云秘管家FAQ

# 访问客户端

Q：云秘管家支持哪些浏览器？

A：云秘管家支持业界主流浏览器：Chrome主流版本、FireFox主流版本及Edge主流版本。为获得完整的用户体验，我们强烈建议您使用Chrome浏览器。

Q：云秘管家支持哪些智能设备？

A：云秘管家除了支持PC外，还支持绝大多数的智能设备。我们把智能设备分为两类，一类是屏幕分辨率大于等于1024\*768的智能设备，如iPad、iPad Mini等，在这类智能设备上，云秘管家的使用和PC的表现是完全一致的。另一类是屏幕分辨率较小的设备，如iPhone、Android手机等，在这类设备上，我们提供了基于微信的访问形式，您可以通过微信获得云秘管家绝大部分的功能；

Q：手机版能不能通过微信公众号上，直接跳转过去？

A：微信公众号不能设置桌面UA，会自动匹配成移动版；

Q：手机版是否支持UC浏览器、谷歌浏览器？

A：支持；

# 主机使用

Q：创建会话失败，提示“用户名或密码（key）错误，验证失败”

A：请填写正确的目标主机登录凭证信息，尤其注意空格、大小写等因素。

Q：创建会话失败，提示“连接失败，目标端口可能未开放”

A：检查远程端口是否填写正确（默认情况下：RDP为3389、SSH为22、VNC为5900），检查目标主机是否开启防火墙，相关端口是否开放，如果是云主机，检查是否设置了公有云安全组，是否进行了端口规则限制。

Q：创建会话失败报错，提示“暂时还不支持TSLv1的握手方式”

A：在某些版本的Windows2008 R2操作系统中，由于RDP的网络验证SSL版本过低（TLS V1），导致会出现下面这种错误提示。微软官方已经提供了补丁升级包，您可以考虑对操作系统进行补丁升级；也可以直接修改目标主机的远程桌面安全级别为：允许运行任意版本远程桌面的计算机连接（我的电脑右键->属性->远程设置）即可。

Q：创建会话失败，提示“连接被重置，打开失败”

A：Linux服务器开启了DNS反查，导致连接超时，这个查询对于SSH访问而言并无太大意义，建议将其关闭，关闭方法：找到被访主机的/etc/ssh/sshd\_config文件，找到UseDNS yes，将其改为UseDNS no，保存后执行service sshd restart重启即可；其他检查：查看该机器连接人数，输入who，然后看看他的那个文件里面是否做了其他配置。

Q：创建会话失败，提示“当前所选中转服务器连接超时”

A：云秘管家中转服务器压力过大，会话所选的中转服务器压力过大，导致创建会话失败，这种情况较少出现。请您稍后再次创建会话，系统会自动重新分配中转服务器。

Q：创建会话失败，提示“打开管理终端会话失败，可能已在其他地方打开了此管理终端”

A：部分云厂商的管理终端为独享方式打开，只允许一个用户连接，如果有其它客户端通过任意方式使用同台主机的管理终端（不限定在云秘管家中），将出现此提示。等待已连接的客户端连接断开后重新打开创建会话即可。

Q：创建会话失败，提示“会话使用的SSH密钥文件无法解析”

A：当您使用SSH密钥访问主机时，如果您的SSH密钥格式不正确，将导致云秘管家无法正常解析您的key文件，那么将出现此提示。请使用正确的SSH密钥文件访问主机。

Q：创建会话失败，提示“建立连接失败（NLA）”

A：请检查目标主机是否是您当前使用的本地客户端，请不要尝试连接本地客户端。

Q：连接会话后报：会话心跳超时

A：请检查门户服务器、目标agent主机、proxy主机时间和时区是否设置正确，请按以下方式进行修改：

修改时区：timedatectl set-timezone Asia/Shanghai

修改硬件RTC时间同步：timedatectl set-local-rtc 1

Q：远程会话时卡顿现象

A：查看网络->会话中转优化，选用延迟最低的中转服务；减低Proxy所以在主机的资源（磁盘、内存、CPU）负载。

Q：远程会话后直接报错，提示“cacheKey不存在或已过期”

