスパートでクライアントの問題解決にあたることもできます。(モデム接続時は不可)

(3) エキスパートの[Monitor] 機能

1台のコンピュータで最大8個まで複数同時に実行し、各々を異なるクライアントへ接続できます。

[Expert]機能と[Monitor]機能の違いは以下のとおりです。

[Expert]機能

- Expert同士の打ち合わせのため、セッションを開催できます。
- 実行しているコンピュータの画面を送る機能を持ち、Client側のユーザに対する教育、訓練に利用できます。
- ExpertがClientからのダイヤル接続を待つ運用ができます。
- 同時にClientを実行することはできません。またExpertを複数実行することもできません。

[Monitor]機能

- セッションを開催することはできません。
- 実行しているコンピュータの画面をClient側に送信することはできません。
- Clientからのダイヤル接続を待つ運用はできません。
- ClientやExpertと同時に実行できます。
- 1台のコンピュータで最大8個まで同時に実行させ、それぞれを異なるClientとの通信に利用できます。

(4) クライアントの接続認証方式

クライアントがエキスパートからの接続を認証する方法として、「Live Helpパスワード認証方式」と「OS認証方式」の2つの方式をサポートしています。

「Live Helpパスワード認証方式」は、エキスパートがクライアントへ接続する際に、クライアントに設定されているパスワードを入力して、接続を認証する方法です。

「OS認証方式」は、エキスパートがクライアントへ接続する際に、クライアント側のOSに登録されているユーザ名、ドメイン名、パスワードを指定して、接続を認証する方法です。

(5) 指示モード機能

クライアントの画面上に、クライアントのマウスポインタとは異なるエキスパートの指示ポインタを表示して、クライアントの操作者はエキスパートの指示ポインタの動作を見ながら自身のマウスを操作することができます。

(6) セッションの記録・再生機能

セッションを行った際の操作内容を動画情報としてエキスパート側に保存できます。保存した内容はエキスパートのLive Help Replay機能で再生することができます。リモート操作した内容を、作業後に再確認することができます。

(7) ファイル転送、クリップボード送信・受信

トラブルの解析などの目的でクライアントのファイルを受信したり、最新版のプログラムやテンプレートなどをクライアントにファイル送信することができます。また、クリップボードの内容をエキスパートとクライアントの間で送受信することもできます。

(8) インストーラ・カスタマイズ・ウィザード(Expert/Client)

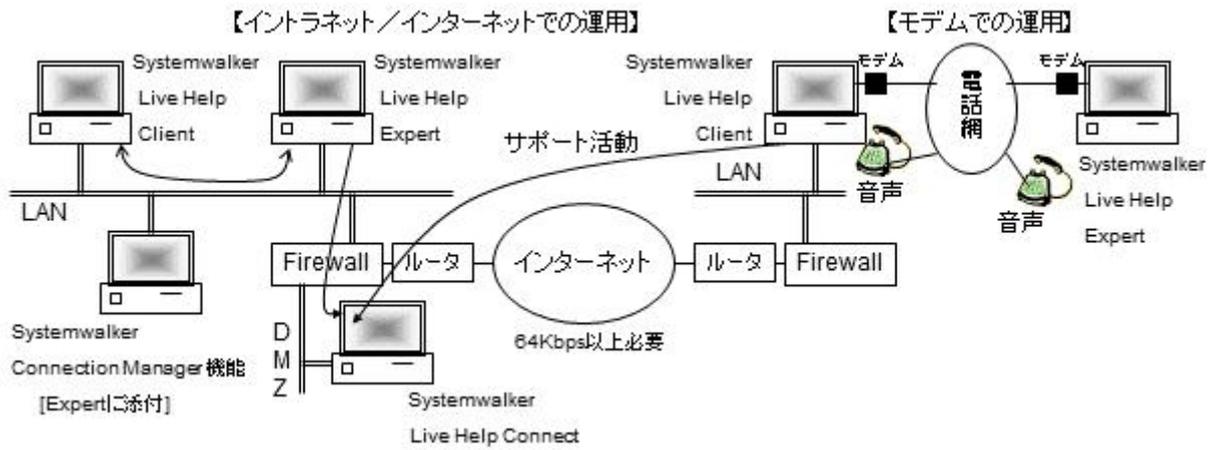
システム管理者は、LiveHelpのインストーラ動作をカスタマイズすることができます。これにより、インストール後に手動でオプション設定する必要がないように、事前にインストーラに初期設定を含めるサイレントインストールが可能になります。

