零信任 Windows 用户接入使用手册

零信任接入平台：适用于互联网远程接入办公场景，提升员工访问体验，提供应用一站式接入；从身份、终端、应用、数据多个维度持续进行安全防护，为办公安全保驾护航。如果您在使用过程中有任何问题，请咨询零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）& 系统管理员：秦绍纬（note ID:018236 ）

一 用户安装与卸载

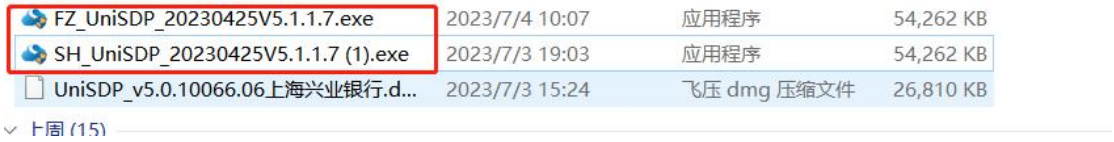
1.1 安装包获取

上海 进入网址 http://sdp.cib.com.cn 下载

福州 进入网址 http://sdp.cib.com.cn 下载

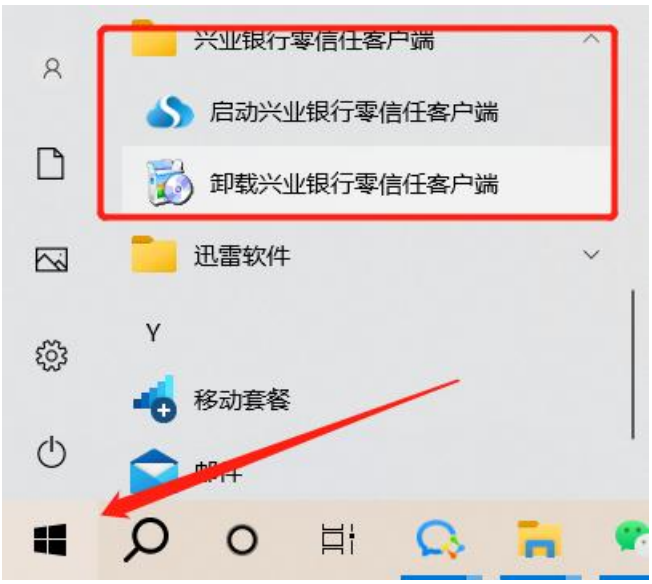
1.2 客户端安装

1、双击可执行文件，一键安装即可



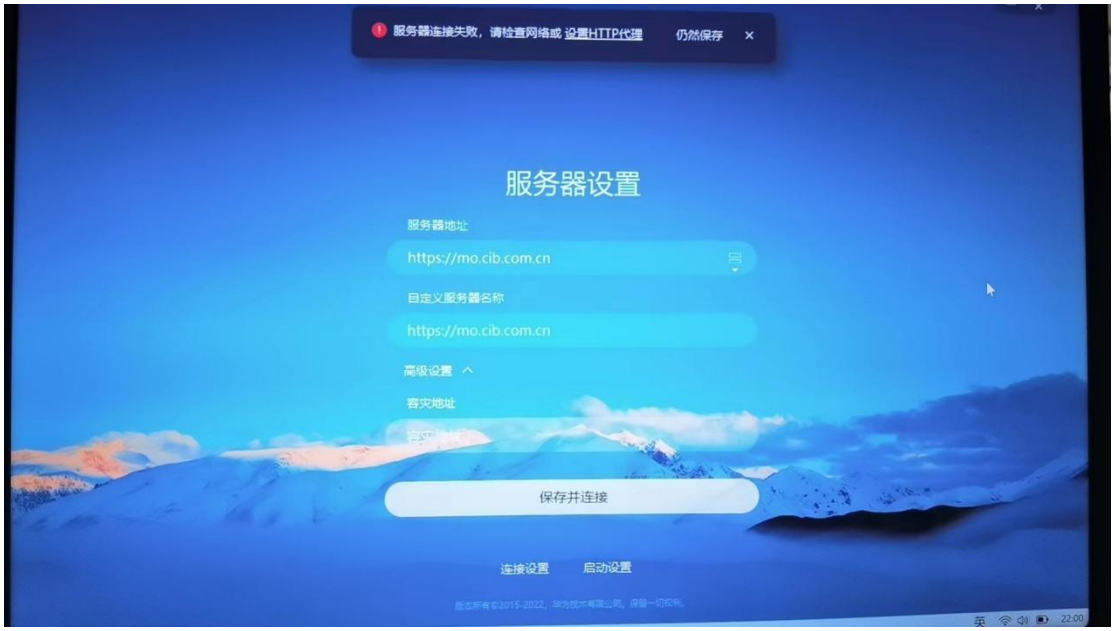
1.3 客户端卸载

1、从“开始”中找到兴业银行零信任客户端即可卸载



1.4 华为 arm 型号的处理器不兼容

开启 SPA 情况下会导致预认证阶段认证失败；未开启 SPA 可以正常登录，但是应用代理会产生异常（例如服务器连接失败）