A：这是由于浏览器兼容存在问题，IE浏览器兼容差，请不要使用IE浏览器，请使用谷歌chrome或火狐firefox。

Q：创建会话失败，提示“连接被拒绝”

A：请将目标主机的远程桌面安全级别设置为：允许运行任意版本远程桌面的计算机连接（右键计算机->属性->远程设置->远程->远程桌面）；请检查目标主机资源负载（CPU等）是否已满；请确保Proxy宿主机可以连通目标主机。

Q：访问协议错误

A：访问时，使用了错误的访问协议，导致会话打开失败，一般情况下，Windows远程桌面使用RDP协议、Linux使用SSH协议等。

Q：创建会话失败，提示“内部错误，请联系客服处理（unable to create new native thread）”

A：请检查Proxy主机负载，一般是由于负载（CPU、内存、磁盘）过高导致的。若Proxy主机负载太大，可以添加多个Proxy进行负载，也可以增加Proxy机器的资源，还可以更换Proxy机器，把Proxy安装在其他机器。

Q：创建会话失败，提示“会话打开超时”

A：如果当前公司网络变动了，请重启Proxy后重新进行会话创建；如果Proxy所在主机是Centos7.4的系统，一般是由于Centos7.4的一个BUG导致的，请用下列网站方法在Proxy所在的主机上执行网址里的yum install dejavu-serif-fonts命令（https://stackoverflow.com/questions/45569367/upgrade-rhel-from-7-3-to-7-4-arrayindexoutofboundsexception-in-sun-font-composi）。

Q：创建会话失败，提示“与目标主机的连接中断，会话已关闭：setup desktop delegate failed”

A：这是由于Proxy主机无法访问云秘管家中转服务器。检查Proxy主机防火墙以及所在网络的安全组是否有网络等限制；检查网络DNS是否异常或做了变更。

Q：创建会话失败，提示“发送登录信息后连接被关闭，请检查密码是否正确”

A：这是因为您输入的账号密码有误，请输入正确后再连接。

# 安全审计

Q：命令审计录像支持windows2003操作系统吗？

A：支持；

Q：登录事由日志在那里可以查看？

A：操作日志->审计日志->会话审计日志->点开其中一个日志->登录事由；

Q：如何查看服务器/主机近期操作日志

A：操作日志->审计日志->会话审计日志；

Q：审计录像日志里显示正在生成录像，点开后显示正在加载，录像无法查看

A：请检查门户服务器当前是否做了安全限制，限制IP或域名、端口等；请检查proxy主机时间以及时区是否正确；

Q：审计录像设置

A：i、团队设置->云账户->点其中一个云账户设置可以针对该云账户进行设置默认审计录像是否开启；ii、运维策略->关键设备运维策略->策略编辑->审计录像设置的录像优先级大于云账户里，可以对单台机器进行设置；

Q：审计录像：预处理失败

A：请反馈给云秘管家客服或技术支持人员检查网络资源等情况；

Q：审计录像如何下载？

A：审计录像不是视频，是指令录像，后续会开发专用工具进行下载并查看；

Q：指令审计日志记录逻辑（windows及linux）：

A：在审计录像中，“指令检索”将展示当前会话产生的所有指令；所有会话都是通过中转服务器记录下来，然后发给专门处理指令的服务器上面，再发给目标服务器；i、windows：windows是图形化的，通过图形去识别cmd里面的文本指令，很难避免误差；目前在windows2008能比较好的支持，windows2008文字和渲染的图片都是服务器返回的，一一对应所以正确；但是windows2012及2016后服务器不再返回文字，审计内容的字符都是ocr出来的，所以不能保证正确性；ii、linux：直接通过指令控制台记录；

