



Secret Disk MS

Известные проблемы и их решение

Версия	Версия 3.0
Статус	Публичный
Дата	29.03.2019
Номер	ID-номер

1. Аннотация

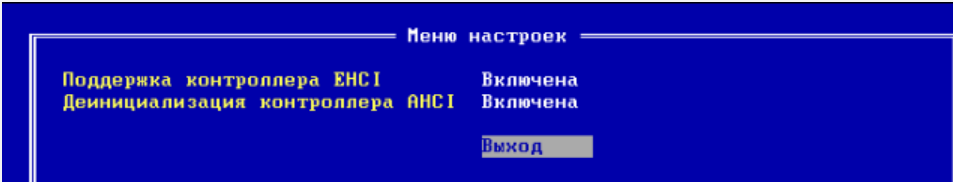
В документе представлена сводная информация о возможных известных ошибках, их причинах возникновения и вариантах решения в продуктах Secret Disk Engine и Secret Disk 5 NET.

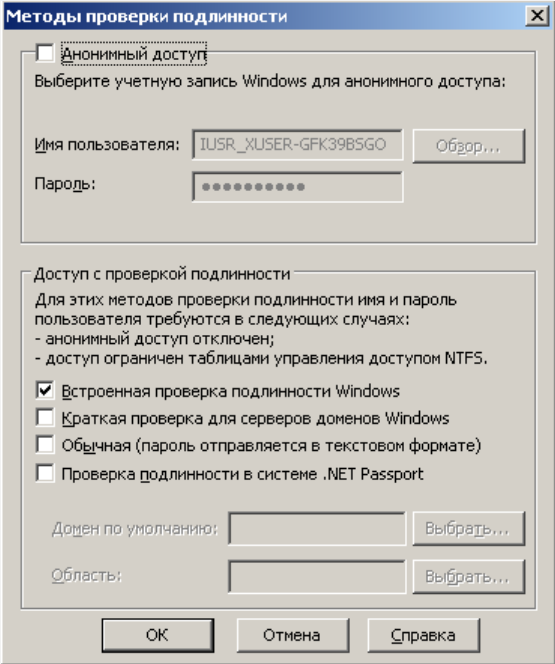
При возникновении вопросов обращайтесь в техническую поддержку.

Служба техподдержки принимает запросы только в письменном виде через веб-сайт:

www.aladdin-rd.ru/support/index.php

Ситуация	Возможная причина	Решение
Нет доступа к серверу. Пользователь не обладает правом на выполнение действия "Открытие сессии".	Для учетной записи не назначена роль пользователя на сервере.	Назначьте для учетной записи роль пользователя на сервере.
Нет подключения к серверу управления. Аутентификация не удалась или доступ запрещён.	Нет подключения к серверу управления. Аутентификация не удалась или доступ запрещен.	1. Проверьте настройки DNS и при необходимости внесите изменения. 2. Проверьте состояние сервера. Если сервер остановлен, нажмите правой кнопкой мыши на значке SDMS в области уведомлений и в меню выберите <i>Управление → Старт</i> .
При попытке подключить диск появляется сообщение о том, что диск не был подключён.	Отсутствует ключ шифрования диска.	Повторите операцию подключения диска ещё раз после того, как ключ будет получен из криптохранилища.
При создании зашифрованного виртуального диска на вкладке <i>Операции</i> отображается ошибка 0xe3060017	В параметрах создаваемого диска не был назначен ни один пользователь, который имеет доступ к диску.	Нажмите <u>Отменить</u> и создайте виртуальный диск заново.
На вкладке <u>Пользователи</u> со списком пользователей, обладающих правами доступа к диску, не работает ссылка <u>Добавить пользователей</u>	Браузер не соответствует системным требованиям.	Проверьте, чтобы браузер соответствовал системным требованиям. В браузерах, отличных от Internet Explorer, ссылка может не работать.
После авторизации в Secret Disk Agent в области уведомлений появляется сообщение о том, что сервер не доступен.	Сервер не доступен.	Исключите компьютер из домена и добавьте его снова в домен.
После установки защиты на зашифрованный диск не удаётся загрузить ОС.	Токен пользователя не содержит нужного сертификата для загрузки ОС.	Проверьте, чтобы был подключён токен пользователя с сертификатом для доступа к выбранному диску.
Административный веб-портал не открывается. Сообщение с заголовком Server Error in '/AdminWebClient' Application.	Не поддерживаемая или устаревшая версия Microsoft .NET Framework	Установите пакет Microsoft .NET Framework 4.5 и выше.

