

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

当社は、Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項を以下のとおり定めます。
Menlo Securityのその他メニューについては、別の「Menlo Securityサービス提供に関する重要事項について」に定めます。

本サービスのご利用にあたっては、電気通信事業法第26条（提供条件の説明）の趣旨を鑑みた、この重要事項説明書の内容を十分ご理解の上お申込みください。

サービス提供者 : エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

契約代理業者 :

1. 問合せ連絡先、受付時間帯

内容	受付窓口	連絡先	受付時間
サービスのお問合せ	法人コンタクトセンタ	電話:0120-106-107	平日 9:30~17:00 (年末年始を除く)
操作に関するお問合せ	ヘルプデスク	問合せフォーム 電話:0120-736-524	平日 9:00~17:00 (年末年始を除く)
設定変更依頼		問合せフォーム	
故障時のお問合せ		問合せフォーム 電話:0120-736-524	
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマセンタ	電話:0120-047-128	平日 9:00~17:00 (年末年始を除く)

- ・ 問合せフォームは、サポートWebサイト<<https://support.ntt.com/menlo/inquiry/search>>よりアクセス下さい。
- ・ 本サービスの問合せについては、ベストエフォートで対応しており、お問合せ内容により、翌営業日対応となることがございます。
- ・ インターネットに繋がらない等、故障時のお問合せの際には、まず、お客様にて故障個所の特定の切分けの実施をお願いいたします。切り分けの結果、本サービスの故障が疑われる場合、お問合せをお願いいたします。

2. サービス提供条件

- ・ 本サービスにてお申込みできるユーザー数は5以上、1000以下です。
- ・ 操作や故障に関するお問合せについては、申込時にご記入いただく、申請者様からのみとします。
- ・ 本サービスに関する工事、故障のご連絡は、本サービスの契約者に対して行います。
- ・ 本サービスに関する工事、故障のご連絡は、サポートWebサイトに掲載しますが、お客様が当サイトにてメールアドレスを登録することにより、掲載通知をメールでお知らせすることができます。

3. 品質について

- ・ 本サービスの品質については、お客様が接続する回線品質(速度、遅延等)により低下する場合があります。(画面表示時に、遅延、動作が不安定になる場合があります。)
- ・ サーバ工事等により通信が切断されることがあり、接続を常時保証・確保するサービスではありません。
- ・ サーバへの不正なアクセスについては常時監視しております。但し、これらの詳細につきましては、情報を開示しないことをセキュリティポリシーとしておりますのでその旨ご了承ください。
- ・ SLAは99.9%とします。サービス停止が起こった場合、各月の本サービス稼働率に応じてユーザーには追加のサービス利用日数を提供します(契約利用期間の延長)

・ SLAの定義

【本サービス稼働率(各月ごとの計算)】 = (月の総分数 - サービス停止時間) / 月の総分数

【サービス停止状態】: 一つのリージョンにおいて異なるネットワーク環境における5人以上のユーザーが本サービス経由でインターネット上のウェブサイトへアクセスできない状態

【サービス停止時間】: 上記サービス停止状態が連続して10分間以上続いた場合の各月別の合算分数

・ 追加サービス日数

- ① サービス日数を受け取る場合、各月ごとに当社に申請が必要です。
- ② 申請を各月末日から30日以内に行わない場合、サービス日数の権利は失効します。
- ③ 年間で付与されるサービス日数の最大日数は15日です。

・ 申請は、お客様からの当社への申告により受付します。

・ 下記事項を要因とするサービス停止はSLAの適用範囲外とします。

- ① 本サービス関連会社のコントロール外の要因に起因するもの
- ② お客様の既存の利用製品、第三者製品に起因するもの
- ③ Menlo Security End User License Agreementに記載のある事項に起因するもの

・ 本サービスのメール無害化機能において、高可用性を維持するための冗長構成がとられていますが、万が一サービス断が発生した場合は、お客様のメールシステムやネットワーク環境の設定次第ではメールの受信ができなくなる恐れがあります。万が一の事態に備え、セキュリティを優先させてメールの受領を停止させるか、業務継続性を維持するために無害化処理を行わないで転送を行うかをご判断いただき、そのような動作ができるよう導入時に設定を実施してください。