Q：当一个会话结束后，为什么我无法及时查看该会话的审计录像？

A：审计录像并不是常规意义上的截屏，事实上，它是通过中转服务器将所有的指令集与协议记录下来，然后将指令集做一些预处理以方便指令集查询。因此，受限于指令集大小以及指令集预处理的工作强度与调度能力，审计录像无法实时查看，您需要等待一段时间（原则上不超过10分钟），即可以查看会话的审计录像。

Q：Windows2016系统无法打开云秘管家指令播放器

A：i、对startRecordPlayer.bat文件右键点击属性；ii、勾选最下面的安全选项里的解除锁定即可；

# 网盘传输

Q：批量下载文件和下载文件夹是否能够支持？

A：支持；

Q：网盘能够提供共享链接提供给普通用户下载吗？

A：云秘管家网盘主要用于文件传输，而不是作为共享，不会作为存储用途。团队网盘可以存储共享给内部团队成员。

Q：网盘会不会消耗云资源的带宽资源

A：文件传输时，如果是阿里云或腾讯云主机且使用内网IP访问，不会消耗云资源的带宽资源，但是其它主机还是会消耗的带宽的，要识别是否消耗，可以在主机网盘列表里面看下是否支持区域优化，如果支持，那么文件传输就是基于内网的，不会消耗带宽资源；

Q：是否可以跨云数据交换？例如：跨云走的是OSS的公网，比如把OSS上的文件，拷贝到COS上，网络这块是否可以连通？

A：云秘管家没有做基础设施，主要是依靠云厂家的vpc内网功能了，是通过区域内网实现；

Q：上传文件时提示：上传请求被第三方厂商拒绝。案例：远程登录阿里云主机后上传一个50M的文件夹时有一个文件上传状态显示：上传请求被第三方厂商拒绝

A：有可能是因为上传文件超时导致的，请检查上行带宽大小，目标主机是否是海外主机，请反馈给云秘管家客服或技术支持人员；

Q：上传文件显示成功但实际没有文件

A：请检查目标服务器时间和时区是否正常；

Q：文件上传是基于什么协议？

A：https

Q：远程会话linux主机后文件上传阿里云报错：XXX上传文件失败

A：请检查当前主机以及目标主机时间是否正常；

Q：远程会话时往网盘传输文件提示：您需要权限来执行操作。“GUANJIA上的YUNPAN”远程桌面连接的磁盘上，且右边文件传输是显示Proxy宿主机系统时间不同步

A：i、请检查Proxy宿主机时间是否正确；ii、请检查云秘管家门户网站->团队设置->权限设置里的网盘资源权限设置是否正确；iii、请检查Proxy宿主机负载资源（磁盘、CPU、内存）是否已满；

Q：希望实现大文件定时备份传输

A：如果想通过云秘管家进行直接传输或分发，会通过门户等机器进行中转的，这样对客户服务器的配置要求太高。建议您使用scp命令功能传输，然后通过我们任务编排进行定期执行备份传输脚本；

Q：文件分发及文件传输有大小限制吗？

A：文件分发及传输默认按以下表进行分配，如您有需要，可以联系我们客服进行调整；

Q：设置会话守护后，文件传输中，关闭页面或浏览器是否会导致中断

A：会导致任务中断；

Q：连接会话后上传文件失败报：SocketException:Connect to yun-storage-cn-beijing.oss-cn-beijing.aliyuncs.com:80 [yun-storage-cn-beijing.oss-cn-beijing.aliyuncs.com/59.110.185.134] failed: Connection timed out: connect

A：i、请去proxy主机去执行telnet yun-storage-cn-beijing.oss-cn-beijing.aliyuncs.com 80看是否能通；ii、建议关闭该proxy主机防火墙或者设置端口开放；

Q：网盘资源使用的阿里云对象存储，无法上传

A：i、请确认门户控制台里网盘目录设置的是本地存储还是使用的阿里云对象存储；ii、请按F12打开开发人员工具，查看console里报错信息并截图给云秘管家客服或技术支持人员；iii、这个报错信息需要将http://192.168.108.77 地址加入阿里云的对象存储跨域访问白名单才行，这是因为您做了权限调整导致不能上传的；