Ситуация	Возможная причина	Решение
После отправки команды на защиту системного диска тестовая загрузка приводит к "зависанию" компьютера пользователя.	Системный диск размещён на жёстком диске с поддержкой интерфейса EHCI или AHCI.	<div>1. Перезагрузите компьютер пользователя.</div> <div>2. Повторно иницилируйте установку защиты системного диска на компьютере пользователя через Веб-портал.</div> <div>3. Снова перезагрузите компьютер пользователя и установите режим работы Secret Disk, подходящий для конфигурации компьютера. Для этого при загрузке компьютера нужно удерживать нажатой клавишу <i>Shift</i> на клавиатуре. При этом на экране появится следующее меню:</div> <div></div> <div>4. Пользователь включает или отключает поддержку интерфейсов в зависимости от параметров жёсткого диска, на котором установлен системный диск (информацию можно найти в документации к жёсткому диску или в настройках BIOS).</div> <div>5. После изменения настроек пользователь выбирает пункт <i>Выход</i> и нажимает <i>Enter</i>.</div> <div>6. Введите пароль токена.</div>
На стороне пользователя не удаётся установить соединение с сервером управления. При этом в области уведомлений появляется сообщение об ошибке определения IP-адреса сервера через DNS.	На сервере DNS отсутствует SRV-запись, или в ней указаны некорректные данные.	<div>Чтобы убедиться в доступности сервера управления, используйте утилиту nslookup в следующем формате:</div> <div><pre>nslookup -type=srv _sdms._tcp</pre></div>

Ситуация	Возможная причина	Решение
<p>Административный Веб-портал не открывается. В окне браузера появляется сообщение об ошибке: "У вас отсутствуют разрешения на просмотр этой страницы, при этом соединение между компьютерами пользователей и сервером управления будет невозможно".</p> <p>Сообщение на стороне пользователя имеет следующий вид: "Нет подключения к серверу управления. Сетевое подключение недоступно".</p>	<p>На сервере SDMS отключена встроенная проверка подлинности Windows.</p>	<p>Чтобы включить её, выполните на сервере управления следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нажмите <i>Пуск</i>, выберите <i>Администрирование</i> → <i>Диспетчер служб IIS</i>. 2. Нажмите правой кнопкой мыши на имени веб-узла в левой части окна и выберите пункт <i>Свойства</i>. 3. Откройте вкладку <i>Безопасность каталога</i> и в области <i>Управление доступом и проверка подлинности</i> нажмите <i>Изменить</i>. 4. Отметьте пункт <i>Встроенная проверка подлинности Windows</i>. 5. Нажмите <i>ОК</i>. 