稼働率 (各月ごとの計算)	追加で付与される サービス日数
99.9%未満-97.5%以上	2日
97.5%未満-95%以上	4日
95%未満	8日

4. アクセス回線について

- ・ 本サービスに接続するためのインターネット回線については、お客様にてご準備ください。回線にかかる費用(ISP料金を含む)は、本サービスとは別に発生し、ご利用になった通信会社から利用料金が請求されます。

5. 最低利用期間

- ・ 本サービスは最低利用期間を設けておりません。廃止申込までのご利用となります。

6. 料金について

- ・ 本サービスの利用料金、工事費は別紙1に記載します。
- ・ 本サービスを利用開始した最初の月は月額料金を無料といたします。ただし、同一月内に利用の開始及び契約の解除があった場合は、当該月の利用料は発生いたします。
- ・ 本サービスを利用開始した最初の月の翌月以降に、サービスの数量の変更があった場合、当該月の月末時点の契約内容に基づいて料金が発生いたします。
- ・ 契約の解除および各サービスの廃止があった月の月額料は、契約解除および廃止した時点の数量をもとに当該月の利用料を計算いたします。
- ・ 契約解約日が含まれる月の全てのメニューの料金について、日割り計算はいたしません。
- ・ お客様がお申込時に指定した利用期間について料金が発生します。利用期間内に契約の解除があった場合は、当社の責に帰すべき事がある場合を除き、料金の返還はいたしません。
- ・ お客様都合により本サービス開通日までにご利用のご案内をお受取になれなかった場合は、本サービスの料金の返還はいたしません。

7. ご利用について

- ・ 本サービスのご利用にあたり、お客様の既存環境に合わせてご利用いただく必要があります。お客様のクライアント端末やプロキシの設定変更、ファイアウォールの許可、証明書のインストール等、お客様にて設定の変更を行い本サービスの使用環境の準備をお願いいたします。また、お客様既存環境の設定変更についてはサポート外となります。
- ・ 本サービスのご利用にあたっては、お客様ご自身で、本サービスの管理者ページにてポリシー等、各種設定を行っていただきます。
- ・ 一度廃止したサーバや、それらに関わるアカウント(ユーザー名)等のサービス環境を、再度ご利用いただくことはできません。
- ・ 本サービスのご利用にあたっては、ブラウザで動作するお客様ご利用のアプリケーションが全て動作することを保証しません。
- ・ 本サービスが、お客様パソコンおよびそのパソコンにインストールされている他のソフトウェアに悪影響を及ぼさないこと、またその他何らかの不具合が発生しないことを保証いたしません。
- ・ 上記、当該設定に起因して発生した第三者による不正侵入、商取引上の紛争又はその他の原因を問わず、当社では責任を負いかねます。
- ・ サービス提供機能、画面表示内容については定期的にバージョンアップが行われます。このバージョンアップは自動で適用が開始され、適用を停止することはできません。

8. 守備範囲と制約事項について

- ・ 別紙2の「Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項」に記載しておりますのでご参照ください。

9. ソフトウェア及びライセンス

- ・ 本サービスについて、その使用条件等を定めたMENLO SECURITY TERMS OF SERVICE(以下、総称Menlo契約)はMenlo Security, Inc.とお客様との間で直接締結されるものとします。
- ・ Menlo Security, Inc.は本サービスの変更ならびに適用される法律の変更に伴い、Menlo契約を適宜変更することができるものとします。なお、Menlo契約のMenlo Security, Inc.の保証範囲及び責任範囲を超えて、当社は如何なる責も負わないものとします。
- ・ Menlo Security, Inc.がMenlo契約の変更または修正を行う場合は、電子メール、またはその他の合理的な手段を通じてお客様に通知します。
- ・ お客様と当社間の契約条件と、Menlo利用規約の条件が異なる場合は、お客様と当社間の契約条件を優先することとします。

10. IPアドレス

- ・ IP認証の場合はお客様の保有するグローバルIPアドレスを用いて認証を行います。
- ・ 本サービスがWebサイトにアクセスする送信元IPアドレスは、ランダムなIPアドレスで特定できません。本サービスは、日本リージョン内で冗長化をしています。

11. その他の制限事項

- ・ 本サービスの故障情報通知において、故障発生および復旧の情報はお客様に該当しない場合があります。

12. 利用停止

- ・ 緊急でお客様通知なく、サービス停止を伴うメンテナンス、故障等によるサービス停止を行う場合があります。故障内容によっては復旧作業に時間を要する場合があります。