(9) 階層管理が可能なアドレス帳(Expert)

Live Help Expertでは、Live Help Client端末に名前を付けたり、Clientをグルーピングして、Clientの構成を管理者が分かりやすい方法で管理できます。

2. Live Help Connect

DMZでLive Help Connect を稼働させることにより、ExpertおよびClientからの外向きの接続のみをファイアウォールで許可すればよいので、インターネット経由で安全にリモート操作することができます。ファイアウォールの内側への接続は使用しません。



V13.6.1からV13.6.2の機能強化項目は、以下のとおりです。

1. 動作プラットフォームの拡大

新OSのサポート

以下のOSに対し新規にサポートを実施します。

- ・Live Help Expert / Client

Windows Server 2019

- ・ オンラインマニュアル
 - ・ Systemwalker Live Help V13.6.2 ユーザーズガイド
 - ・ Systemwalker Live Help V13.6.2 Clientガイド
 - ・ Systemwalker Live Help V13.6.2 Connect管理者ガイド

【メディア】

- ・ Systemwalker Live Help Expert メディアパック(32bit) V13(13.6)
- ・ Systemwalker Live Help Expert メディアパック(64bit) V13(13.6)
- ・ Systemwalker Live Help Client メディアパック(32bit) V13(13.6)
- ・ Systemwalker Live Help Client メディアパック(64bit) V13(13.6)
- ・ Systemwalker Live Help Connect メディアパック(32bit) V13(13.6)
- ・ Systemwalker Live Help Connect メディアパック(64bit) V13(13.6)

【サブスクリプションライセンス/サポート】

[サブスクリプションライセンス/サポート(月額払い)]

- ・ Systemwalker Live Help Expert for Windows (SL&S)
- ・ Systemwalker Live Help Client for Windows (SL&S)
- ・ Systemwalker Live Help Client 5ライセンスパック for Windows (SL&S)
- ・ Systemwalker Live Help Client 20ライセンスパック for Windows (SL&S)
- ・ Systemwalker Live Help Client 100ライセンスパック for Windows (SL&S)
- ・ Systemwalker Live Help Connect for Windows (SL&S)

[サブスクリプションライセンス/サポート(まとめ払い)]

- ・ Systemwalker Live Help Expert for Windows (SL&S) 7年
- ・ Systemwalker Live Help Client for Windows (SL&S) 7年
- ・ Systemwalker Live Help Client 5ライセンスパック for Windows (SL&S) 7年
- ・ Systemwalker Live Help Client 20ライセンスパック for Windows (SL&S) 7年
- ・ Systemwalker Live Help Client 100ライセンスパック for Windows (SL&S) 7年
- ・ Systemwalker Live Help Connect for Windows (SL&S) 7年

【永続ライセンス(フルパッケージ)】(注)

- ・ Systemwalker Live Help Expert (1年間24時間サポート付) V13.6.2
- ・ Systemwalker Live Help Expert(64bit) (1年間24時間サポート付) V13.6.2
- ・ Systemwalker Live Help Client (1年間24時間サポート付) V13.6.2
- ・ Systemwalker Live Help Client(64bit) (1年間24時間サポート付) V13.6.2
- ・ Systemwalker Live Help Client 1ライセンスパック (1年間24時間サポート付) V13
- ・ Systemwalker Live Help Client 5ライセンスパック (1年間24時間サポート付) V13
- ・ Systemwalker Live Help Client 20ライセンスパック (1年間24時間サポート付) V13
- ・ Systemwalker Live Help Client 100ライセンスパック (1年間24時間サポート付) V13
- ・ Systemwalker Live Help Connect (1年間24時間サポート付) V13.6.1
- ・ Systemwalker Live Help Connect(64bit) (1年間24時間サポート付) V13.6.1