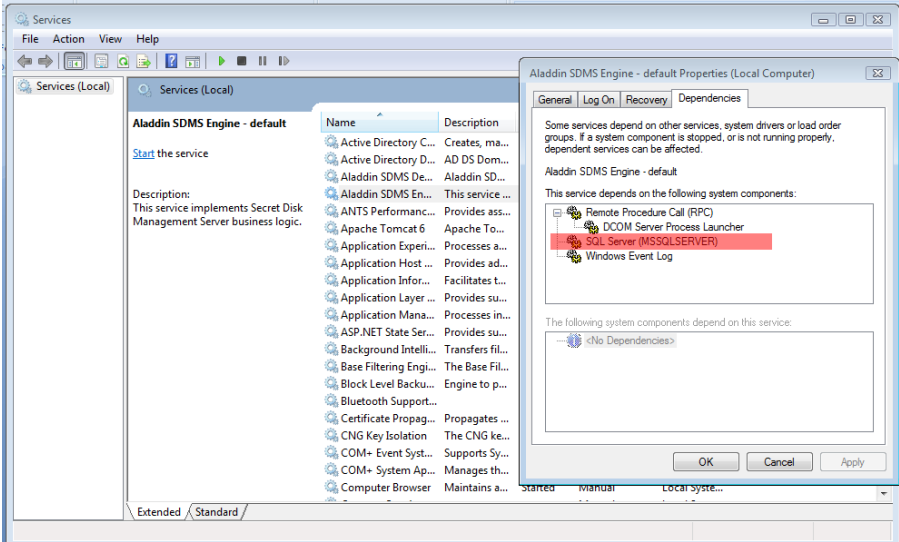
Ситуация	Возможная причина	Решение
<p>При попытке открыть административный веб-портал в окне браузера появляется сообщение об ошибке "Страница не найдена" или "Для доступа к этому веб-узлу требуется выполнить вход".</p>	<p>Неправильная настройка IIS. Не установлен компонент ASP.NET.</p>	<p>Выполните следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проверьте, установлен ли компонент ASP.NET (Пуск → Панель управления → Установка и удаление программ → Компоненты Windows → Сервер приложений); • проверьте, чтобы порт 8888 не использовался каким-либо другим веб-узлом. Если такой имеется, то при установке SDMS в IIS не будет создана запись для Веб-портала. <p>В этом случае необходимо назначить веб-узлу другой порт и выполнить повторную установку SDMS.</p> <p>Проверьте, чтобы в настройках IIS был задан полный путь к главной странице портала. Для этого выполните следующие действия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нажмите меню <i>Пуск → Администрирование → Диспетчер служб IIS</i>. 2. Раскройте ветвь домена, затем узел Веб-узлы и, нажав правой кнопкой мыши на пункте <i>Веб-узел по умолчанию</i> → выберите в контекстном меню пункт <i>Свойства</i>. 3. В окне свойства раскройте вкладку <i>Документы</i>. 4. Нажмите <i>Добавить</i> и добавьте имя файла - default.aspx. Нажмите <i>ОК</i>. 5. Закройте окно <i>Свойства</i>, нажав <i>ОК</i>.
<p>При попытке доступа к Веб-порталу в браузере отображается сообщение "Bad Request (Invalid Hostname)".</p>	<p>Фиксированное значение IP-адреса.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. В Диспетчере служб IIS (<i>Пуск → Программы → Администрирование → Диспетчер служб IIS</i>) раскройте ветвь сервера бизнес-логики. 2. В ветви Веб-узлы выберите SDMS и, щёлкнув правой кнопкой на нём, выберите в контекстном меню пункт <i>Свойства</i>. 3. В открывшемся окне раскройте вкладку Веб-узел. 4. Если в поле IP-адрес указано фиксированное значение, смените его на Значения не присвоены. 5. Нажмите <i>ОК</i>.
<p>При запуске Secret Disk Agent на экране появляется окно с сообщением "Нет доступа к серверу. Рабочая станция не зарегистрирована".</p>	<p>Рабочая станция пользователя не зарегистрирована.</p>	<p>Зарегистрируйте рабочую станцию через Веб-портал.</p>