13. 契約の成立

- ・ 契約の成立は、お客様からお申込を頂いた日をもって成立するものとさせていただきます。ただし、そのお申込に不備がある場合等、お承りできない事がございます。また、お承りのご連絡は、ご利用開始日前に通知する『ご案内』をもって代えさせていただきます。

14. 契約の解除

お客様が次に該当する場合、当社は契約を解除することがあります。

- ・ 次項に定めるお客様の義務の規定に違反したとき。

15. お客様の義務

お客様には次のことを守っていただきます。

- ・ 当社又は第三者の著作権その他の権利を侵害する行為をしないこと
- ・ 本サービスによりアクセス可能な当社又は第三者のデータの改ざん、消去等をしないこと
- ・ 第三者になりすまして本サービスを利用する行為をしないこと
- ・ 意図的に有害なコンピュータプログラム等を送信しないこと
- ・ 意図的にサービス提供設備への負荷を与えないこと
- ・ 当社の設備に無権限でアクセスし、その利用又は運営に支障を与える行為をしないこと

16. 免責

- ・ 当社は、本サービスの提供において、その完全性、正確性、確実性、有用性等につき、いかなる保証も行わないこととします。また、本サービスの利用にともない、お客様及び第三者に発生する損害については、当社の故意又は重過失による損害を除き一切の責任を負わない
- ・ 当社は、本規約の変更等により自営端末設備（お客様が設置する端末設備をいいます。）等の改造又は変更を要することとなる場合であっても、その改造等に要する費用について負担しません。

17. サービスの廃止（変更）の連絡先及び方法

- ・ 本サービスは本契約終了後に廃止されます。サービス廃止後、お客様のデータ等についてはすべて削除いたします。
- ・ 本サービスの契約内容の変更は別途弊社営業担当までご連絡ください。

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

■利用料金 ()内は消費税を含んだ金額

項目		単位	料金額
パッケージサービス	Isolation Lite	1ユーザ毎	800円(880円)

■工事費及び機器代金 ()内は消費税を含んだ金額

項目		単位	料金額
パッケージサービス	Isolation Lite	1契約毎	0円
	ユーザ変更	1工事毎	0円

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項

1. 守備範囲について

- 本サービスは、ブラウザによるWeb閲覧により、ブラウザ、Flashの脆弱性について、マルウェアが侵入する攻撃に有効なソリューションですが、防御できない範囲の脅威もあります。本サービスの守備範囲は次のものです。

項番	セキュリティ脅威	マルウェアの方向	守備範囲対象
①	ブラウザによるWeb閲覧時に、ブラウザ、Flashの脆弱性をつく攻撃	外 ⇒ 内	対象
②	ブラウザによるWeb閲覧時に、ユーザーが意図して行うコンテンツのダウンロードに含まれるマルウェア	外 ⇒ 内	対象(一部)
③	ブラウザ以外のアプリケーションによるWeb利用時のマルウェア侵入	内 ⇔ 外	対象(一部)
④	内部から外部への情報漏えい (ファイルのアップロード)	内 ⇒ 外	対象
⑤	内部から外部への情報漏えい (フィッシングサイトへの情報漏えい等)	内 ⇒ 外	対象(一部)

- 項番②について、Safe Viewer機能がサポートするドキュメントは無害化した閲覧が可能です。またファイル種別単位でのダウンロードのブロックが可能です。
- 項番③について、Non-Browserの通信に対して通信のログを表示することが可能です。
- 項番⑤について、無害化+読み取り専用モードの実装により、指定したサイトやカテゴリの閲覧時に文字入力を規制することが可能です。
- メールやその他プロトコルによるネットワーク経由によるマルウェア侵入や、USB等の物理デバイスによるマルウェア侵入も本サービスの守備範囲外となります。

2. ユーザーのWeb閲覧について

- サポートしているクライアント環境は以下の通りになります。

項目	内容
デバイス	デスクトップPC、ノートPC
OS	Windows7 以上、MacOS X
ブラウザ	IE 10以上、Chrome 34以上、Safari 9以上、Firefox 17以上、Edge 12以上 ※ JavascriptとHTML5に対応している必要があります。