永続ライセンス(フルパッケージ)の全製品には、初年度の「SupportDesk Standard」がバンドルされています。

注) 永続ライセンス(フルパッケージ)は下記期日に販売停止いたします。

2023年10月1日

1. 製品の種類について

本商品には、6種類の製品があります。動作OSにより製品が異なりますので注意が必要です。

(1) Systemwalker Live Help Expert V13.6.2

以下のOS上で32ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit) (注)
- Windows Server 2016 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008
- Windows 10 (64-bit) (注)
- Windows 10
- Windows 8.1 (64-bit) (注)
- Windows 8.1
- Windows 7 (64-bit) (注)
- Windows 7

(注): WOW64 (Windows 32-bit On Windows 64-bit) サブシステム上で、32ビットアプリケーションとして動作

(2) Systemwalker Live Help Expert (64bit) V13.6.2

以下のOS上で64ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit) (注)
- Windows Server 2016 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit)
- Windows Server 2012 (64-bit)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit)
- Windows Server 2008 (64-bit)
- Windows 10 (64-bit)
- Windows 8.1 (64-bit)
- Windows 7 (64-bit)

(3) Systemwalker Live Help Client V13.6.2

以下のOS上で32ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit) (注)
- Windows Server 2016 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008
- Windows 10 (64-bit) (注)

- Windows 10
- Windows 8.1 (64-bit) (注)
- Windows 8.1
- Windows 7 (64-bit) (注)
- Windows 7

(注):WOW64(Windows 32-bit On Windows 64-bit)サブシステム上で、32ビットアプリケーションとして動作

(4)Systemwalker Live Help Client (64bit) V13.6.2

以下のOS上で64ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit)
- Windows Server 2016 (64-bit)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit)
- Windows Server 2012 (64-bit)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit)
- Windows Server 2008 (64-bit)
- Windows 10 (64-bit)
- Windows 8.1 (64-bit)
- Windows 7 (64-bit)

(5)Systemwalker Live Help Connect V13.6.1

以下のOS上で32ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit) (注)
- Windows Server 2016 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2012 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008 (64-bit) (注)
- Windows Server 2008

(注):WOW64(Windows 32-bit On Windows 64-bit)サブシステム上で、32ビットアプリケーションとして動作

(6)Systemwalker Live Help Connect (64bit) V13.6.1

以下のOS上で64ビットアプリケーションとして動作します。

- Windows Server 2019 (64-bit)
- Windows Server 2016 (64-bit)
- Windows Server 2012 R2 (64-bit)
- Windows Server 2012 (64-bit)
- Windows Server 2008 R2 (64-bit)
- Windows Server 2008 (64-bit)

2. サブスクリプションライセンス/サポートの購入方法

(1)メディアパックについて

メディアパックは、媒体（CD/DVD等）のみの提供です。使用権は許諾されておりませんので、別途、ライセンスを購入する必要があります。初回購入時には、最低1本のメディアパックとサブスクリプションライセンス/サポートを同時にご購入ください。

本メディアパックの購入でバージョンアップ/レベルアップすることはできません。

バージョンアップ/レベルアップする場合は本メディアパックを購入せず、アップグレード権を行使してメディアを入手してください。

(2) ライセンスについて

サブスクリプションライセンス/サポートは、1台のコンピュータに1本購入してください。

Systemwalker Live Help Client は、ライセンスパックを用意しています。複数台のコンピュータに適用する場合は、各ライセンスパックを組み合わせる購入することができます。

(3) サブスクリプションライセンス/サポートでの最新プログラムの提供について

サブスクリプションライセンス/サポート契約の一環として、最新バージョン/レベルのプログラムを提供いたします。(お客様からのご要求が必要です。)