Q：网盘资源里网盘审计文件备份对主机文件有效吗？

A：直接在会话中删除主机文件，目前还不能备份，因为怕文件太大，从主机中把文件拷出来耗时太长；

# 自动化运维

Q：任务编排执行方式有哪几种

A：i、手动执行；ii、定时执行：可选则执行时间为24小时里的整点，最多课选则4个时间点，重复日期可选则周一到周日；iii、重复执行：设置首次执行的日期及具体时间，然后设置重复周期，周期按小时及天来计算；

Q：任务编排执行特点

A：i、可调整节点顺序；ii、对多个节点，可设置顺序执行策略，可选则忽略上一节点执行情况继续执行或者选择上一节点全部成功时继续执行；iii、可以复制节点、移除节点；

Q：任务执行失败，执行结果为未指定执行方式

A：请对失败的主机设置快捷方式或者安装Agent；

Q：任务编排超时时间是多少

A：i、单节点超时时间是20分钟；ii、脚本命令等超时时间是0-600秒；

Q：任务编排文件分发支不支持本地上传

A：不支持；

Q：任务编排文件分发是否可以（批量）选择文件

A：i、任务编排里和作业中心里不一样；ii、任务编排里支持选择文件，但不支持批量选择文件；

# Proxy&Agent

Q：使用“2”个参数调用“DownloadFile”时发生异常：“基础连接已经关闭：发送时发生错误。”

A：i、目标主机在防火墙出站规则或者相关安全上做了限制，请检查目标主机能否上公网（ping www.qq.com），能否访问云秘管家门户网站；ii、通过用手动下载安装包进行安装；

Q：安装内网访问助手时报环境变量问题：Exception calling "SetEnvironmentVariable" with "3" argument(s)

A：这个报错是表示设置系统变量失败，但这个目前并不影响正常使用，在4.3版本里已经修改成不需要去设置系统变量了

Q：云秘管家Proxy大概多久访问门户服务器一次

A：15到20秒

Q：Proxy突然断开分析

A：i、请查看proxy日志，一般是因为proxy连不上门户服务器或访问不了门户服务器端口；ii、在proxy主机上打开门户网址，看是否正确跳转（有可能跳到其他网址去了）；

Q：安装proxy报错：/tmp/installGateway.sh:line 1:syntax error near unexpected token'newline' /tmp/installGateway.sh:line 1:

A：检查是否做了NAT，并且IP配置网络可达；

# 其它问题

Q：会话守护有没有对团队的整体设置？

A：没有的；

Q：会话守护会不会占用会话并发？

A：会；

Q：会话守护能否设置默认自动开启？

A：可以；

Q：主机没退出，但会话就自动结束了，而且只有短短几分钟，是什么原因导致的？

A：系统注销的原因：i、在系统账号登录界面停留，系统大概十多秒后就会强制注销；ii、windows很多版本只支持一个账户登录，如果其它账户在另外终端登录，您这边也会注销；iii、windows有很多系统自动注销的其他场景；iv：一般默认三十分钟未操作，会结束会话；

Q：为什么我的邮箱无法收到云秘管家发送的邮件？

A：若您的邮件地址填写正确，那么收不到云秘管家发送的邮件原因主要有以下几种：i、云秘管家邮件被归入了垃圾箱，请检查您的垃圾邮件；ii、由于网络等原因发送失败，请一分钟后重试；iii、云秘管家的邮件被您的邮件服务商拒收，建议您将云秘管家邮箱地址加入到您的邮件白名单中。

Q：为什么我的微信无法收到云秘管家公众号推送的消息？

A：若您的微信无法收到云秘管家公众号推送的消息，请按以下步骤确保您未屏蔽云秘管家公众号的消息：i、在您的微信公众号列表中找到：云秘管家；ii、点击进入云秘管家公众号，按以下步骤找到接收文章推送，检查是否是开启状态。如已禁用，请立即开启，即可接收云秘管家公众号所推送的消息；

# 云秘管家服务联系方式

客服电话：027-85771890

技术支持QQ：909073235