- 本サービスのIsolation(無害化)対象コンテンツは下記の通りです。

タイプ	対象形式
Webコンテンツ	HTML、JavaScript
画像イメージ	PNG、JPG、BMP、ICO、GIF WEBP (Chromeのみ対応) TIFF (IEとSafariで対応) JPG XR (IEのみ対応) SVG
フォント	TTF、WOFF WOFF2 (IE以外対応) EOT (IEのみ対応)
CSS (Cascading Style Sheets)	コメントの削除、URLの書き換えなど
メディア	Flash

- 本サービスは無害化を目的として、以下の画像形式の変換を行います。

変換対象の画像形式	備考
png	アニメーションを含む場合は、変換により最初のフレームのみが表示されます。
Jpg	
Gif	
Bmp	変換により、pngに変換されます。
Svg	
Ico	
Webp	clientがwebpをサポートする場合はwebpで出力しますが、それ以外のケースにおいては、イメージがalpha channel(透過イメージ)の場合にpng、それ以外はjpgに変換されます。アニメーションを含む場合は、変換により最初のフレームのみが表示されます。

- 本サービスを利用してWebサイトを閲覧した場合、下記の操作時に本サービスが出力するポップアップや画面が表示される場合があります。これらを表示させなくする、表示内容を変更するといった設定はできません。

項目	タイミング
Webアクセス	初回Webアクセス時
ポップアップメッセージ	ファイルのダウンロード時、ファイルのアップロード時、新規タブ/ウインドウを開く操作時、ダイアログウインドウの表示時、動画のフルスクリーン表示時
Basic認証	ユーザがBasic認証を要求するサイトへアクセスした場合
信頼できないサイトへのアクセス	アクセス先のサーバ証明書の信頼性が確認できない場合
ブラウザの設定によるエラー	ブラウザの設定でサードパーティのクッキーが許可されていない場合
Flashコンテンツの閲覧	Flashコンテンツの表示時

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項

アクセスしたサイトへの接続エラー	サイト接続エラー時
通常異常時のエラー	本サービスとクライアント間の通信に問題があるとき 通信経路上のネットワークの異常や、クライアント端末において証明書のインポートが正しくできていない場合
ブラウザからの印刷	ドキュメントファイルのダウンロード時に表示した情報をブラウザから印刷した場合
ドキュメントが表示できない	ドキュメントファイルの破損などでドキュメントファイルが表示できない場合 Office(Word、Excel、PowerPoint)ファイルがパスワードで保護されている場合
パスワード付きドキュメント	PDFファイルがパスワードにより保護されている場合

- ・ 本サービスは、以下のコンテンツがサポート対象外です。このようなWebサイトへのアクセスが必要な場合は、本サービスで、Isolationを行わない方法(本サービス自体をバイパスする、もしくは本サービスで例外設定する)を利用したWebアクセスとなります。
クライアント証明書 / Java / ActiveX / SilverLight / RSS / ストリーミングプレイヤー (Windows Media、Real Time、Quick Time Player)
- ・ 本サービスは、Flashを使用するWebサイトのURL情報のリストを内部で保持しています。そのリストに該当しないWebサイトにアクセスした場合は、Flashコンテンツが自動で閲覧することができません。管理者が設定画面より対象サイトを登録することによりFlashコンテンツを閲覧することができます。
- ・ 複数のFlashコンテンツが同一ページ内に存在する場合、再生可能なコンテンツはひとつずつに限定されます。
- ・ Document Isolation機能で、HTML5形式で、静的コンテンツに変換し、ユーザーに安全にドキュメントを閲覧頂くことが可能です。Document Isolation機能がサポートするドキュメントの種類については以下の表をご参照ください。

Document Isolation機能がサポートするドキュメントの種類 ※2019年1月時点	
Engineering Application	Visio、AutoCAD
Productivity	MS Project、MS One Note
Word Processors	Ichitaro、Word、PDF、OpenOfficeText、Word Perfect、XPS、Hangul
Spreadsheets	OpenOfficeSpreadsheet、Excel、CSV
Presentation Tools	PowerPoint、OpenOfficePresentation
Other Documents	RTF

- ・ Document Isolation機能では、パスワードで暗号化された一部のドキュメントファイルについて、ユーザーにパスワードを入力させて復号したファイルを、HTML5形式で、静的コンテンツに変換し、ユーザーに安全にドキュメントを閲覧頂くことが可能です。Document Isolation機能がサポートする暗号化されたドキュメントの種類については以下の表をご参照ください。

