# 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\_10.2\_20170221.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		✓ ○ 搜尋 程式和功能		م ر	0
控制台首頁	解除安裝或變更程	τΐ.				
檢視安裝的更新	若要解除安裝程式,請從	清單骥取程式,然後按一下 [解除安慰	表]、[變更] 或 [修復]。			
🚱 開啟或關閉 Windows 功能						
	組合管理 ▼ 解除安裝				- (	٥
	名稱	<b>^</b>	發行者		安裝於	ł
	EPSON L550 Series Pr	inter 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 Authenticatio	on Client 8.2	SafeNet, Inc.		2013/	5/29
			vinivale, inc.		2013/	5/2
	<					>
	SafeNet, Inc. j	童品版本: 8.2.85.0 支 說明連結: http://www.safenet-i 更	E援連結: http://www.safenet-inc. [新資訊: http://www.safenet-inc.	.com .com/	support	t

### 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。

### 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 iKeyVirtualReader 0~1"。



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>0</sub>		服務					-	. 🗆	×
檔案(F) 動作(A) 材	儉視(V) 說明(H)								
	à 🗟 🛛 🖬 🕨 🔲 II 🕨								
🔍 服務 (本機)	♀ 服務 (本機)								
	SACSIV	名稱	描述	狀態	啟動類型	登入身分			^
	停止服務	SACSrv	Safe	執行中	自動	Local System			
	重新啟動服務	🤬 Secondary Logon 🎑 Secure Socket Tunneling	可以 提供		「 手動 手動	Local System Local Service			
	描述: SafeNet Authentication Client Service	Security Accounts Manager Security Center Sensor Monitoring Service	啟動 WSC 監視	執行中 執行中	自動 自動 (延 手動 (觸	Local System Local Service Local Service			
		Server Shell Hardware Detection Smart Card	為這 為自 管理 分許	執行中 執行中 執行中	目動 自動 自動 (觸 手動	Local System Local System Local Service			
		SNMP Trap	接收 針對		手動 自動 (延	Local Service 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。

	装置管理員
▲ dia user-pc	
Bluetooth	
> all DVD/CD-ROM 光磁機	
DE ATA/ATAPI 控制器	
▶ ◆ 仔欣怪問菇	
4 10 共心状态	
M Reisbau Tabada ini Kau Katul Baada 1	
Rainbow Technologies ikey Virtual Reader 1	
m Randow rechnologies ikey virtual Reader 2	
▷ ■ 目以、代記久述創任問語 、 ■ 奈切時)自該山	
2 4 目前期人共期工	
▷ □ ■ M2-/4 5¢ > □ ■ A2-/4 5¢	
▶ □ 私服牧皇	
2 19 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	

排除方法一

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。

	农里戶任員	
福案(F) 動作(A) 檢視(V)	説明(H)	
⊨ 🔿   📰   🛅   🚺 🖬	R 🕅 🕅 🖓 🕫	
🛛 📇 vwin8		
Bluetooth		
▷ 🚑 DVD/CD-ROM 光疆	機	
DE ATA/ATAPI 控制	꿇	
▷ 🌧 WSD 列印提供者		
▷ 🦏 人性化介面裝置		
▷ 🛄 可攜式裝置		
▶ 🖶 列印佇列		
▷ 💼 印表機		
▷ <> 仔放控制器		
▶ 1 ● 赤龍裝置		
4 1 共同改直		
Minkey 2032	更新驅動程式軟體(P)	
▶ → 軟碟機	解陈女昞(U)	
▶ 🛃 軟碟機控制器	帰描硬體變更(A)	
▷ ① 軟體裝置	t.77(D)	
▷ 🟺 通用序列匯流	·3杏(R)	
▷ 🚏 連接埠 (COM 和 LPT	)	
▷ 🛗 智慧卡讀卡機		
▷ 📋 滑鼠及其他指標裝置		
> 😼 電池		
▷ 🖳 電腦		
5 🏊 監視器		