Ситуация	Возможная причина	Решение
<p>Ошибка при создании виртуального диска.</p> <p>0xe3020013</p>	<p>Создание нескольких виртуальных дисков в одном запросе.</p> <p>Попытка форматирования только что созданного виртуального диска.</p>	<p>Повторите процедуру создания виртуальных дисков.</p> <p>Если ошибка появляется повторно, создавайте диски по одному последовательно.</p>
<p>При подключении к базе данных SQL сервера возникает ошибка</p> <p>"Невозможно подключиться к MSVO-SDE".</p>	<p>Неверно задан путь подключения к базе данных.</p>	<p>При подключении к базе данных задайте путь, который содержит имя SQL сервера в следующем виде: [имя_компьютера]\[имя_SQL_севера].</p> <p>Например, если имя компьютера: Host1, имя SQL Server: SQL_Server_1 и соединение с базой данных по пути Host1 не проходит, надо задать путь: Host1\SQL_Server_1.</p>
<p>При удалении продукта появляется окно с надписью "Ошибка 1001", программа удаляется из списка установленных. Служба SDMSEngineSvc_default не удаляется. При повторной установке продукта появляется окно с надписью "Ошибка 1001", а продолжение установки невозможно.</p>	<p>В момент деинсталляции продукта произошел сбой ОС.</p>	<p>Необходимо удалить службу SDMSEngineSvc_default с помощью утилиты sc.exe (%systemroot%\system32\sc.exe).</p> <p>Пример запуска: <code>sc.exe delete SDMSEngineSvc_default</code></p>
<p>При навигации по дереву Active Directory в нем отображается неактуальная информация о структуре и контейнерах объектов.</p>	<p>Сервер выполняет кэширование дерева контейнеров объектов.</p>	<p>Настройка времени жизни кэша задаётся в конфигурационном файле <каталог установки>\Server\Aladdin.SDMS.Engine.exe.config. Время жизни объекта в кэше задается в секундах, по умолчанию – 300 секунд (5 минут):</p> <pre><add key="AdContainersCacheTimeout" value="300" /></pre>
<p>При навигации по дереву Active Directory в нем присутствуют элементы, которых явно нет, и не может быть ни у компьютеров, ни у пользователей.</p>	<p>Выведены ненужные имена системных контейнеров.</p>	<p>В конфигурационном файле, расположенном по следующему пути <каталог установки>\Server\Aladdin.SDMS.Engine.exe.config, укажите имена системных контейнеров, которые не нужно выводить:</p> <pre><add key="disabledAdContainers" value="Program Data;System;Applications" /></pre>

Ситуация	Возможная причина	Решение
При работе с веб-порталом администрирования, браузер сигнализирует о следующей проблеме: "Security setting do not allow websites to use ActiveX..." , а также не отображаются или некорректно работают ровер-окна в веб-портале.	Включён Internet Explorer Enhanced Security Configuration.	Браузер запущен на серверной ОС, необходимо отключить Internet Explorer Enhanced Security Configuration.
После критического сбоя выполнения плана обслуживания, например, после принудительной остановки сервера SDMS, план обслуживания может некоторое время не запускаться на другом узле кластера (примерно 30 секунд).	На одном из узлов кластера был прерван план обслуживания.	<p>Если выполнение плана обслуживания на одном из узлов было прервано, запуск плана на другом узле будет блокироваться на время, определяемое параметром HeartbeatInterval - по умолчанию он равен 30 секундам. Только по истечении этого интервала, план обслуживания будет считаться прерванным и будет возможен его повторный запуск.</p> <pre>[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Aladdin\Secret Disk Management Server\Default\MaintenanceManager]</pre> <p>Интервал уведомления об активности выполнения плана обслуживания:</p> <pre>"HeartbeatInterval"=dword:0000001e</pre> <p>Другим временным параметром, который отвечает за выполнение плана обслуживания, является интервал проверки наличия плана обслуживания в очереди на выполнение.</p> <pre>"QueueInterval"=dword:0000000a</pre>