Document Isolation機能がサポートする暗号化されたドキュメントの種類※2019年1月時点	
Word	doc、docx、docm
PDF	pdf
Excel	xls、xlsx、xlsm
PowerPoint	pptx、pptm ※pptの復号は非サポート

- ・ ファイルダウンロードの制御について、ファイルの種類ごとにダウンロード許可/禁止のポリシー制御を行うことが可能です。サポートするファイルの種類については以下の表をご参照下さい。

ファイルダウンロードの制御に対応するファイル ※2019年1月時点	
Windows Executable	.com、.exe、.dll、.msi、.scr
Linux Executable	ELF 32-bit lsb、ELF 64-bit lsb、.rpm、.deb
Mac Executable	Mach-O 64-bit、Mach-O i386
Text based script files	.py、.reg、.sh、.vb、.vbe、.bat、.vbs、.cmd、.msh、.pif、.msc、.ps1
JAR	JAR
Android Executable	apk、dex
Archive and Compressed Packages	GZIP、TAR、ZIP、7-ZIP、LZH、ARJ、BZIP、RAR、CAB
Audio files	.mp2、.mp3、.wav、.ra
Video files	.mpg、.3gp、.mp4、.webm
Calendar	ICS

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項

- ・ 閲覧ユーザーへの制約事項として以下のようなものがあります。

項番	動作	説明
①	Web Storage	HTML5のWeb Storage機能には下記の2つの種類があります。 ① sessionStorage … セッションで管理するのでブラウザを閉じるとデータが消える。 ② localStorage … ブラウザで半永久的に保存できるのでブラウザを閉じても保存されている。 本サービスは、①に対応しております。 ②の技術に関しても対応はしておりますが、ブラウザを閉じるとデータが消去される制約があります。
②	IEのBack space key	IEには「Back space key」を利用して、ブラウザの「戻る」操作をする機能がありますが、本サービスはこのキー操作をサポートしていません。
③	Non HTML5動画の拡大	Flash等のNon HTML5の動画を拡大して閲覧する操作はサポートしていません。
④	ファイルダウンロード	・5GBを超えるファイルを本サービス経由でダウンロードすることができません。
⑤	ファイルアップロード	5GBを超えるファイルを本サービス経由でアップロードすることができません。
⑥	日本語ドメイン	IE、Firefoxは日本語ドメインのURLへのアクセスをサポートしていません。
⑦	Chromeのオムニボックスでの検索候補表示	Chromeのオムニボックスでの検索候補表示をサポートしていません。
⑧	一部のブラウザのID/パスワード保存機能	一部のブラウザ(IE、Chrome等(※))のID/パスワード保存機能(ID/パスワードの保存、更新等)をサポートしていません。 ※2020年3月時点での最新バージョン
⑨	Rangeヘッダを使用したダウンロード再開	本サービスはRangeヘッダをサポートしていません。そのため、Rangeヘッダを使用したファイルダウンロードの再開要求をすることはできません。 ※Rangeヘッダは、ダウンロード再開などの「部分的に失敗した転送の効率的な回復」や、「Web表記の部分的なコンテンツ取得」に用いられます。このような動作は、本サービス経由の場合正常に動作しないことがあります。
⑩	右クリックのファイルダウンロード	右クリック押下時に表示される「対象をファイルに保存」等によるファイルダウンロードはサポートしていません。

- ・ 本サービスのWebサイトの設定ポリシーとして、動画サイト(本サービスのカテゴリ判定が”Streaming Media & Downloads”のもの)はAllow(無害化しません)、フィッシングサイト(本サービスのカテゴリ判定が”Phishing”のもの)はIsolate+Read Only(無害化して書き込み禁止)、その他のカテゴリはIsolate(無害化)します。このカテゴリに区分されるサイト情報は本サービス側で随時変更されます。
- ・ Full File Scan、Sandboxの機能は提供していません。

3. ユーザーのメール無害化について

- ・ メールは無害化は、Microsoft社のOutlook on the web(旧OWA)とGmailに対応しております。
- ・ Gmailを利用する場合は、管理画面にて送信元IPアドレスの設定が必要です。その設定したIPアドレスからのみ利用できます。