3. 永続ライセンス(フルパッケージ)の購入方法

(1) 本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)は、1台のコンピュータに1本購入してください。

Systemwalker Live Help Client は、ライセンスパックを用意しています。複数台のコンピュータに適用する場合は、各ライセンスパックを組み合わせる購入することができます。ただし、1ライセンスとインストール用メディアが同梱された、Systemwalker Live Help Client が最低1本必要です。

(2) ダウングレード使用について

本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)を購入することにより、本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)の旧バージョンを使用する権利を得ることができます(以降、「ダウングレード使用」と呼びます)。

「ダウングレード使用」を適用する際には、旧バージョン商品のインストール媒体をお客様が既に購入されていることが前提となります。

購入が必要なライセンス数については、本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)購入方法に従ってカウントします。

なお、本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)と旧バージョンの永続ライセンス(フルパッケージ)商品を同時に使用することはできません。

また、本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)の次バージョン以降を使用する権利はありません。

「ダウングレード使用」可能な旧バージョン商品は、以下のとおりです。

- Systemwalker Live Help V11.0/V12.0

- SystemWalker/LiveHelp V4.0/V5.0/V10.0

(3) V12.0以降からのバージョンアップ/レベルアップについて

V12.0以降の本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)をお持ちの場合は、有償サポート・サービス「SupportDesk」のサービスの一環として、最新バージョンを提供いたします。(お客様からのご要求が必要です。)

「SupportDesk」を導入されていない場合は、新バージョン商品を改めてご購入頂く必要があります(価格の優遇はございません)のでご注意ください。

なお、「SupportDesk」の詳細については、弊社営業/SEにお問合せください。

(4) V11.0以前からのバージョンアップについて

V11.0以前の本商品の永続ライセンス(フルパッケージ)をお持ちの場合は、弊社営業/SEにお問い合わせください。

4. 購入時の特約事項

サブスクリプションライセンス/サポートの契約におけるライセンス使用条件の特約事項について記載します。

(1) 運用待機構成時

お客様が対象プログラムをインストールするコンピュータが、常時対象プログラムが稼働するコンピュータ（以下「運用系コンピュータ」といいます）と、運用系コンピュータが障害などの理由により使用できない場合にのみ対象プログラムが稼働するコンピュータ（以下「待機系コンピュータ」といいます）により構成されたシステムの場合は、1つのシステムを1台のコンピュータとみなします。その場合、お客様は、サブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書記載の第3項「サービスの内容」第(1)号、またはライセンス条件説明書の第1項「基本的なご使用方法」第(1)号により運用系コンピュータに対象プログラムをインストールして使用することに加え、待機系コンピュータに対して、サブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書、またはライセンス条件説明書に定めるライセンス数分、対象プログラムをインストールして使用することができます。

(2) ダウングレード

本ソフトウェアガイドにダウングレード使用についての記載がある場合、サブスクリプションライセンス/サポート製品には適用されないものとします。

(3) オープンソースソフトウェア等のライセンス条件

本製品等のうち、富士通が別途定めるオープンソースソフトウェア等（以下「OSS」という）については、サブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書、またはライセンス条件説明書に加えて、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件が適用されます。ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件にサブスクリプションライセンス/サポートのサービス仕様書、またはライセンス条件説明書と異なる定めがある場合は、ソフトウェア説明書に記載されるライセンス条件の定めが優先して適用されるものとします。

関連ソフト

なし

なし

1. Windows OS (64-bit)上での動作

本体製品とOSの組み合わせにより動作が異なります。詳細は購入方法1項「製品の種類について」を参照してください。

2. Windows 10 / Windows Server 2016/ Windows Server 2019の留意事項

(1)メッセージ転送機能で入力できる文字がASCII文字のみとなります。

(2)OSのアップグレードについて

Systemwalker Live Help Expert/Clientをインストールしている環境では、以下の操作を行った場合、OSのアップグレードに失敗します。