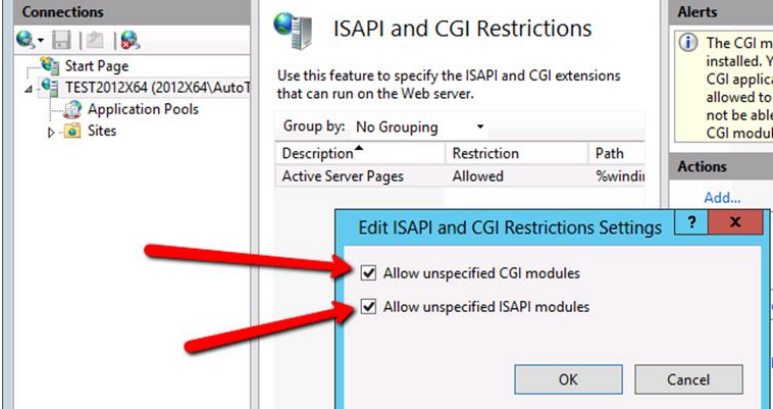
Ситуация	Возможная причина	Решение
<p>В SDMS Engine Log пишутся записи следующего вида: "Description: The description for Event ID (1012) in Source (SDMS Engine Log) cannot be found. The local computer may not have the necessary registry information or message DLL files to display messages from a remote computer. You may be able to use the /AUXSOURCE= flag to retrieve this description; see Help and Support for details. The following information is part of the event: Engine is started."</p>	<p>Нарушено содержание ключей реестра.</p>	<p>В ключе реестра HKLM\System\CurrentControlset\Services\Eventlog\SDMS Engine Log\SDMS Engine Log необходимо обновить следующие значения:</p> <pre>CategoryCount=0xA (10) CategoryMessageFile=%CommonProgramFiles%\Aladdin Shared\Secret Disk Management Server\Eventlog\Aladdin.SDMS.EventlogCategories.dll EventMessageFile=%CommonProgramFiles%\Aladdin Shared\Eventlog\Aladdin.Common.EventlogMessages.dll</pre> <p>Изменения вступают в силу при перезапуске Eventlog Viewer.</p>
<p>При временной потере соединения с сервером базы данных (по умолчанию - более 4 минут), сервер останавливается с ошибкой</p> <p>"Превышен лимит количества сбоев при проверке соединения с БД. Сервер SDMS будет остановлен. Проверьте настройки соединения с сервером БД."</p>	<p>Превышен лимит количества сбоев при проверке соединения с БД.</p>	<p>Сервер SDMS в процессе работы выполняет периодическую проверку соединения с сервером базы данных. Число попыток и частота проверок настраивается в реестре, при необходимости можно скорректировать эти правила в следующих ключах:</p> <ol style="list-style-type: none"> Интервал проверки соединения после удачной попытки соединения (в секундах): <ul style="list-style-type: none"> [HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Aladdin\Secret Disk Management Server\default\DatabaseManager] "ConnectionSuccessAttemptDelayInterval"=dword:0000003c Интервал проверки соединения после неудачной попытки (в секундах): <ul style="list-style-type: none"> "ConnectionErrorAttemptDelayInterval"=dword:00000014 Максимальное число последовательных неудачных попыток проверки соединения, после которых сервер останавливается. <ul style="list-style-type: none"> "MaxConnectionAttempts"=dword:0000000c <p><i>Если в рамках мониторинга соединения с сервером БД выявлено, что версия базы данных ниже минимально поддерживаемой – то сервер также останавливается.</i></p>

Ситуация	Возможная причина	Решение
При перезагрузке компьютера с сервером SDMS, настроенного на работу с локальным экземпляром сервера MS SQL Server, сервис SDMS стартует с ошибкой: "Превышен лимит количества сбоев при проверке соединения с БД. Сервер SDMS будет остановлен. Проверьте настройки соединения с сервером БД."	Превышен лимит количества сбоев при проверке соединения с БД.	<p>Возможно два решения проблемы:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Увеличьте параметры мониторинга соединения с базой данных – ConnectionErrorAttemptDelayInterval и MaxConnectionAttempts.2. Добавьте в зависимости службы SDMSEngineSvc_default службу MS SQL Server при помощи команды: <pre>sc config "SDMSEngineSvc default" depend=RpcSs/EventLog/MSSQLSERVER</pre> <p>Вместо MSSQLSERVER необходимо указать имя экземпляра службы MS SQL Server, например: MSSQLSERVER (для default-instance) или MSSQL\$SQLEXPRESS - для именованного экземпляра. Имя экземпляра можно посмотреть через оснастку services.msc в поле "Service name". В результате должна появиться новая зависимость служб:</p>



