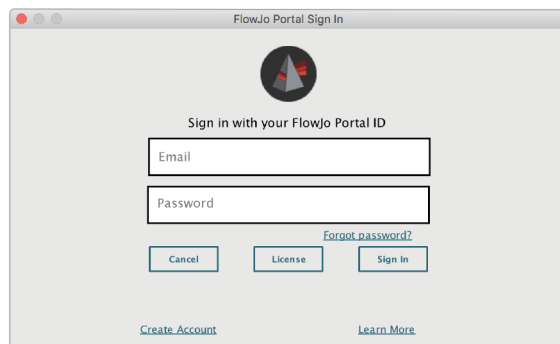


FlowJo™ ポータルライセンストラブルシューティング

FlowJo™ 解析用ソフトウェア (FlowJo™) / SeqGeq™ シングルセル解析用ソフトウェア (SeqGeq™) にサインインできない場合



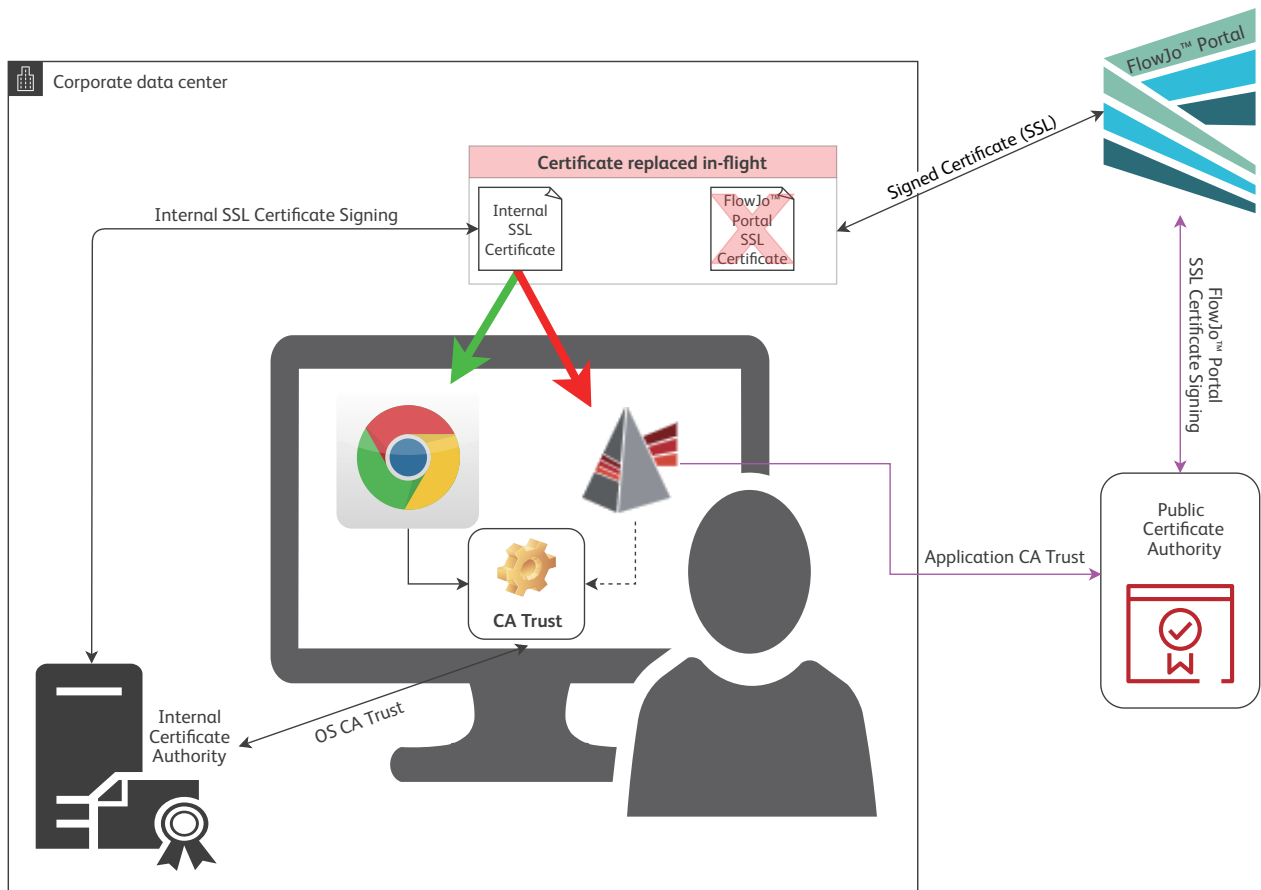
会社 / 組織のネットワークセキュリティの設定によって、FlowJo™ や SeqGeq™ が FlowJo™ ポータルで接続できないことがあります。FlowJo™ ポータルのアカウントページにはサインインできるのに、FlowJo™/SeqGeq™ にサインインできないという場合は、以下のことをお試しください。

