

# SAC 無法偵測 Token 故障排除

## 第一章 SAC 軟體安裝檢查程序

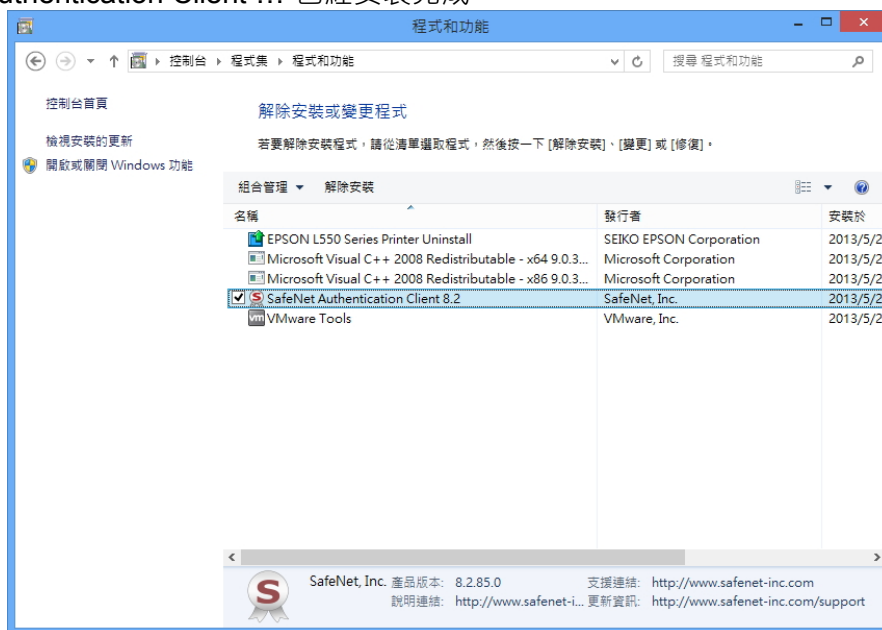
當您的 SAC 軟體無法偵測 Token 時，請依照下面的程序檢查，並提供我們相關系統資訊。

### 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」，將 ikey 舊版本軟體移除安裝，請移除舊版本“ SafeNet iKey Driver”、“ SafeNet Borderless Security PK Client”。

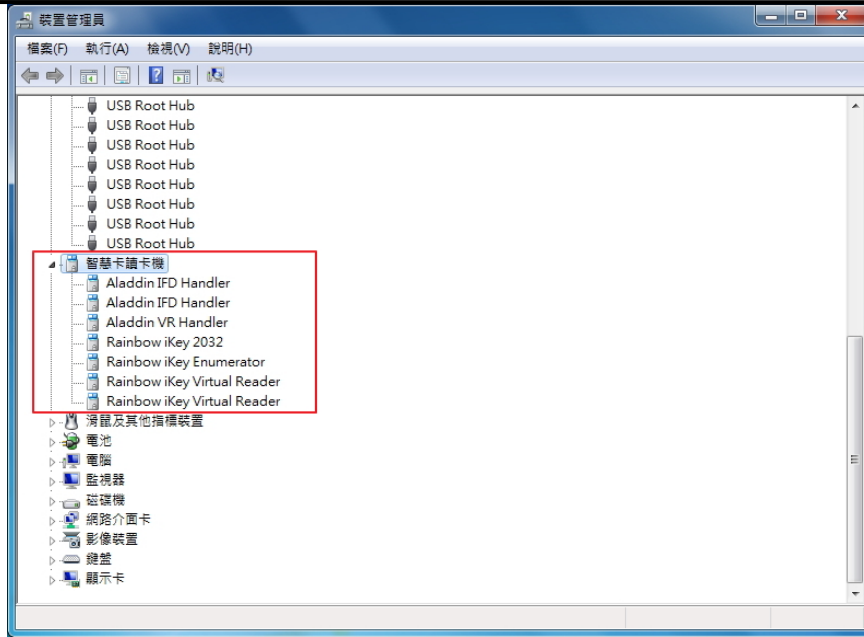
步驟 2：安裝 SAC 軟體(例如：SAC\_10.2\_20170221.exe)。