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
在此位置授尋驅動程式軟體: C:\Program Files\SafeNet\Authentication\SAC\iKey Driver > 瀏覽(R) 1
☑ 包含子資料夾(1)
→ 讓我從電腦上的裝置驅動程式清單中挑選(L) 此演單會顯示已安裝並且與裝置相容的驅動爆式軟體,以及與裝置屬於同類別的所有驅動電式軟體。
2 下一步(N) 取消

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。

#### 排除方法二

如果排除方法一不能解決問題請繼續進行排除方法二

步驟 1:執行「裝置管理員」·刪除所有"Rainbow iKey...."所有裝置。(刪除時會彈出 的「確認裝置解 除安裝」對話框(如下圖)·在對話框內請勾選「刪除此裝置的驅動程式軟 體」選項·再點「確定」按鈕 刪除驅動程式)。



步驟2:電腦重開機。

步驟 3:再安裝 SAC 軟體(例如:SAC\_10.2\_20170221.exe)。

步驟 4:插入 ikey,執行「裝置管理員」查看"Rainbow iKey...."所有裝置是否正常辨識。

#### 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

iKeyVirtualReader 0~1" ·



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

請由下列連結下載壓縮檔,下載後請解壓縮檔案: http://www.pronew.com.tw/download/sac/ikeyReaderReg.zip 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 SAC 或 BSEC 軟體無法解除安裝

如果 SAC 軟體有不能移除安裝的情形,請參考以下的步驟,可以重新安裝 SAC 軟體:

- 1. 下載 SAC 清除工具: http://www.pronew.com.tw/download/sac/Cleanup.zip。
- 2. 解壓縮 Cleanup.zip,執行 Cleanup.exe,點「開始清除」按鈕。
- 3. 出現"清除完成!請重新啟動您的作業系統....."訊息,請關閉清除工具,並**重新啟動作業系統**。

4. 安裝最新版本 SAC 軟體。

請注意,這個工具不能完整清除 SAC 所有註冊資料與檔案,所以只能用在 SAC 或 BSEC 不能解除 安裝的時候

### 2.4 作業系統 PC/SC 讀卡機過多的解決方法

SAC PC/SC Slot 有十個的限制(預設值是 8)

您可以修改以下的註冊檔來將 Slot 設為 10 [HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\SafeNet\Authentication\SAC\General] "PcscSlots"=dword:0000000a

然後重新啟動作業,再試看看 SAC Tools 是否可偵測到 Token

如果還是不能偵測 Token,請再嘗試以下步驟:

1. 在「裝置管理員」->「智慧卡讀卡機」內,如下圖將"Rainbow.." "Aladdin.."以外的其他廠牌讀卡機的

第二個讀卡機停用(例如:如下圖停用紅框的裝置)。

新 要能等理 (大樹)	A di loure THINK		a 51.00
- 《《 \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$ \$	B DVD/CD-ROM #2998		SUTF
O TANKS			装置管理員
	CALDE ALAVATAPI (24)85		其他動作
	Ben 1 44/1 A man		
》 然 大市員科火	○····································		
	● ◆ 行政江南部		
·····································			
	日 通用应利原注地的利用		
三 記数的商用机械	····································		
BB accession How Y			
	▲·回 留意下環下機		
	Aladdin IFO Handler		
	Aladdin Iro Handler		
	Aladdin VK Handler		
	Rainbow Key 2052		=
	Rainbow Key Endm	Reader	
	Bainbowikey virtua	I Reader	
	Rainbow Key Virtua	l Reader	
	BaiabawiKey Virtua	Deader	
	Rainbow Key Virtua	Reader	
	USB Chip Holder		
	a USB Talas Holder		
	USB Token Holder		
	·····································	更新驅動程式軟體(P)	
	- 通電池	倍用(D)	
	▶ (● 電磁	解除安顿(U)	
	▶·●● 監視諸 ▶·○● 磁碟機	拂摇硬體聯更(A)	
	▶ 🔮 網路介面卡		
	> 🦏 影像装置	四省(R)	

2. 作業系統重新啟動。

3. 插上 Token,執行 SAC Tools 查看是否偵測到 Token。