# SAC 無法偵測 Token 故障排除

# 第一章 SAC 軟體安裝檢查程序

當您的 SAC 軟體無法偵測 Token 時,請依照下面的程序檢查,並提供我們相關系統資訊。

### 1.1 執行 SAC 軟體安裝與檢查是否已安裝完成

步驟 1:請執行「控制台」->「解除安裝程式」<sup>,</sup>將 ikey 舊版本軟體移除安裝<sup>,</sup>請移除舊版本 "SafeNet iKey Driver"<sup>、</sup>"SafeNet Borderless Security PK Client"。

步驟 2:安裝 SAC 軟體(例如: SAC\_8.2\_0121222.exe)。

步驟 3:安裝 SAC 軟體完成後 · 請執行「控制台」->「解除安裝程式」 · 確定" SafeNet Authentication Client …"已經安裝完成。

•	程式和功能	-	
	程式集 → 程式和功能	▼ C 搜尋 程式和功能	ρ
控制台首頁	解除安裝或變更程式		
檢視安裝的更新	若要解除安裝程式,請從清單選取程式,然後按一下 [解除安眠	裝]、[變更] 或 [修復]。	
🛞 開啟或關閉 Windows 功能			
	組合管理 ▼ 解除安裝	8==	• 🕜
	名稱	發行者	安裝於
	EPSON L550 Series Printer Uninstall	SEIKO EPSON Corporation	2013/5/29
	Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x64 9.0.3	Microsoft Corporation	2013/5/29
	Microsoft Visual C++ 2008 Redistributable - x86 9.0.3	Microsoft Corporation	2013/5/29
	SafeNet Authentication Client 8.2	SafeNet, Inc.	2013/5/29
	<		>
	SafeNet, Inc. 產品版本: 8.2.85.0 3 說明連結: http://www.safenet-i J	支援連結: http://www.safenet-inc.com 更新資訊: http://www.safenet-inc.com/	'support

## 1.2 檢查裝置管理員, iKey 裝置是否可正常偵測

請先插入 iKey 裝置,執行「控制台」->「裝置管理員」,展開「智慧卡讀卡機」,是否有找到「Rainbow iKey 2032」「Rainbow iKey Virtual Reader」「Aladdin IFD Handler」「Aladdin VR Handler」裝置。



如果插入的 ikey 2032 裝置在「裝置管理員」內顯示"!"·表示 ikey 裝置不能正常偵測·請參考 2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除來進行故障排除。

如果找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」項目 · 請參考 <u>2.3 裝置管理員找不到「Rainbow iKey</u> <u>Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」解決方式</u>進行故障排除。

## 1.3 檢查 Reader 註冊資料是否存在

Reader 註冊資料位置:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers

如下圖 · 檢查 " Readers" 底下是否有 " AKS ifdh 0~1" 、 " Rainbow Technologies iKevVirtualReader 0~1" 。

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
榴案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 說明(H)							
	^	名稱	類型	資料			
Command Processor		ab)(預設估)	REG SZ	(數值未設定)			
🖌 🔐 Cryptography			-				
a 🔒 Calais							
	_						
A Readers							
Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 0							
Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 1							
▷ - Loss SmartCards	-						
CatDBTempFiles							
Defaults		<		>			
電腦\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers							

如果 Reader 註冊資料不存在,請參考 2.2 Reader 註冊資料不存在故障排除,來進行故障排除。

## 1.4 檢查 SACSrv、Smart Card 服務是否正常工作

執行「控制台」->「系統管理工具」->「服務」·檢查 SACSrv 服務與 Smart Card 服務(或智慧卡)服務 是否處於啟動的狀態。

注意:Smart Card(或智慧卡)服務的登入身份必須是「Local Service」,如果是其他的登入身份則 Token 裝置將無法運作。

#### PRONEW

О <sub>6</sub>		服務					-	×
檔案(F) 動作(A) 相	食視(∨) 説明(H)							
	🗟 🛛 🖬 🕨 🔲 II 🕩							
🔍 服務 (本機)	♀ 服務 (本機)	_						
	SACSrv	名稱	描述	狀態	啟動類型	登入身分		^
	(da - 1 - 197 - 347	🔅 SACSrv	Safe	執行中	自動	Local System		
	<u>停止</u> 服務 重新動動服務	🎑 Secondary Logon	可以		手動	Local System		
	<u>= 41 BA 21</u> BX 379	鵒 Secure Socket Tunneling	提供		手動	Local Service		
		鵒 Security Accounts Manager	啟動	執行中	自動	Local System		
	描述:	🌼 Security Center	WSC	執行中	自動 (延	Local Service		
	Service	🌼 Sensor Monitoring Service	監視		手動 (觸	Local Service		
		🔍 Server	為這	執行中	自動	Local System		
		🌼 Shell Hardware Detection	為自	執行中	自動	Local System		
		🔍 Smart Card	管理	執行中	自動 (觸	Local Service		
		鵒 Smart Card Removal Policy	允許		手動	Local System		
		🔍 SNMP Trap	接收		手動	Local Service		
		🎑 Software Protection	針對		自動 (延	Network Service		 ~
	∖延伸∕標準∕							