4. 管理機能について

- ・ 管理画面は、次の項目が表示、利用できます。
Logs (通信ログ)
Insights (ログ解析)
Web Policy- Exceptions (例外設定)
Settings - Authentication、Proxy Auto Config (Gmail利用のグローバルIPアドレス設定、PACファイル設定)
- ・ クラウド上に保存されるアクセスログは過去30日期間となり、30日を経過したログは削除されます。
- ・ ブラウザのアドレスに指定するURL情報は、ログに出力されますが、画面遷移後のページ内の各コンテンツ(js, gif, jpeg等)のURL情報はログ出力されません。

5. 認証方法について

- ・ 本サービスをご利用頂く認証方法は次のものです。

認証方法	説明	作業/制約
ユーザー認証	ユーザーアカウント(メールアドレス)とパスワードで認証します。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ユーザーアカウントの登録作業は当社で行います。 ・ ユーザーパスワードの初期化はお客様作業になります。 ・ ユーザーが初回利用時に、ユーザー名、パスワードを入力する必要があります。

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー提供に関する重要事項について

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項

6. 通信要件および影響について

- 本サービスを経由して、通信を行う際のアウトバウンド通信に必要なポートアクセスは以下の通りです。

サーバー	Port(TCP Outbound)	説明
proxy[TenantID].menlosecurity.com (プロキシモード)	443(3129)	プロキシモード利用時にアクセスする宛先です。 ・Gmailの無害化も利用する場合は、3129となります。
safe.menlosecurity.com (プリペンドモード)	443	プリペンドモード利用時にアクセスする際のサイトです。
pac.menlosecurity.com (PACファイルの取得)	443	ユーザが本サービスのPACファイルをダウンロードする際にアクセスするサイトです。
admin.menlosecurity.com (管理画面アクセス)	443	管理者がユーザーアクティビティを管理したり、ポリシー設定をする際にアクセスするサイトです。

- 本サービスでは、サポート対象のブラウザ以外のアプリケーションからのHTTP/HTTPS通信は、Isolationを行わずそのまま通過させます。
- 本サービスでは、プロキシモードとプリペンドモードで、「https://safe.menlosecurity.com/」宛の通信が発生します。
- Firewall、UTM、Proxy、サンドボックス等の通信を経由するネットワーク機器への影響について、クライアントがファイルのダウンロードをした際に、HTTPSとなるため、経由する各機器で、アンチウイルスや、動的解析等のファイルスキャン処理をする設定・構成になっている場合、HTTPSを復号化しないとスキャン処理が行えなくなります。(但し、ユーザーが意図しないドライブダウンロード攻撃によるマルウェアのダウンロードは、本サービスで無害化されるため、そもそも発生しなくなります。)
- 通信をキャプチャするフォレンジック機器への影響について、本サービスとクライアント間がHTTPS経由となるため、ファイルダウンロード、ファイルアップロードについてはHTTPSの復号化を行わないと可視化ができません。また、ページ内のコンテンツへのリクエストについては、HTTPS経路を使用した本サービス独自のプロトコルにより、他製品で復号化して、リクエスト内容の可視化が行えなくなります。
- 本サービスの仮想コンテナへ初回アクセスを行う際、本サービスが受けられるPOSTリクエストのサイズの上限は1,048,576 byteとなります。サイズの上限を超えるPOSTリクエストが発生している場合、各ブラウザによるエラーメッセージが表示されます。すでに本サービスの仮想コンテナと通信が確立している場合は、POSTリクエストのサイズの上限はありません。