二 登录说明

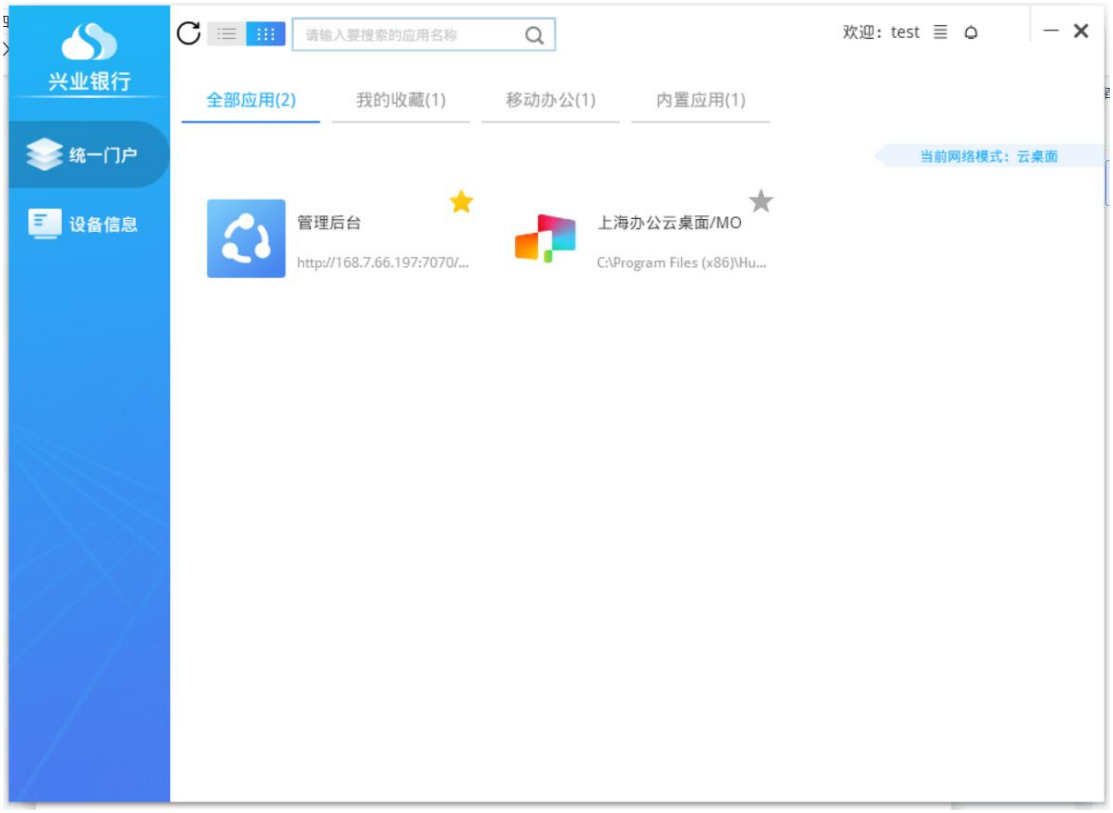
2.1 口令登录

1、输入内网员工 ID 号和密码进行预认证，终端首次安装零信任客户端时需

要进行预认证，已通过预认证的终端后续登录将无需进行预认证。

2、预认证完成后携带账号密码自动跳转至门户页面，完成登录

3、完成登录后即可进入门户平台进行访问

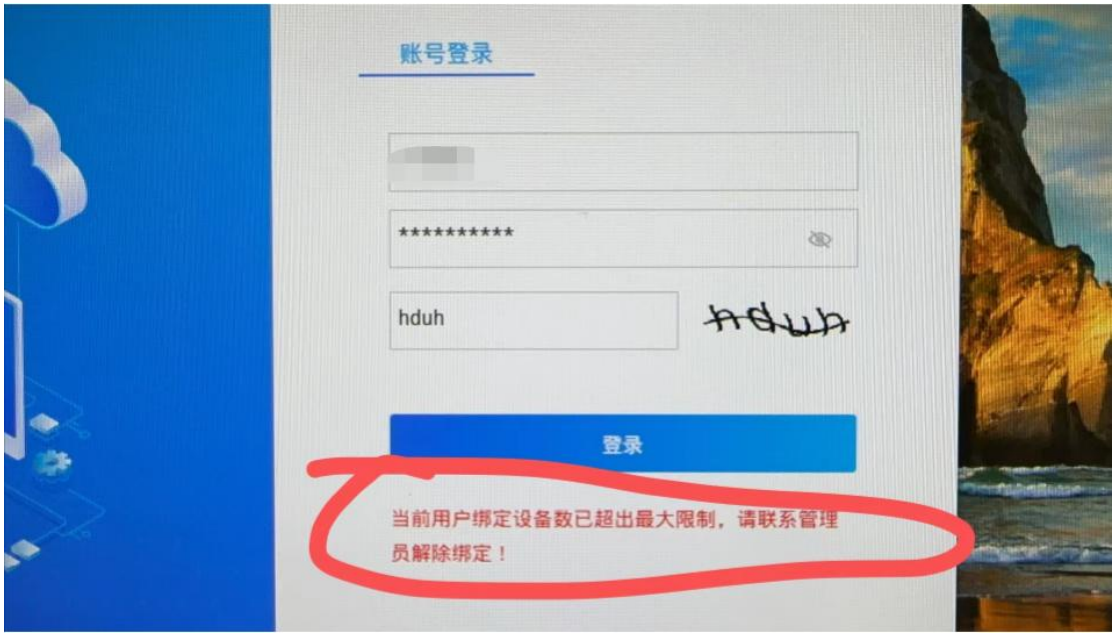


2.2 当前设备已被绑定

1、请提供之前绑定过的账号 ID 或者本电脑的硬件特征码,请参考（目录三→3.5），请联系零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）进行解绑

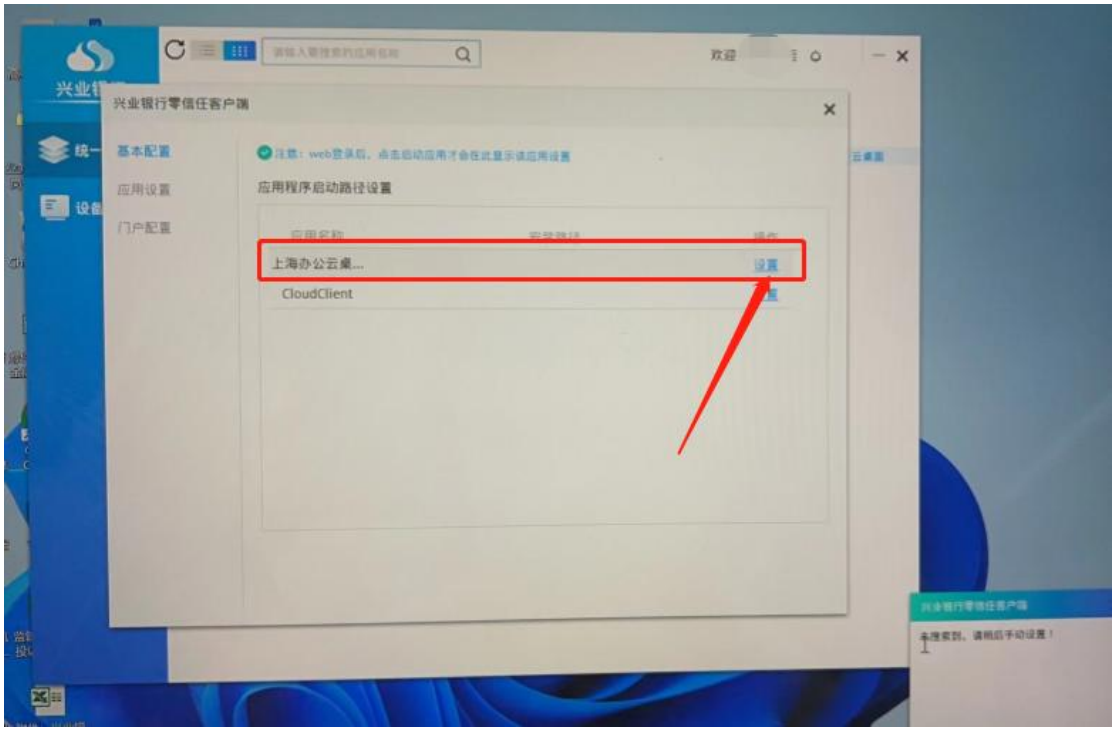
2.3 当前用户绑定数量已超过最大限制

2、请提供账号 ID 进行解绑，请联系零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）；如需申请多台设备，请联系秦绍纬（note ID:018236 ）