# 第二章 SAC 軟體故障排除

#### 2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除

插入 Token 裝置(例如:ikey 2032)後·執行「控制台」->「裝置管理員」·如果插入的 Token 裝置 在「裝置管理員」內顯示"!"(如下圖紅框處)·表示 ikey 裝置不能正常偵測·請參考以下說明來排除 問題。

A	裝置管理員
榴案(F) 動作(A) 檢視(V) 說明(H)	
a 🖉 user-pr	
Buetooth	
i Key 2032	
Rainbow Technologies iKey Virtual Reader 1	
Rainbow Technologies iKey Virtual Reader 2	
2 4 音效、視訊及游戲控制器	
1 音訊輸入與輸出	
「「「「「「「」」「「」」「」」「「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「	
▶ 前 軟體裝置	
▶ ■ 通用序列匯流排控制器	
▷ 🛗 智慧卡讀卡機	
▶ 风 湯鼠及其他指標装置	
▶ 資 電池	
▷ 🜉 電腦	
▶ ▶ 監視器	
▶ 👰 網路介面卡	
▷ 🔚 影像装置	
▶ □ 鍵盤	
5 🌉 顧示卡	

#### 排除方法

步驟1: 滑鼠於"!"裝置點一下再按滑鼠右鍵再點「更新驅動程式軟體」選單。



步驟2:點「瀏覽電腦上的驅動程式軟體」。

#### PRONEW



步驟 3:於「在此位置搜尋驅動程式軟體」欄位輸入驅動程式位置,驅動程式位置請輸入" C:\Program Files\SafeNet\Authentication\SAC\iKey Driver",再點「下一步」按鈕。

● 更新驅動程式軟體 - iKey 2032 ●	
在您的電腦上瀏覽驅動程式軟體	
[a_tricgian niestatenetwunientcatent/sku/uksylonkei] ◆ 图度(N 고 한숨子資料次()	
→ 讓我從電腦上的裝置驅動程式清單中挑選(L) 此海單屬而已安裝並且與裝置相告的驅動程式軟體,以及與裝置屬於同類別的所有輻 動程式軟體。	
2 下-步(N) 取満	

步驟4:點「關閉」按鈕完成更新驅動程式。



備註1:如果「Rainbow iKey Virtual Reader」裝置也顯示"!"(裝置無法辨識),請依照這個章節步 驟1~4 完成驅動程式的更新。

備註 2:請將 ikey 裝置插在其他的 USB 埠,如果有顯示"!"(裝置無法辨識),請依照這個章節步 驟 1~4 完成驅動程式的更新。

## 2.2 Reader 註冊資料不存在故障排除

Reader 註冊資料位置:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers

如下圖 · 檢查 " Readers" 底下是否有 " AKS ifdh 0~1" 、 " Rainbow Technologies iKevVirtualReader 0~1" 。

登録編輯程式 - ロ ×					
檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 說明(H)					
> D COM3	^	名稱	類型	資料	
		ab)(預設值)	REG SZ	(數值未設定)	
🖌 🖉 Cryptography					
a 📗 Calais					
A 🚺 Readers					
Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 0					
Rainbow Technologies iKeyVirtualReader 1					
▷					
CatDBTempFiles					
Defaults	~	<		>	
電腦\HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Cryptography\Calais\Readers					

如果 Reader 註冊資料不存在,請參考以下說明來排除問題:

#### 排除方法

如果是 32 位元作業系統請點" Reader\_32bit.reg"進行註冊。 如果是 64 位元作業系統請點" Reader\_64bit.reg"進行註冊。 註冊後作業系統請重新開機。

# 2.3 裝置管理員找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」解決方式

裝置管理員找不到「Rainbow iKey Virtual Reader」、「Rainbow iKey Enumerator」,表示 iKey Driver 沒 有安裝成功,請由以下連結下載 ikey Driver 並進行安裝。

iKey Driver Windows 32 位元驅動程式: http://www.pronew.com.tw/download/ikey/32-bit%20iKey%20Driver%20v4.1.1.7.zip

iKey Driver Windows 64 位元驅動程式: <u>http://www.pronew.com.tw/download/ikey/64-bit%20iKey%20Driver%20v4.1.1.10.zip</u>

安裝 ikey Driver · 如果安裝進度一直停在如下圖的畫面 · 超過 10 秒以上 · 請點「Cancel」按鈕中斷 安裝 ·

#### PRONEW



中斷後,點「Finsh」按鈕完成 ikey Driver 安裝,請執行「控制台」->「裝置管理員」,如果「Rainbow iKey 2032」「Rainbow iKey Virtual Reader」有顯示" !",表示 ikey 裝置不能正常偵測,請參考 2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除來進行故障排除。