- ・古いOSからWindows 10/Windows Server 2016/Windows Server 2019へOSをアップグレードする
- ・Windows 10の機能アップグレードを適用する

Microsoft社はWindows10に対して以下のように修正をリリースします。

- ・機能アップグレード

既に Windows 10 を実行しているデバイスに、最新の機能を提供します。

- ・サービス更新プログラム

セキュリティ修正プログラムとその他の重要な更新プログラムを提供します。

詳しくはMicrosoft社のWindows10の機能アップグレードに関する情報を参照ください。

Live Help をインストールしたままでOSをアップグレードするにはソフトウェア技術情報に公開されている、「Fujitsu Live Help graphics driverインストールツール V1.0」を参照の上、OSをアップグレードしてください。

3. Windows 8.1以降/Windows Server 2012以降のOSでの留意事項

画面のタッチ操作によるリモート操作はできません。

4. Windows 7以降 / Windows Server 2008以降のOSでの留意事項

(1) サーバOSを「Server Coreインストール」した環境では動作しません。「完全インストール」した環境でのみ動作します

(2) Clientに接続中にログオフした場合

リモート操作中に「ログオフ」操作を実行するとセッションが自動的に切断されます。

(3) Client接続中に、「ユーザの切り替え」を選択した場合

リモート操作中に「ユーザの切り替え」を選択すると、選択した直後から画面送信が一時停止状態になり、リモート操作では操作できなくなります。

なお、Client側の操作によって元のユーザに戻ると、画面転送が再開されます。

(4) Clientに対し、「CTRL+ALT+DELキー」を送信する場合

接続先のOS上で、ソフトウェアのSecure Attention Sequenceの設定を有効にする必要があります。設定方法は「Systemwalker Live Help ユーザーズガイド」の「特殊キーの送信」の「[Ctrl+Alt+Del]キー」を参照してください。

(5) JIS X 0213:2004についての注意事項

・これらの文字をコンピュータ名、ログオンユーザ名、ドメイン名に使用している環境に、Live Helpをインストールし、使用することはできません。

・Live Helpの設定情報（ユーザ名、インストールフォルダ名など）にこれらの文字を指定すると正常に動作しない場合がありますので、指定しないでください。

・ファイル名（またはフォルダ名）にこれらの文字が含まれる場合、拡張ファイル転送機能の画面では正しく表示されません。

また、そのファイル（またはフォルダ）を送信・受信・比較することはできません。

Live Helpで接続し、接続先のコンピュータに表示されているこれらの文字を、画面上で確認したり、入力したりすることは可能です。

(6) Clientが動作しているコンピュータの画面配色をWindows Aeroに設定している場合

Live Helpのセッション開始時に"Windows ベシック"に自動的に変更されます。セッションを切断した際には"Windows Aero"の設定が有効になります。

5. ターミナルサービスとの同時動作

ターミナルサービスとLive Help Clientの両方に接続可能な環境の場合、Live Helpでセッションを開始した際、または実行中に、以下の操作を行うと、「画面転送一時停止中」のダイアログが表示されることがあります。

- ・操作対象マシンがWindows 7以降の場合

操作対象マシンにリモートデスクトップ接続を行う。

- ・操作対象マシンが、Windows Server 2008以降の場合

操作対象マシンのローカルでログオンしているユーザと同じユーザでリモートデスクトップ接続を行う。

また、上記の操作により、操作対象マシンのOSがロックされ、以降のLive Helpの接続ができなくなります。

この状態から画面転送を再開させるには、以下の対処を行ってください。

- ・操作対象マシンに接続しているリモートデスクトップをログオフしてください。この操作で解消しない場合は、操作対象マシンのローカル上ですべてのユーザーをログオフしてください。