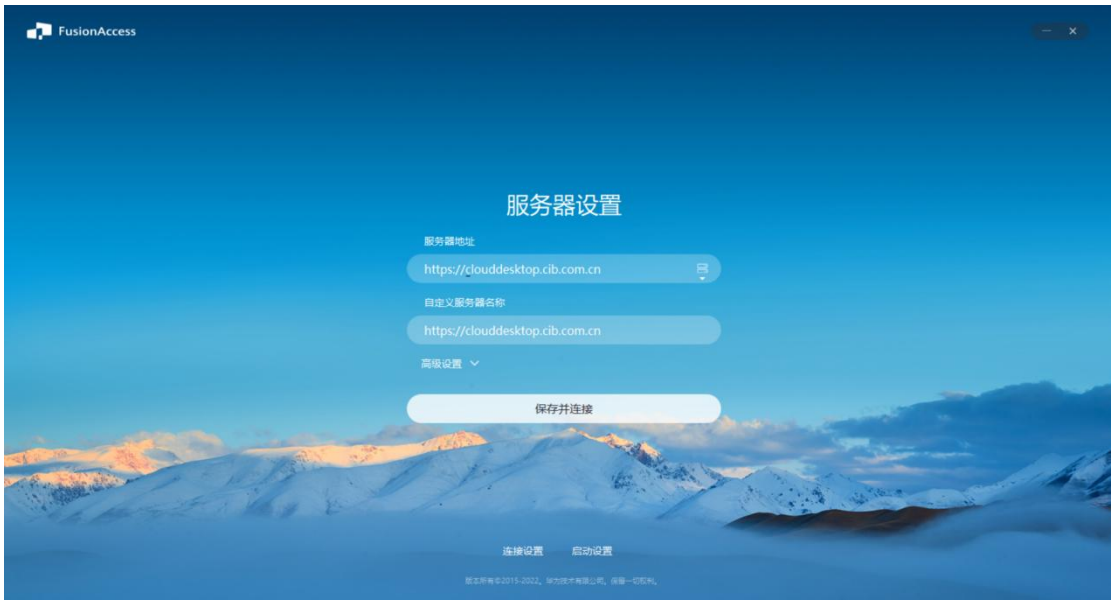


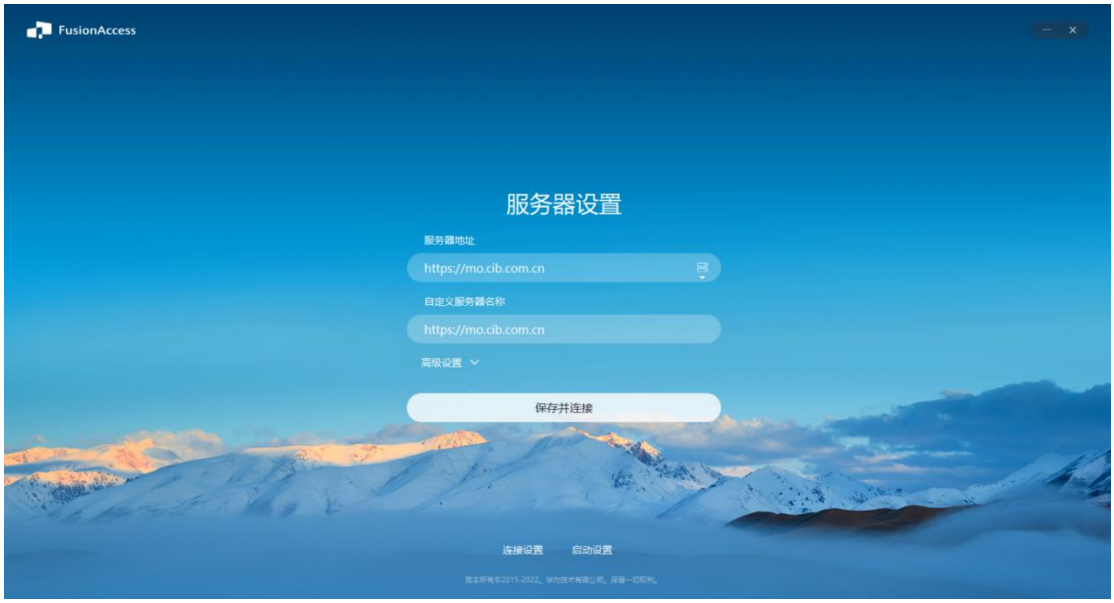
2.4 客户端代理应用访问

1、点击应用，在打开之前确定好有无下载“CloudClient”，如未进行下载，请前往 https://mo.cib.com.cn 进行下载，第一次打开后会弹出以下界面，请设置启动路径（默认为应用所在文件夹的位置）



2、CloudClient 打开之后填写服务器地址进行连接（服务器地址为 https://clouddesktop.cib.com.cn ; https://mo.cib.com.cn)