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。



### 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。



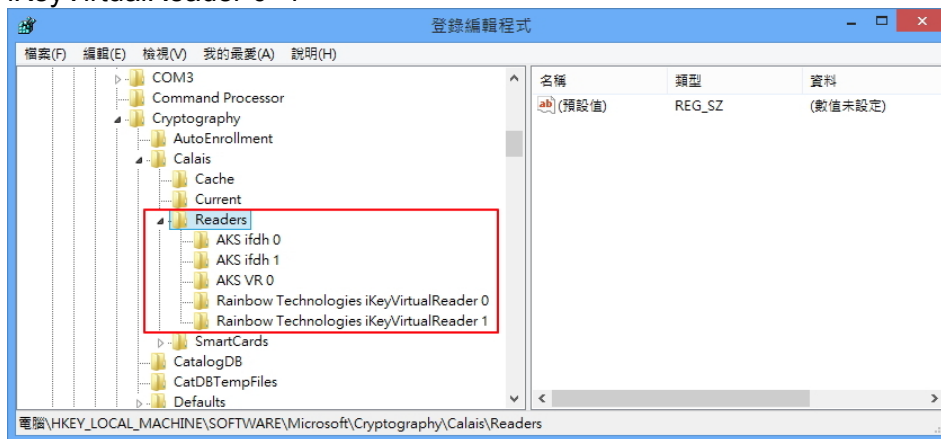
如果插入的 ikey 2032 裝置在「裝置管理員」內顯示“!”，表示 ikey 裝置不能正常偵測，請參考 [2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除](#) 來進行故障排除。

### 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”。

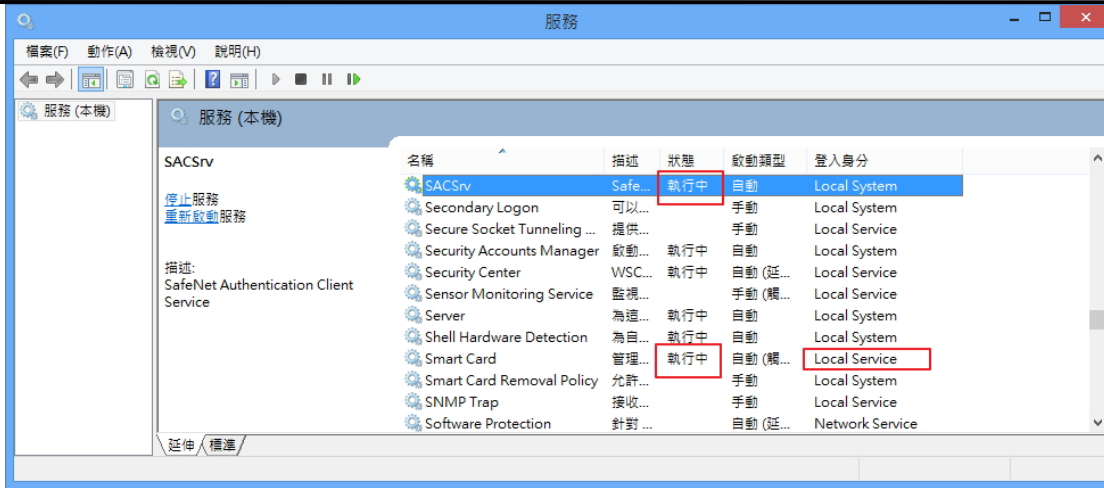


如果 Reader 註冊資料不存在，請參考 [2.2 Reader 註冊資料不存在故障排除](#) 來進行故障排除。

### 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。

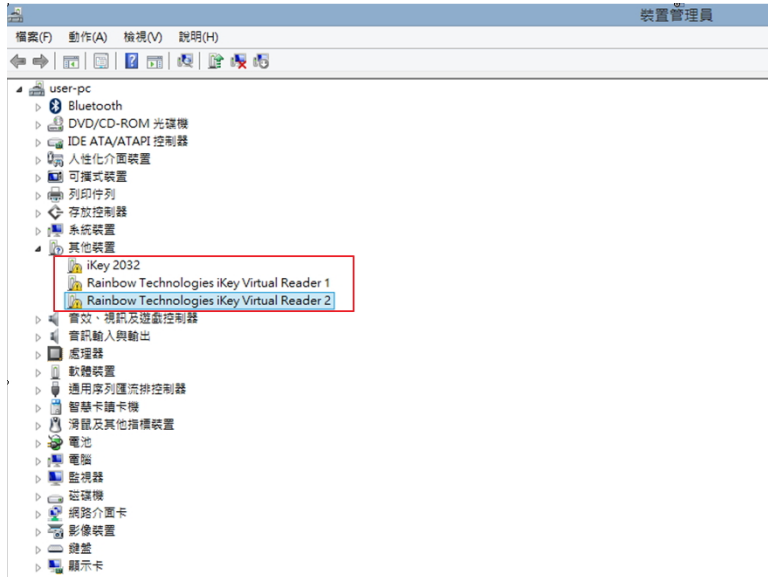
注意：Smart Card（或智慧卡）服務的登入身份必須是「Local Service」，如果是其他的登入身份則 Token 裝置將無法運作。