6. インストール関連

(1) Live Help Clientは、POS ターミナル「TeamPoS シリーズ」での動作を保証します。

Live Help Expert/Connectは、POS ターミナル「TeamPoS シリーズ」での動作は保証されません。

(2) Windowsベースの制御装置などの専用機は、動作保証外です。

(3) Expert, Connectの各コンポーネントは、FTサーバのFTvirtual Server OS上での動作は保証しますが、CoServer OS上での動作は保証しません。

Clientは、FTvirtual Server OS上およびCoServer OS上での動作を保証します。

(4) Live Help と他社リモートコントロール製品を共存させることはできません。他社のリモートコントロール製品(例:pcANYWHERE, LapLink, ReachOutなど)がインストールされているコンピュータにLive Help をインストールすると、Windows システムが矛盾を起こして立ち上がらなくなる恐れがあります。Live Help をインストールする前に、これらの製品がインストールされていないことを確認してください。インストールされている場合には、必ずアンインストールしてからLive Help をインストールしてください。

(5) 一つのコンピュータにLive Help ExpertおよびLive Help Clientをインストールする場合は、32bit版と64bit版を混在してインストールすることはできません。

7. 旧版との接続性

異なるバージョンのLiveHelp製品を混在させて利用される場合、Expertは、Clientと同じかより新しいバージョンを使用してください。Expertが旧版のClientと接続した場合は、旧バージョンのファイル転送機能が使用されます。

8. ファイル送信機能

V13より、Expertにおけるファイル送信機能を削除しました。拡張ファイル転送機能をご利用ください。

9. マルチモニタ対応関連

Windowsでは、1台のコンピュータにグラフィックスアダプタを複数枚搭載し、作業環境を複数モニタに表示する機能をサポートしています。しかし、Live Help が画面転送できるのは、プライマリモニタに表示されている画面情報に限られます。セカンダリモニタ以降に表示されている画面情報は相手に転送できません。

また、Expert/Monitorはプライマリモニタでのみ、その動作が保証されます。[Live Help] ウィンドウおよびLive Help のツールバーは、プライマリモニタの表示領域の中に配置して使用してください。

10. 画面共有/リモート操作

(1) Live Help は、基本的にWindows アプリケーションを画面共有して、リモート操作可能ですが、以下のアプリケーションについては、画面を見たり操作したりすることができません。

- フルスクリーン状態のMS-DOSプロンプト画面
- Direct X / OpenGL対応のアプリケーション画面
- 動画や音声を扱うWindowsアプリケーション
- 画面のプロパティで表示の設定を変更した後に、コンピュータを再起動しないと、正常に動作しないアプリケーション

(2) リモート操作で[画面のプロパティ]の[ディスプレイの詳細]タブにおいて、表示色数と解像度を変更することはできません。

(3) クライアントのパソコンで動作しているWindows アプリケーションをエキスパートがリモート操作する場合、クライアントのかな漢字変換を使用することになります(自分自身のかな漢字変換は、使用できません)。

(4) Live Help でリモート操作機能を使用する場合、エキスパートとクライアントあるいは、エキスパートとエキスパートのキーボードタイプを一致させて運用する必要があります。キーボードタイプが異なる場合(例えば、OADGキーボードと親指シフトキーボード)、リモート操作機能を使用してキーボード入力すると、文字化けが発生します。

11. ネットワーク関連

(1) LAN-WAN-LANの運用に際しては、WANの伝送帯域が64Kbps以上必要です。モデム運用時は、28.8Kbps以上のモデムが必要です。モデム運用の場合は、1対1の通信(Point-to-Point)のみ可能です。

(2) LAN運用での多地点接続の場合、クライアントパソコンからエキスパートパソコンに送信されるデータ量は、エキスパートパソコンの数に比例して増加します(同一データを全相手に個別送信)。WAN経由等帯域の狭いルートを経由する場合は、レスポンスが低下します。

(3) NAT(Network Address Translation)環境については、ExpertとClientの間に一方向の1:1静的NATのみが存在している場合でのみIPアドレス指定での運用が可能ですが、下記の場合は対応不可です。