7. 注意事項について

- 本サービスを経由すると閲覧できない、もしくは挙動がかわるWebサイトが確認されています。これまでに確認されている情報として下記のような動作があります。

項番	動作	説明
①	有償Webサイトへの接続	インターネット上のWebサイトには、有償で、企業に対してサービス提供しているものが存在します。その際に、企業のグローバルIPアドレスで認証をとっている場合、クラウド環境の本サービスは、一意のグローバルIPで認証をとることができません。現状の対応としましては、PACファイルの設定にて、クライアント端末から対象のWebサイトに対して、本サービスを経由せず、直接アクセス頂く事になります。
②	海外向けコンテンツの表示およびアクセス拒否	インターネット上のWebサイトには、表示コンテンツをクライアント端末側のグローバルIPで判断し、海外向けコンテンツを表示したり、国外からのアクセスに制限をかけているサイトが存在します。本サービスは、一意のグローバルIPを提供することができないため、このようなサイトへのアクセスは影響されます。現状の対応としましては、PACファイルの設定にて、クライアント端末から対象のWebサイトに対して、本サービスを経由せず、直接アクセス頂く事になります。
③	端末上でスクリプトを実行して、OSや、ブラウザの種類などを識別して、コンテンツを変更するサイト	インターネット上のWebサイトには、クライアント端末上でスクリプトを実行してOSやブラウザの種類などを識別して、クライアントに返すコンテンツを変更するようなWebサイトが存在します。本サービス(Isolate)経由で対象のWebサイトへアクセスした場合、スクリプトの実行は本サービスの仮想コンテナ上で行われるため、Webサイトから返されるコンテンツが、直接アクセスの場合と異なる場合があります。現状の対応としましては、本サービスでAllow(Isolateしない)設定を行っていただくか、PACファイルの設定にて、クライアント端末から対象のWebサイトに対して、本サービスを経由せず、直接アクセス頂く事になります。
④	Webサイトの画面表示	Webサイトの画面が正しく表示されない場合は、Pixel-ACRという画面転送技術で表示している場合があります。この場合、通常のブラウザ操作で対応していない事項があり、例えばWeb画面の画像をファイルとしてダウンロードできない、またWeb画面でのリスト表示、警告表示やカレンダー表示ができない(直接日付入力可能)等があります。またブラウザへのユーザ名/パスワード情報保持も対応されません。

- 本サービスのデフォルトのPACファイルはいくつかのWebサイトをバイパスする推奨設定がはいつています。PACファイルにより、バイパスされたWebサイトに対しては、クライアント端末からの通信は、本サービスを経由せず、対象のWebサイトに直接アクセスすることになります。下記は、PACファイルのバイパスリストのサンプルと対象サイトの説明です。

※最新の対象サイト情報は、管理画面(GUI)のSettings > Proxy Automatic Configurationより、PACファイルのPreview機能にてご確認ください。

説明	対象サイト例
ユーザー端末に対してのソフトウェアアップデートサーバー	windowsupdate.microsoft.com, update.microsoft.com, download.microsoft.com, ntservicepack.microsoft.com, cdm.microsoft.com, wustat.windows.com, swcdn.apple.com, swdownload.apple.com, swquery.apple.com, swscan.apple.com, itunes.apple.com
Webexのプラグインは本サービスのIsolationの対象に含まれておりません。	webex.com, ciscowebex.com,
対象サイトに対して、本サービスに機能制約があるため、Isolation対象に含まれておりません。	google.??, google.com, google.com.??, google.co.??

Menlo Securityサービス Isolation Liteメニュー守備範囲と制約事項

Silver Lightに対応していないため、Isolationの対象に含まれておりません。	netflix.com, netflix.net, nflximg.com, nflximg.net, nflxvideo.net, nflxext.com, nflximg.com.edgesuite.net, .vo.llnwd.net
プライベートIPアドレスと予約されたIPアドレスレンジは、インターネットアクセスなく、一般的に社内利用のため、Isolationの対象に含まれておりません。	10.0.0.0/8, 127.0.0.0/8, 169.254.0.0/16, 172.16.0.0/12, 192.0.2.0/24, 192.88.99.0/24, 192.168.0.0/16, 192.18.0.0/23, 224.0.0.0/6, 240.0.0.0/6
Outlook on the web(旧OWA)を除く、Office 365の通信は無害化されません。	Office365のBypass通信を有効 sharepoint.comを無害化除外

- ・ ユーザによる操作が無いタブに対して、一定の時間が経過するとセッションを解放します。ページのスクロール、フォームの入力中、メディアの再生中といったユーザ操作が進行中のタブについてはセッションは解放されません。フォーム等に入力された未送信のデータがある場合、リソースが解放される際にそのデータが失われることがあります。