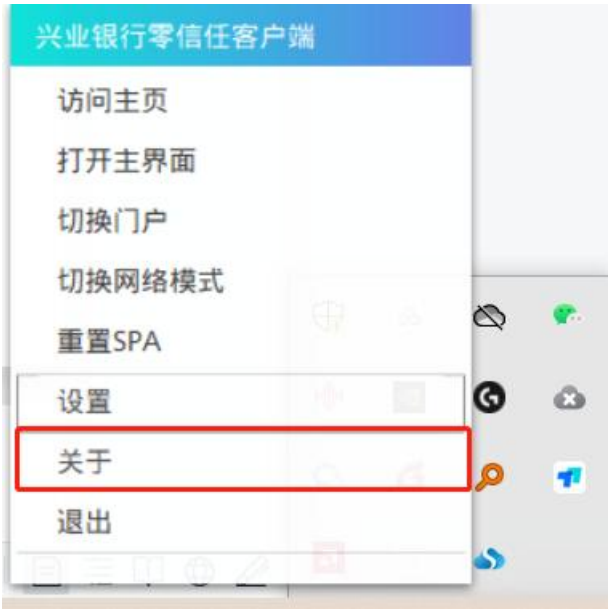
三 使用说明

3.1 软件冲突说明

1、零信任接入客户端与 VPN 等代理类型软件不兼容，在使用前请先退出 VPN、关闭系统上开启的代理软件、关闭浏览器开启的代理。

3.2 查看客户端版本

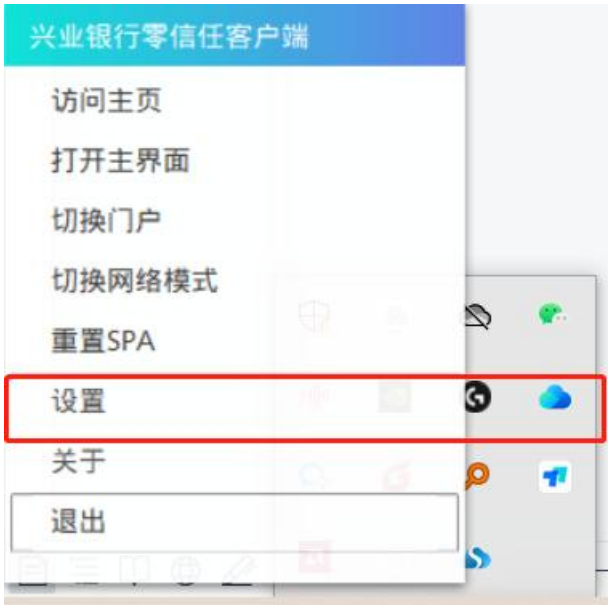
1、右键点击零信任客户端图标，点击关于

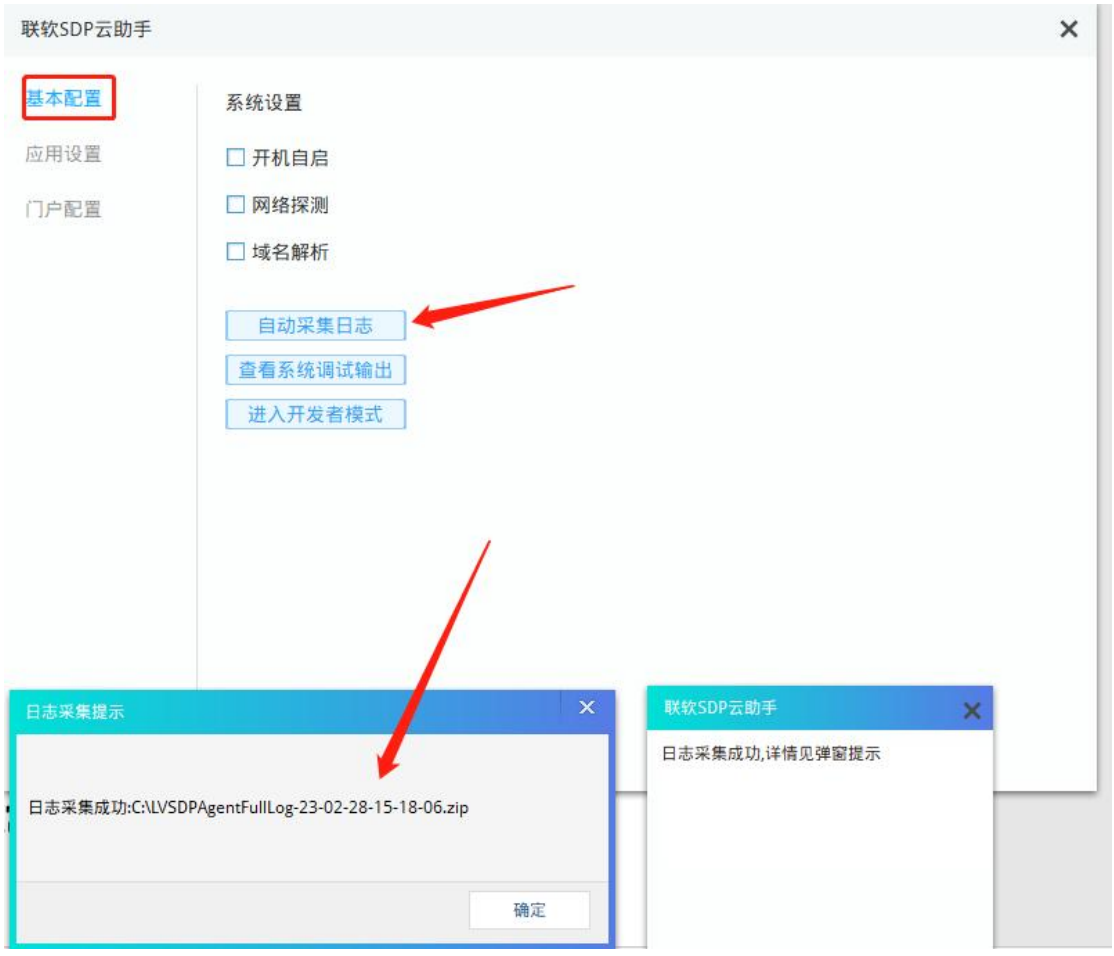


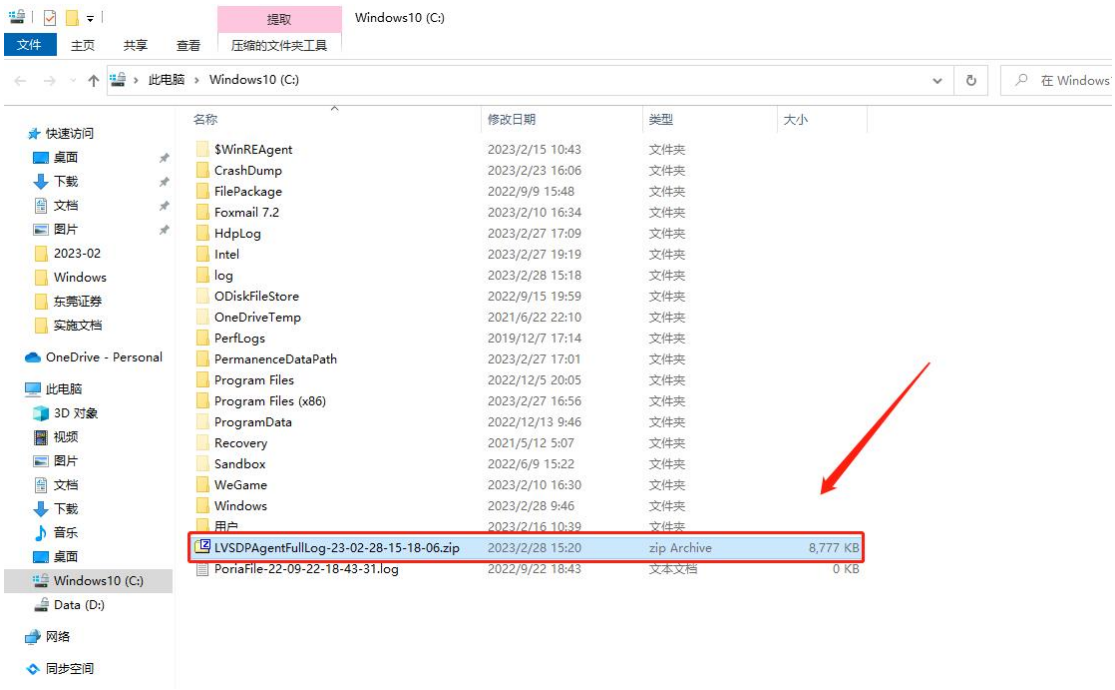
2、如图，V5.1.1.7 即为客户端版本

3.3 日志提取

1、右键点击零信任客户端图标，点击设置，在基本配置当中选择自动采集日志

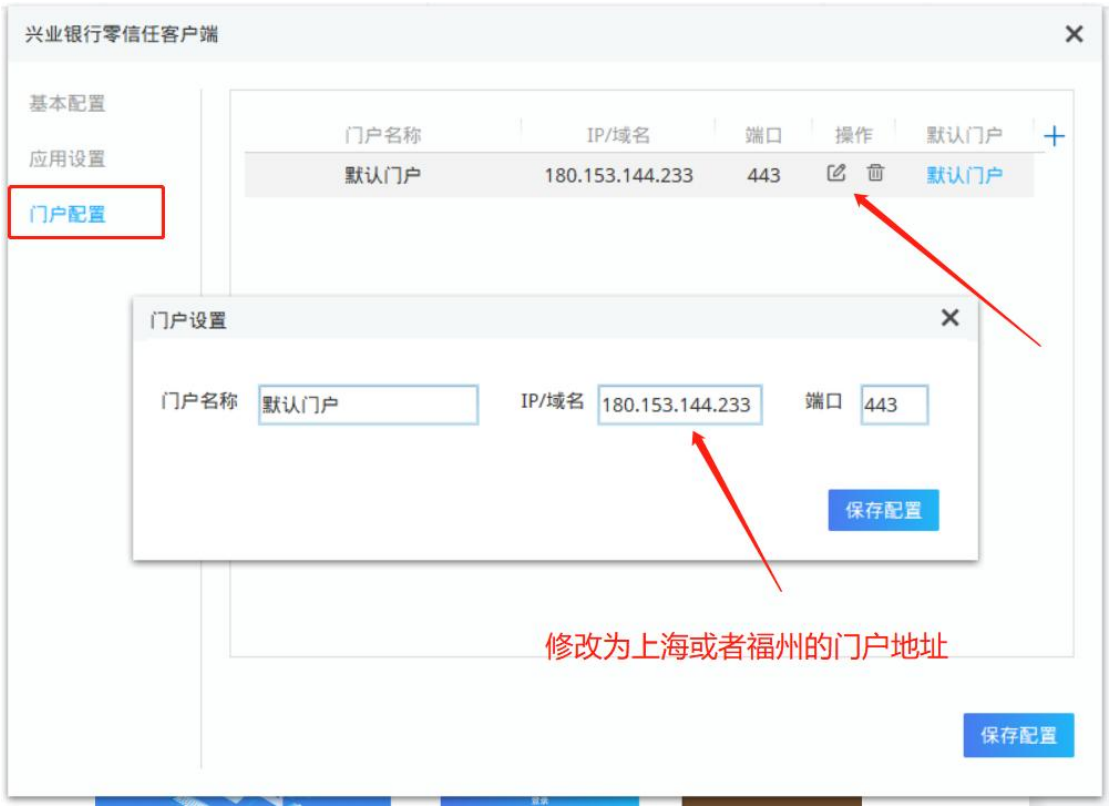

兴业银行零信任客户端
访问主页
打开主界面
切换门户
切换网络模式
重置SPA
设置
关于
退出


联软SDP云助手
基本配置
应用设置
门户配置
系统设置
开机自启
网络探测
域名解析
自动采集日志
查看系统调试输出
进入开发者模式
日志采集提示
日志采集成功:C:\LVSDPAgentFullLog-23-02-28-15-18-06.zip
确定
联软SDP云助手
日志采集成功,详情见弹窗提示