- ・ ExpertとClientが動的NAT、IPマスカレードを介して接続されている場合
- ・ ExpertとClientの間に2段階以上のNAT が存在している場合
- ・ ExpertとClientの間に双方向のNAT が存在している場合

12. Live Help Connect関連

Connectには負荷分散機能があります。同時接続セッション数が多くなってレスポンスが低下してきた場合には、Connectサーバを追加してください。

13. IPv6環境での動作について

(1) IPv6ネットワークへのダイヤルアップ接続はできません。

(2) 一台のクライアントに複数のLive Help Expertが接続してセッションを行う場合、IPv4で通信するLive Help ExpertとIPv6で通信するLive Help Expertは混在できません。

14. FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-0 IaaS、FUJITSU Cloud Service S5上での留意事項

1) FUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-0 IaaS、FUJITSU Cloud Service S5上にLive Help Clientをインストールする場合、起動方式を「サービスとして起動 - 自動起動する」としてインストールする必要があります。

2) リモートデスクトップでFUJITSU Hybrid IT Service FJcloud-0 IaaS、FUJITSU Cloud Service S5に接続する場合

注意事項があります。

詳細は以下のマニュアルを参照ください。

- ・ Systemwalker Live Helpユーザーズガイド
- ・ Systemwalker Live Help Clientガイド

15. 仮想環境について

(1) VMwareでの動作について

- ・クローニングを利用する場合
 - ネットワークアダプタに<Windowsのデフォルト>以外を設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Helpのユーザ名は、接続するLive Help間において一意である必要があります。クローニング後、Live Helpのユーザ名を変更する必要があります。
 - OS認証方式の接続許可グループを設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Help Connectが導入されている環境でIPアドレスが変更になる場合は各種接続情報の再設定が必要です。

(2) Hyper-Vでの動作について

- ・通信中にクイックマイグレーションを行った場合、通信エラーが発生し通信が切断される可能性があります。
- ・インポート/エクスポートを利用する場合
 - ネットワークアダプタに<Windowsのデフォルト>以外を設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Helpのユーザ名は、接続するLive Help間において一意である必要があります。クローニング後、Live Helpのユーザ名を変更する必要があります。
 - OS認証方式の接続許可グループを設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Help Connectが導入されている環境でIPアドレスが変更になる場合は各種接続情報の再設定が必要です。

(3) KVMでの動作について

- ・クローニングを利用する場合
 - ネットワークアダプタに<Windowsのデフォルト>以外を設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Helpのユーザ名は、接続するLive Help間において一意である必要があります。クローニング後、Live Helpのユーザ名を変更する必要があります。
 - OS認証方式の接続許可グループを設定している場合は再設定が必要です。
 - Live Help Connectが導入されている環境でIPアドレスが変更になる場合は各種接続情報の再設定が必要です。

16. 前版との差異について

(1) 以下のOSでの動作はサポート対象外です。

- Windows Vista
- Windows 8

(2) 以下の機能はサポート対象外です。

- Connection Manager機能

お客様向けURL

- ・ **ソフトウェア：富士通（Systemwalker Live Help）**

製品概要や動作環境、導入事例、価格等、製品紹介資料を幅広く提供しております。

<https://www.fujitsu.com/jp/software/systemwalker/livehelp/>

- ・ **ソフトウェア：富士通（ソフトウェアの一覧表（システム構成図）と各種対応状況）**

価格/型名の一覧（システム構成図）を提供しております。

<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/condition/configuration/>

- ・ **ソフトウェア：富士通（インフォメーション&ダウンロード）**

「ライセンスについて、くわしく知る」の項で富士通製ミドルウェア製品のライセンスに関する解説、サポート期間などの情報を提供しております。

<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/information-download/>

- ・ **ソフトウェア：富士通（マニュアル）**

富士通のソフトウェア製品に添付されているマニュアルが閲覧できます。

<https://www.fujitsu.com/jp/products/software/resources/manual/>