セッション解放のタイムアウト値は以下の通りです。

フォアグラウンドタブ : 30分
 バックグラウンドタブ : 10分
 入力データがあるタブ(フォーム等) : 30分

- ・ 本サービスを経由して接続した際に、Webページのレイアウトが崩れる場合があります。インタラクティブに通信を行うサイト(グループウェア、Web会議システム等)は本サービスを経由せず直接アクセス(バイパス)またはAllow(Isolateしない)設定を行うことをお勧めします。
- ・ 本サービスのデフォルトのPACファイルは、本サービスが故障時には端末から直接WebサイトへアクセスするDIRECT設定になっております。本サービス故障時にはWebサイトへのアクセスをBlockしたい場合は、管理画面で変更できます。
- ・ プリペンドモードでは、SSL Inspectionの機能をご利用いただくことが不可となります。SSLの除外設定を行うことはできないため、クライアント証明書による認証を行うサイト等については、本サービスを指定せずに直接アクセスしていただく必要があります。
- ・ プリペンドモードでは、管理画面のActionのAllow設定をご利用いただくことができません。管理画面でActionにAllowを設定しても実際にはIsolateの動作が行われます。また、Web Applicationによる設定もご利用いただくことができません。
- ・ 本サービスを利用してWebサイトの閲覧に不具合がある場合は、その接続先ドメインに対して、本サービスの管理画面にてAllow設定、または本サービスを迂回する設定を行ってください。
- ・ お客様からの申請により、本サービス側の対応でWebサイト閲覧が可能になる場合がありますが、対応には時間がかかります。
- ・ 本サービスを利用した際の不具合のお問合せに対して、対処策等何らかの回答は行いますが、原因調査は行いません。
- ・ 本サービスを利用したWebサイトの閲覧で表示される、文字や画像のコピー&ペーストができない場合があります。
- ・ 本サービスを利用して閲覧するWebサイトが他のサイトへのリンク設定があり、そのリンク先サイトは本サービス経由でない場合は、表示できない場合があります。
- ・ 本サービスはブラウザのcookie認証を利用しています。ユーザー認証において最初に認証した際にcookieを生成し、その後はcookieで認証を行います。よって、複数の本サービスのテナントに接続する場合は、本サービスのcookie情報を削除して別テナントをご利用ください。
- ・ 切り分けのために、端末のブラウザにて、キャッシュクリア、本サービスのcookie情報削除、harファイルの取得をお願いする場合があります。その対応ができない場合は不具合事象の解決ができない場合があります。
- ・ ブラウザがInternet Explorerの場合、セキュリティ設定のゾーンが信頼済みサイトや制限付きサイトに登録されているサイトは、本サービスを利用することができません。
- ・ Internet Explorerの設定やその他拡張機能によりcookieがブロックされている場合、正常にサービスを利用できない場合があります。
- ・ Google ChromeからHTTPのウェブサイトへアクセスを行い入力フォームに文字を入力した時に、オムニボックスに表示される「保護されていない通信」のメッセージが通常赤字で表示されますが、本サービス経由でアクセスすることで灰色で表示されます。
- ・ 本サービスはHTMLコンテンツの<select>タグのmultiple属性をサポートしておらず、セレクトボックスにおける選択肢の複数選択をサポートしておりません。
- ・ Application Rulesにおける非ブラウザ通信のBlock設定は、HTTP/HTTPSのページリクエスト通信のUser Agentの値がブラウザ情報でないものをBlockします。
よって、CSSのようなサイトの表示条件を確認するような通信(リソースリクエスト)はルールが適用されずアクセス可能であり、PowerShellのコマンドやOfficeアプリケーションの一部通信はこのような通信を行うため、Blockされないことがあります。
- ・ SafeViewer上においてOpenOffice SheetsおよびExcelは検索機能はご利用いただけません。

8. ソフトウェアメンテナンス

- ・ 本サービスのクラウド環境のメンテナンスは約4~8週間に1度の間隔で、自動で行われます。本サービスのメンテナンスは、新規インスタンスに対して行われ、ユーザーの新規のWebアクセスをブロックすることはございません。本サービスは複数のコンポーネントで構成され、コンポーネント単位でソフトウェアの更新が行われます。ユーザーが既にWebアクセスをしている状態で、アクセスしている本サービスのコンポーネントが更新される場合、ブラウザがリロードされることがありますが、ブラウザが強制的にクローズされることはなく、継続してWebページを閲覧できるため、ユーザーエクスペリエンスには基本的に影響を与えません。
- ・ 本サービスのサーバのIPアドレスは、メンテナンスやバージョンアップ等の理由により変更が行われることがあります。変更前のIPアドレスにアクセスを継続した場合、Web閲覧等に支障をきたす可能性がありますので、本サービスのドメインは定期的に名前解決を実施してください。