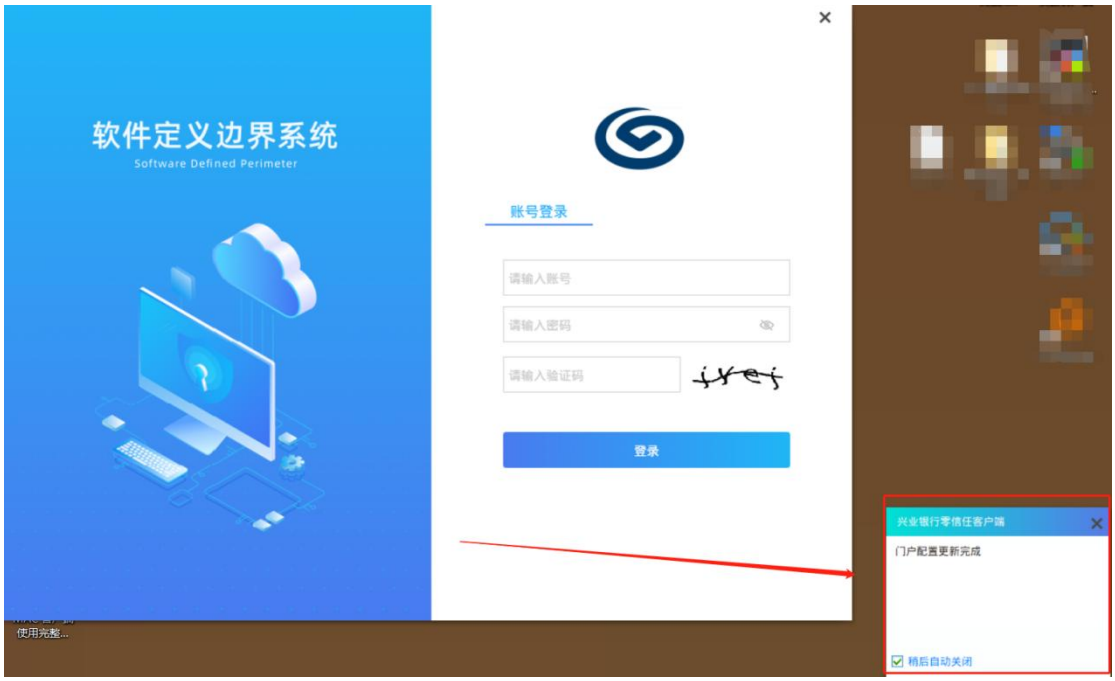


3.4 门户设置

1、右键点击零信任客户端图标，点击设置，找到门户配置，修改为自己需要的 IP 和端口号



2、保存配置出现当前界面即可进行登录



3.5 硬件特征码查看

1、右键点击零信任客户端图标，点击设置，找到基本配置中的硬件特征码

四 安装常见问题与解决方案

4.1 预认证登录时，提示“认证失败，可能网络异常或者用户名密码错误”，以及预认证后一直转圈无响应

1、请检查网络是否正常（是否可以正常访问互联网），如网络正常请尝试手动切换运营商线路；

2、请检查账号密码是否正确，账号密码确认请联系零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）

3、请检查电脑时间是否正确，电脑时间与北京时间相差不能超过 2 分钟

4、右键客户端图标，点击重置 SPA 后，重新登录尝试

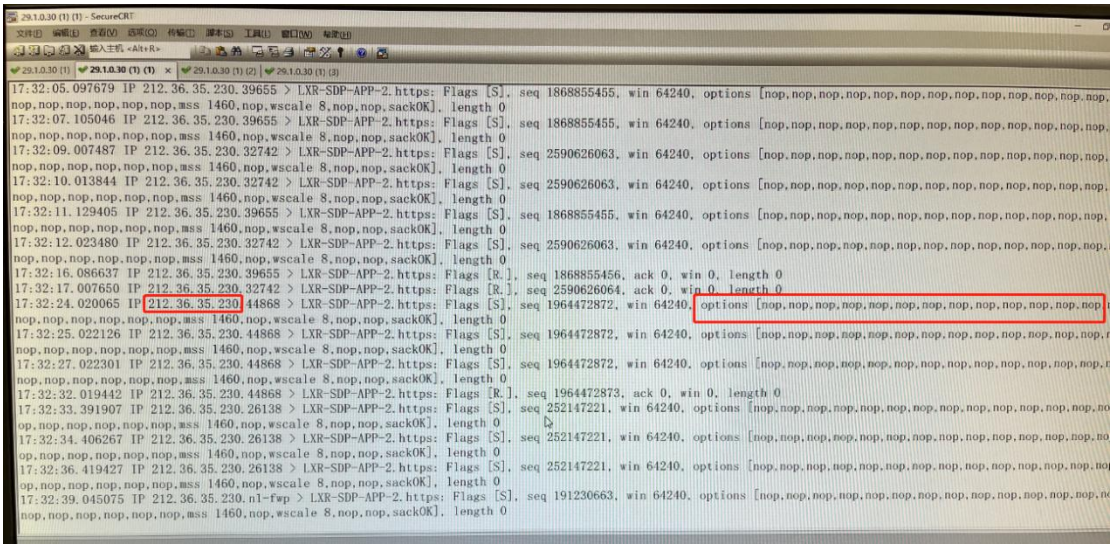
5、如果客户端是在虚拟机里面使用，则需要将网络模式换成“桥接模式”，“NAT”模式下会导致认证失败

6、可能是之前时登录时输错密码，导致账号被锁定，最后导致输入正确密码也是返回同样提示，这种情况请去 OA 中修改密码，同事修改密码之后确定科创邮件客户端处是否保存旧密码，是的话则需更新为新的密码，然后重启客户端

7、需要下载 wireshark 来获取终端与服务器的流量信息，需要特别关注终端发出的 TCP-SYN 包中的 option 字段 unknown 信息（在报文中的 TCP 协议簇），查看终端发出的报文中 option 字段 unknown 信息有无遗漏，有遗漏可能客户端安装不完整和被电脑自身安全软件拦截。若没有则需要客户端与服务端（网关服务器）同时抓取 TCP-SYN 报文：

①对比客户端发出 seq 和服务端收到 seq 是否一致

②查看服务端收到报文的中的 option 字段有无缺失（下图为 option 字段缺失）



若以上信息都有异常，则是由于网络设备将字段过滤导致，由于网络设备未知，在可排查的情况下，防火墙过滤优先级最高，首先查看是否有相关过滤配置

4.2 账号登录时，提示“用户名或密码错误，请检查后重新输入”（确定账号密码无误）

1、请检查账号密码是否正确

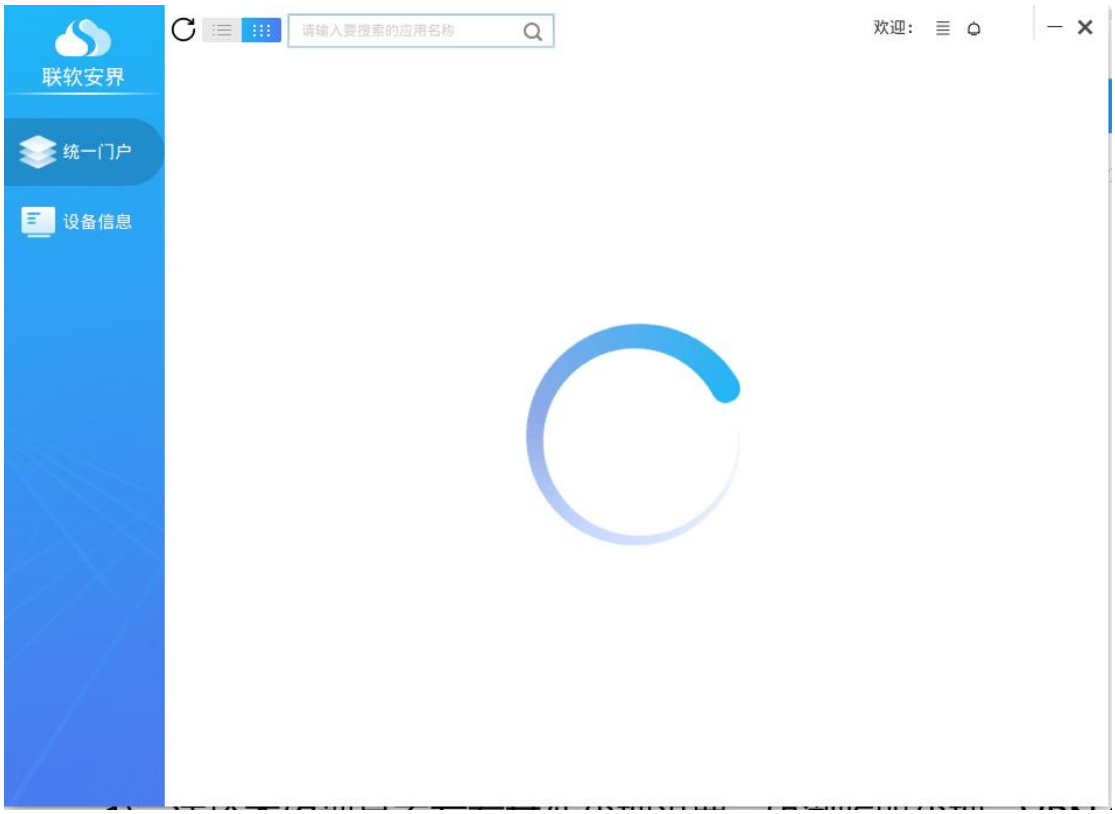
2、确定账号密码无误后，可能是之前时登录时输错密码，导致账号被锁定，最后导致输入正确密码也是返回同样提示，这种情况请去 OA 中修改密码