## 第二章 SAC 軟體故障排除

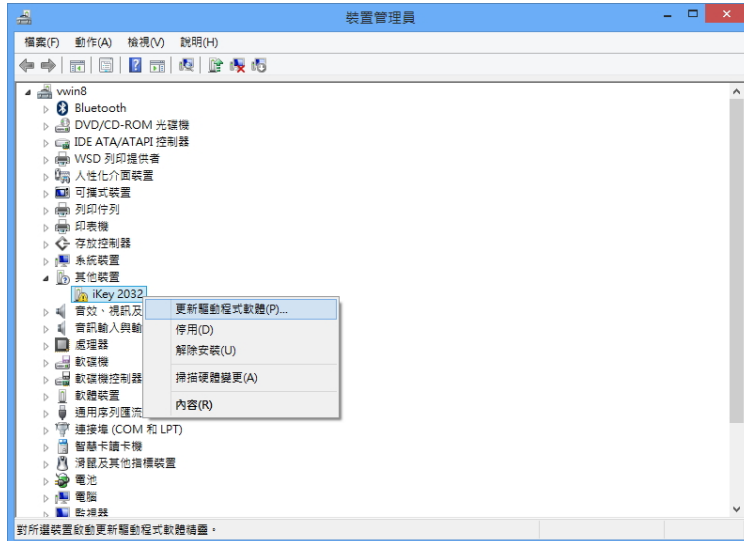
### 2.1 iKey 裝置無法正常偵測故障排除

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。



#### 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。



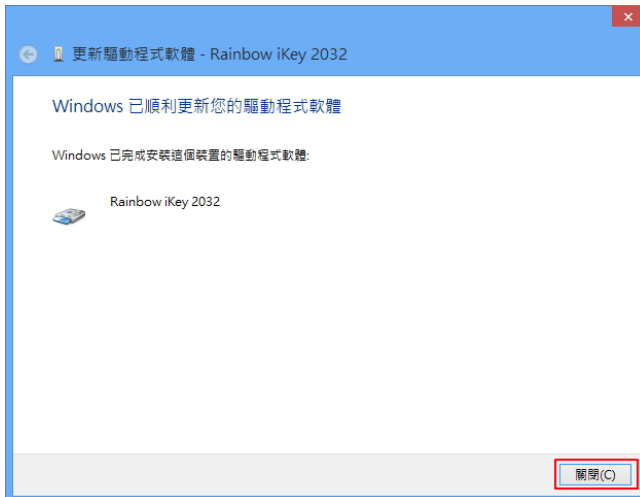
步驟 2 : 點「瀏覽電腦上的驅動程式軟體」。



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。



步驟 4：點「關閉」按鈕完成更新驅動程式。



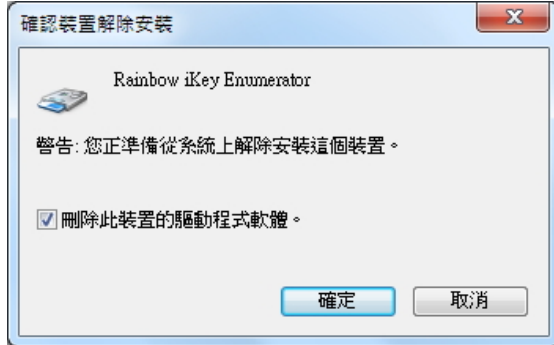
備註 1：如果「Rainbow iKey Virtual Reader」裝置也顯示“!”(裝置無法辨識)，請依照這個章節步驟 1~4 完成驅動程式的更新。