会社 / 組織の Wifi からゲスト用 Wifi もしくは個人用ホットスポット (ex. テザリングなど別の回線) に切り替えたあとで、FlowJo™ ポータルにサインインできるかどうかを試します。

ゲスト用 Wifi もしくは個人用ホットスポットでも FlowJo™ にうまくサインインできない場合は、以下のことを行ってください。

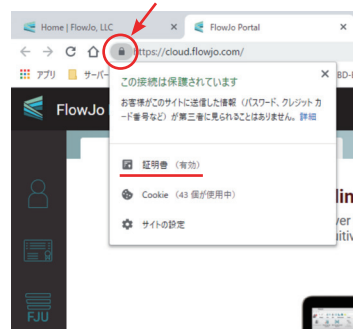
1. BD にお問合せください。(E-mail: tech_cell@bd.com) また、その際、以下の情報もお送りください。
 - A) cloud.flowjo.com (ポータルのウェブ上のアカウントページ) にはサインインできますか？
 - B) FlowJo™ ポータル (アプリケーションのログインウィンドウ) に、cloud.flowjo.com アカウントページと同様のユーザー名、パスワードを入れてサインインできますか？
 - C) エラーメッセージが表示されている場合は、スクリーンショットをお送りください。
 - D) 現在ご使用中のソフトウェアのバージョンを教えてください。
 - E) ご使用中のコンピューターの OS を教えてください。
 - F) もし、同じセキュリティ環境下で、別のコンピューターから FlowJo™ ポータルサイトをご使用中の方がいらっしゃいましたら、その方のご利用状況を教えてください。
2. すぐに問題を解消したい場合は、会社 / 組織の IT 部門に連絡し、以下の情報を伝えてください。

新しい FlowJo™ ポータルのライセンスシステムは SSL を使って FlowJo™ の認証を行っており、アプリケーションは当社の認証機関発行の SSL 証明書を要求します。セキュリティの高いネットワークでは、SSL 証明書を独自の内部証明書に置き換えるようにセットアップされていることがあります。この場合、FlowJo™ アプリケーションでは適切に認証できません。この問題を解消するには、FlowJo™ や SeqGeq™ が SSL 証明書をアプリケーション (SSL 用サイトアドレス: <https://cloud.flowjo.com>) に送ることができるように、ネットワークのセキュリティ設定を変更してください。



FlowJo™ ポータルの証明書置換

- HTTP/S リクエストがパブリックネットワークからプライベートネットワークへ送られると、証明書はその途中で、ネットワークのICA*によって署名されたプライベート証明書に置き換えられます。
- ウェブブラウザは一般的に、SSL 証明書を検証するときに信頼できる情報源として、ローカルオペレーティングシステムのCAトラストストアを使うように設定されています。
- FlowJo™ および SeqGeq™ アプリケーションには独自のCAトラストストアがあらかじめ設定されているため、既知のパブリック認証機関によって署名された証明書のあるHTTP/sレスポンスを受け取ることを前提としています。
- HTTP/S 認証リクエストへのFlowJo™ ポータルからのレスポンスで証明書が置き換えられると、デスクトップアプリケーションは認証トークンを受け取ることができません。
- アプリケーションの認証がうまくいかない場合に、こうした状況があてはまるかどうかを確かめる方法のひとつとして、ウェブブラウザを開き、URL 欄に「https://cloud.flowjo.com」と入力する方法があります。ウェブページが読み込まれたら、ブラウザのURL 欄に表示されている錠の形のアイコンをクリックします。



- ウェブページのセキュリティを保つために使われているSSL証明書の情報を確かめられます。
- 証明書の情報にcloud.flowjo.comのCOMMONネームが表示されない場合は、会社/組織のネットワークのリクエストに対して、途中で証明書の置き換えが行われています。
- この問題を解消するには、会社/組織のネットワークセキュリティ部門に、https://cloud.flowjo.comのSSL証明書が置き換えられずにネットワークを通過できる設定にするよう依頼します。

日本ベクトン・ディッキンソン株式会社

本社: 〒107-0052 東京都港区赤坂4-15-1 赤坂ガーデンシティ
カスタマーサービス ☎ 0120-8555-90 FAX: 024-593-3281
(ご注文・納期・資料請求)

bdbiosciences.com/jp/

機器・試薬の使用方法および学術に関するサポート

☎ 0120-4890-77 E-Mail: tech.cell@bd.com

機器のトラブルに関するサポート

☎ 0120-7099-12