4.3 账号登录时，客户端界面一直显示转圈，加载时间过长

1、请检查网络是否正常（是否可以正常访问互联网），如网络正常请尝试手动切换运营商线路

2、请检查终端是否存在其他代理设置，如浏览器代理、VPN 等，如有请关闭后重新登录零信任客户端尝试访问

3、右键客户端图标，点击重置 SPA 后，重新登录尝试

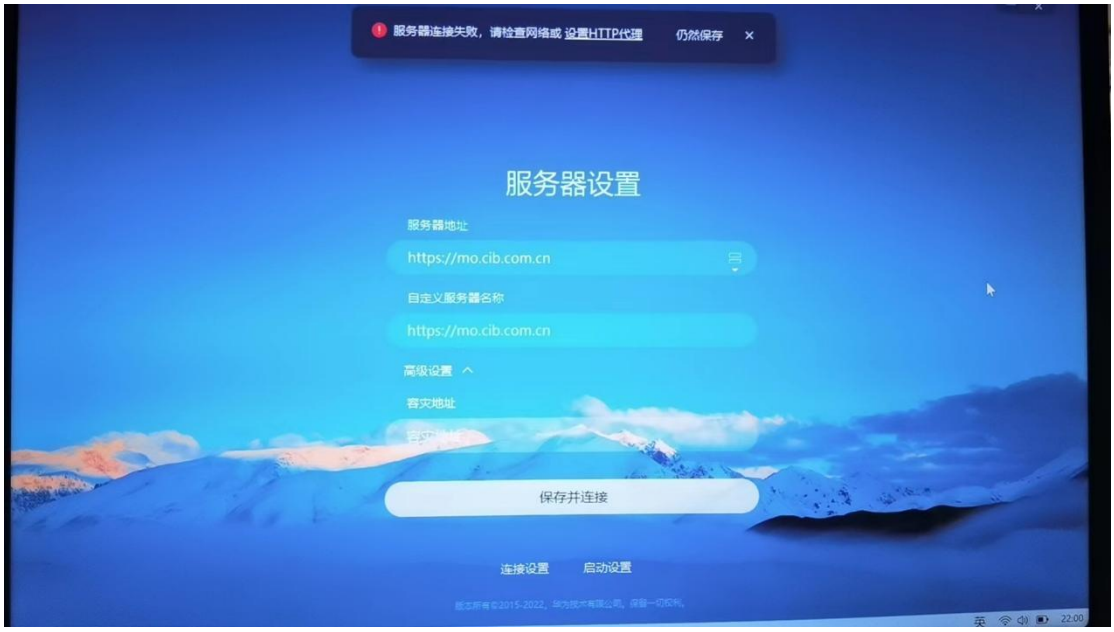


4.4 应用访问时服务器连接失败

1、请检查终端是否存在其他代理设置，如浏览器代理、VPN 等，如有请关闭后重新登录零信任客户端尝试访问

2、请检查终端网络是否正常，尝试切换热点或更换运营商线路重新登录

3、如上未解决请参考（目录三➔3.3）问题反馈，收集日志及以下信息反馈至零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）

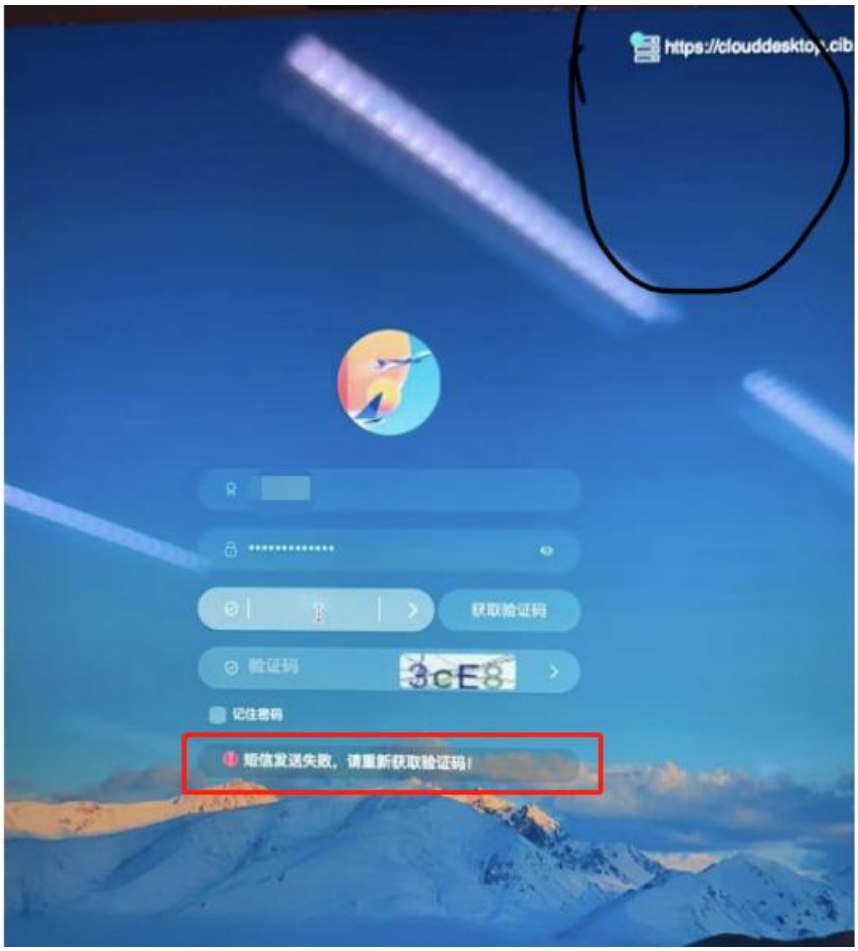


4.5 验证码获取失败

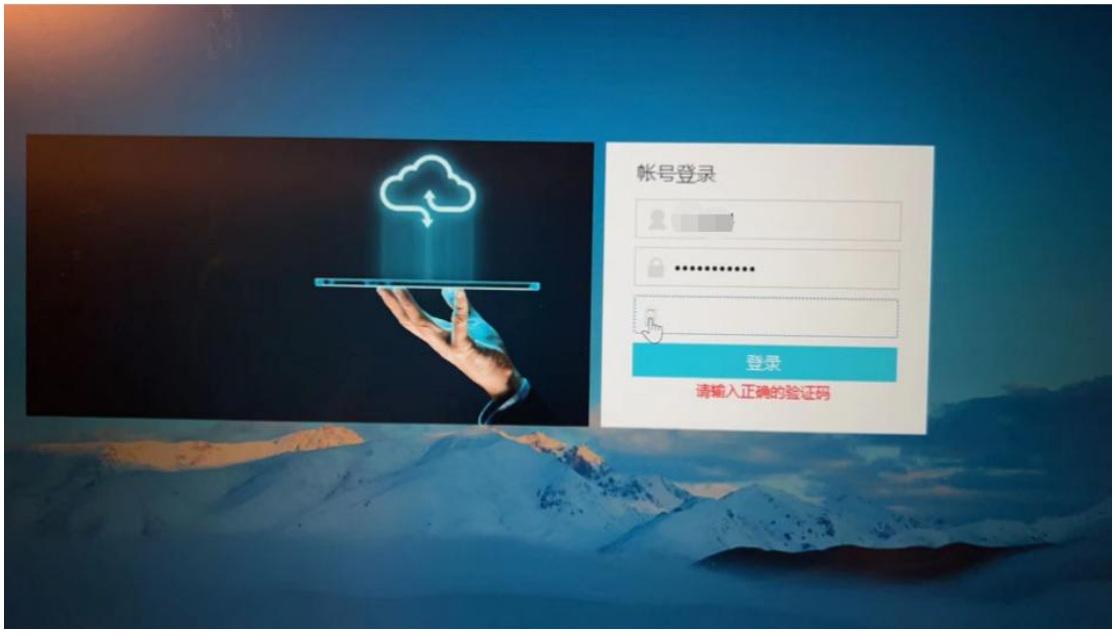
1、首先确认该区预（上海&福州）的云桌面账号是否申请，如果申请的是福州云桌面，使用的是上海客户端，则需进行门户配置更改，请参考（目录三→3.4）