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)。

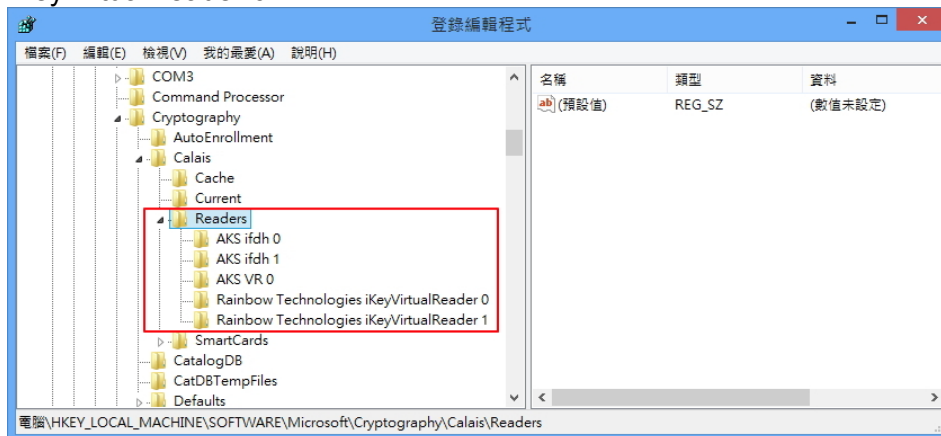
步驟 4：插入 ikey，執行「裝置管理員」查看"Rainbow iKey...."所有裝置是否正常辨識。

## 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)

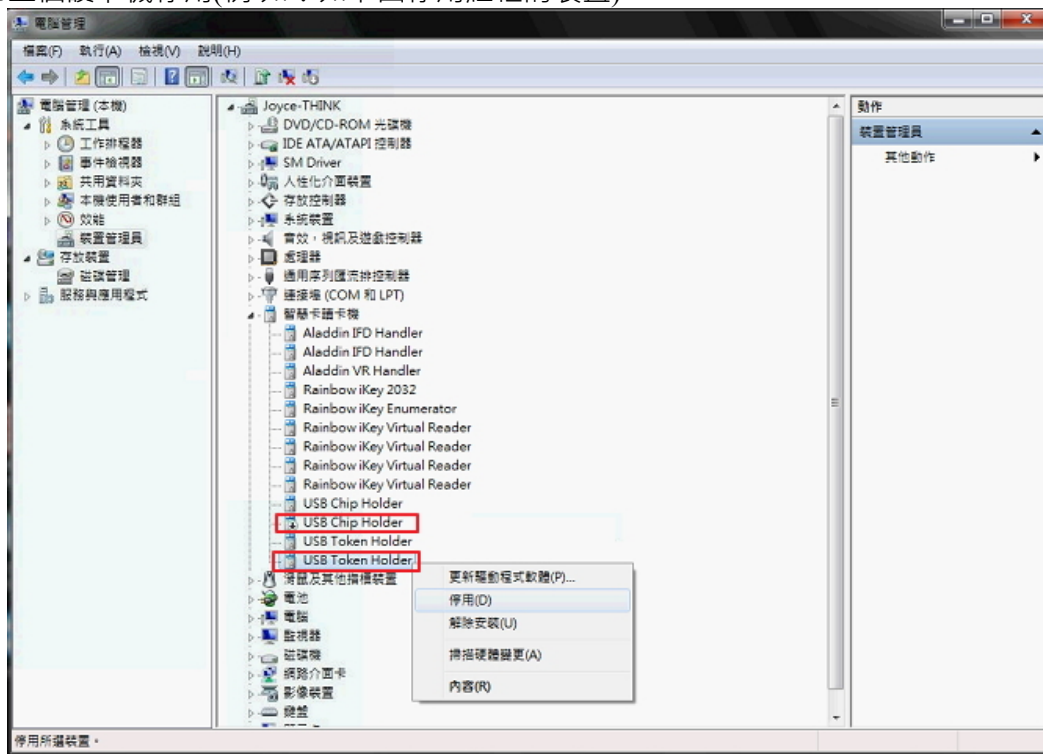
您可以修改以下的註冊檔來將 Slot 設為 10

```
[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)。



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。