2、若仍然获取验证码失败，请检查终端网络是否正常，尝试切换热点或更换运营商线路重新登录

3、如上未解决请参考（目录三→3.3）问题反馈，收集日志及以下信息反馈至零信任技术支持（notes ID:019485/019213 ）



4、如果用的是一下图示的云桌面（老版云桌面），在获取验证码时会没有反应，请前往 https://mo.cib.com.cn 下载最新的云桌面客户端



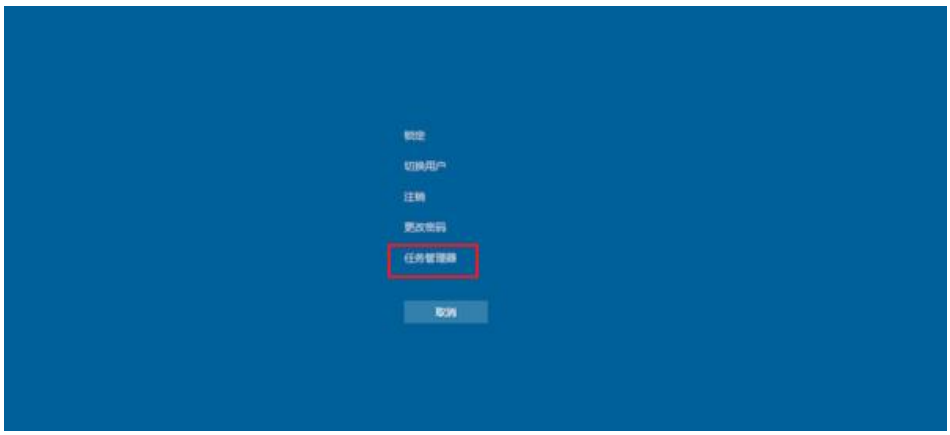
4.6 断网后的服务恢复

1、如在网络中断、断开重连、电脑长时间休眠后，零信任接入客户端也会自动重新进行网络连接。可在主界面中进行状态查看

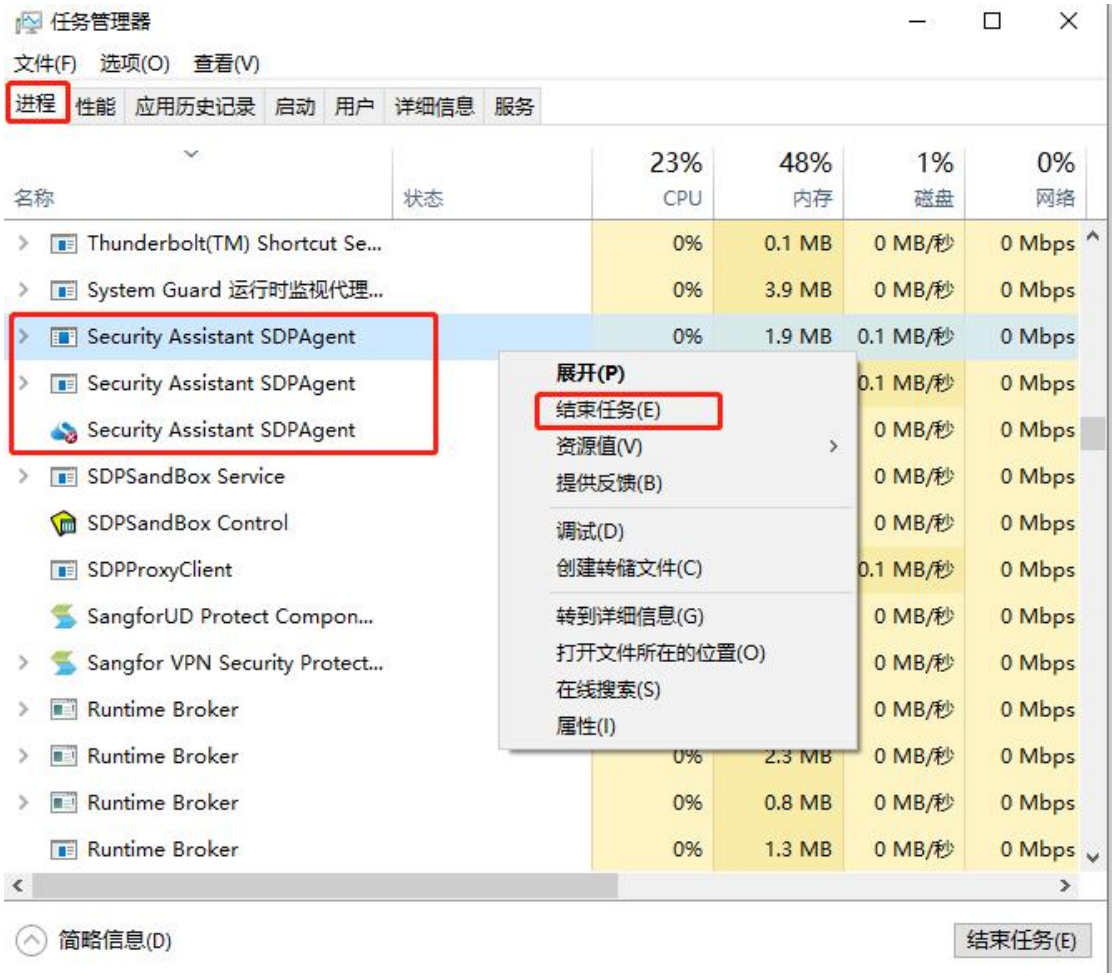
2、在网络恢复后，零信任接入客户端会自动进行重连。如果长时间无法恢复，请退出接入客户端后重新登录，即可恢复正常。

4.7 强制服务重启

1、按 ctrl+alt+delete 快捷键，弹出任务管理器

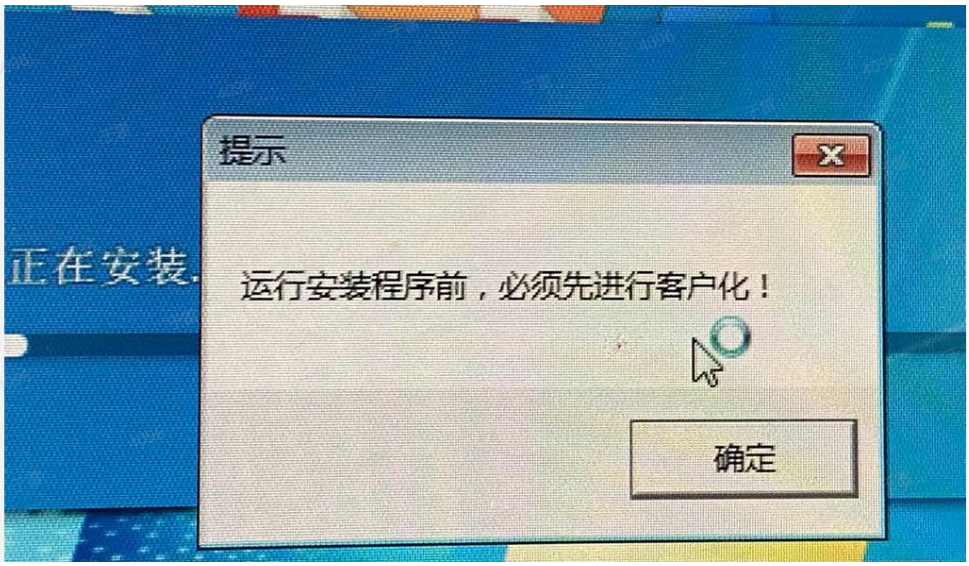


2、进入任务管理器，找到 Security Assistant SDPAgent 客户端进程点击结束



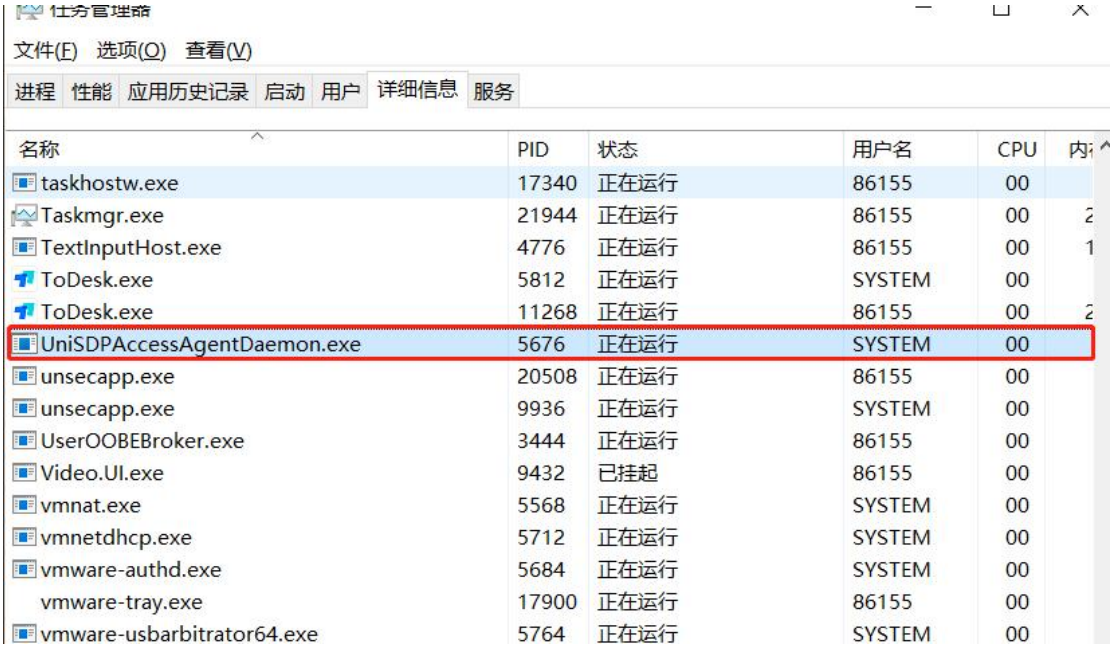
4.8 安装时提示运行安装程序前，必须先进行客户化

1、请重启电脑，关闭杀毒软件，重启安装。或者卸载杀毒软件，重启电脑后重试安装



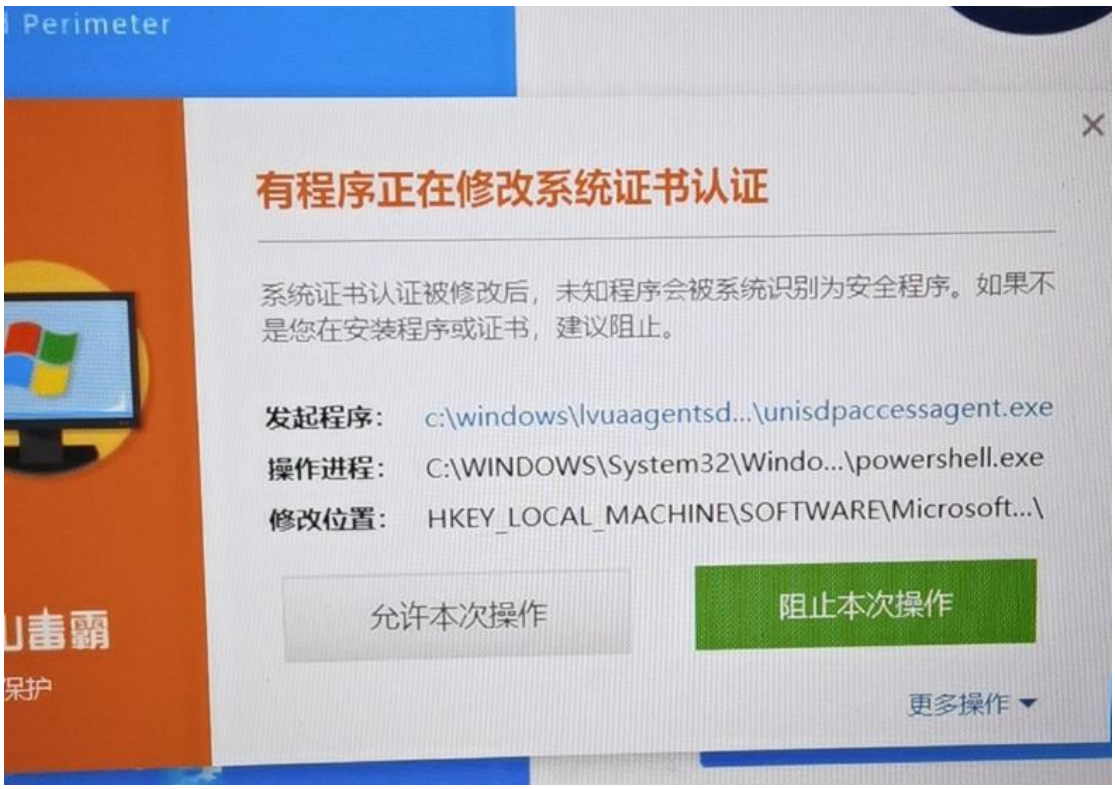
4.9 双击客户端无反应，只能以管理员身份才能打开

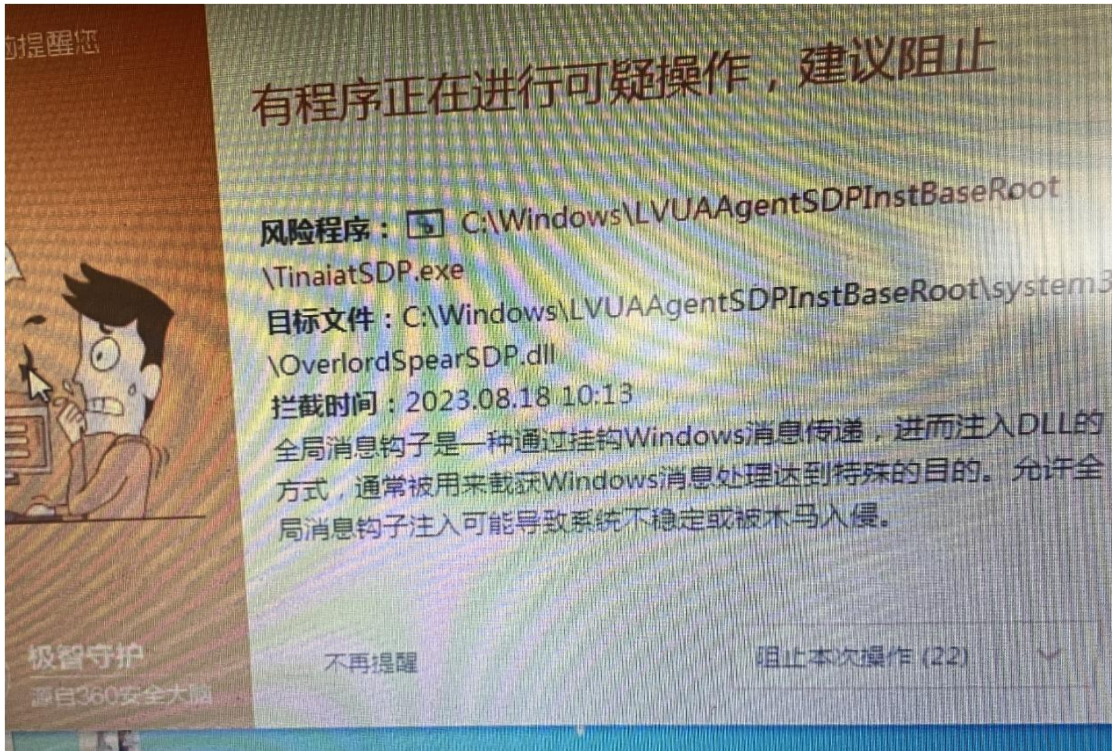
1、是由于原因是由于 UniSDPAccessAgentDaemon 被杀死，重启电脑即重启拉起该进程



4.10 打开客户端时，安全软件可能会阻止客户端正常运行，请默认允许

1、请允许本次操作，阻止本次操作可能会导致在打开 cloudclient 进行服务器连接时失败，导致无法代理，以及客户端认证失败的现象


Perimeter
有程序正在修改系统证书认证
系统证书认证被修改后，未知程序会被系统识别为安全程序。如果不是您在安装程序或证书，建议阻止。
发起程序: c:\windows\lvuaagentsd...\unisdpaccessagent.exe
操作进程: C:\WINDOWS\System32\Windo...\powershell.exe
修改位置: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft...\
允许本次操作
阻止本次操作
更多操作


有程序正在进行可疑操作，建议阻止
风险程序：C:\Windows\LVUAAgentSDPInstBaseRoot\TinaiatSDP.exe
目标文件：C:\Windows\LVUAAgentSDPInstBaseRoot\system3\OverlordSpearSDP.dll
拦截时间：2023.08.18 10:13
全局消息钩子是一种通过挂钩Windows消息传递，进而注入DLL的方式，通常被用来截获Windows消息处理达到特殊的目的。允许全局消息钩子注入可能导致系统不稳定或被木马入侵。
不再提醒
阻止本次操作 (22)