Ситуация	Возможная причина	Решение
<p>Поиск пользователей и рабочих станций из Active Directory на странице регистрации выполняется очень долго (до 30 секунд и более) при пустом фильтре и использовании в качестве параметра сортировки поля "Подразделение" (OU). При этом поиск может возвращать не все объекты (не более 1000 – при настройках по умолчанию).</p>	<p>Выполнена сортировка по полю OU.</p>	<p>Значение OU не хранится непосредственно в SDMS, поэтому для выполнения сортировки по этому полю необходимо выгружать все записи из Active Directory в память сервера и сортировать их уже на стороне SDMS. Рекомендуется не выполнять сортировку по полю OU, либо ограничивать объем результирующих данных при помощи фильтра поиска или указанием конкретного объекта-контейнера. Максимальное количество возвращаемых объектов можно настроить через политики LDAP при помощи утилиты Ntdsutil.exe – параметр MaxPageSize.</p>
<p>При добавлении рабочих станций или пользователей через Веб-портал появляется ошибка "Ошибка при получении списка рабочих станций из Active Directory" или "Ошибка при получении списка пользователей из Active Directory". В файл лога выводится следующее сообщение: "ERROR ActiveDirectoryManager - System.Runtime.InteropServices.COMException (0x8007202C): Сервер не поддерживает требуемое критическое расширение". Или: "ERROR ActiveDirectoryManager - System.Runtime.InteropServices.COMException (0x8007202C): The server does not support the requested critical extension". При этом число объектов в домене близко к 10000 или превышает это значение.</p>	<p>Размер временной таблицы MaxTempTableSize в базе данных для сортировки и выбора промежуточных результатов недостаточный.</p>	<p>Необходимо увеличить параметр MaxTempTableSize – максимальный размер временной таблицы в базе данных для сортировки и выбора промежуточных результатов из Active Directory через протокол LDAP. Для этого последовательно вводятся команды:</p> <pre data-bbox="1285 778 2136 1209">Ntdsutil.exe LDAP policies connections connect to server DC-NAME.your-domain.local (указать полное имя контроллера домена) q Show Values (должна отобразиться текущая политика LDAP) Set MaxTempTableSize to 50000 (установить требуемое значение – в зависимости от количества хранимых в Active Directory объектов) Commit Changes</pre> <p>Show Values – убедиться, что значения применились</p> <p>Далее необходимо произвести перезапуск сервиса Active Directory Domain Services (NTDS)</p>

Ситуация	Возможная причина	Решение
Как восстановить инфраструктуру Secret Disk Enterprise после падения сервера, на котором установлен SDMS?	Падение сервера.	<p>За более подробной информацией обращайтесь к источникам: http://support.microsoft.com/kb/315071, http://support.microsoft.com/kb/315071/ru</p> <p>Для восстановления инфраструктуры Secret Disk Enterprise после падения сервера необходимо выполнить следующие шаги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Восстановить базу данных SQL из актуальной резервной копии. 2. Установить Secret Disk Management Server с использованием существующей конфигурации.
На Windows Server 2012 установка продукта проходит успешно, но при обращении к шлюзу или веб-порталу IIS происходят ошибки.	Не настроена служба IIS.	<p>В Windows Server 2012 по умолчанию установлены более строгие настройки IIS. Поэтому, перед установкой SDMS необходимо проверить и установить следующие настройки IIS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Включить опции "Modules" и "Handlers" в разделе "Feature delegation": <ul style="list-style-type: none"> • открыть IIS management; • выбрать узел в оснастке с именем сервера; • выбрать в окне справа раздел Feature delegation; • включить опции "Modules" и "Handlers" в режим read/write. 2. Включить опции в разделе "ISAPI and CGI Restrictions": <ul style="list-style-type: none"> • открыть IIS management; • выбрать узел в оснастке с именем сервера; • выбрать в окне справа раздел "ISAPI and CGI Restrictions"; • в контекстном меню пункта "Active Server pages" выбрать "Edit feature settings"; • включить все опции в открывшемся диалоговом окне:

Ситуация	Возможная причина	Решение
Как устранить проблему с задержкой отклика web ui ?	Управляющий сервер SDMS и СУБД MS SQL Server установлены на одном компьютере.	<div></div> <p>Убедитесь, что управляющий сервер SDMS и СУБД MS SQL Server установлены на разных компьютерах.</p> <ol style="list-style-type: none">Использование их на одном компьютере не рекомендуется во избежание снижения производительности.Увеличьте максимально значение пула соединений. Для этого выполните следующие действия:<ul style="list-style-type: none">остановите сервис Aladdin SDMS Engine;запустите редактор реестра regedit, найдите в ветке HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Aladdin\Secret Disk Management Server\Default\DatabaseManager ключ ConnectionString;укажите в ConnectionString новый размер пула. Для этого допишите в конце строки подключения параметр Pooling=True;Max Pool Size=200ConnectionString=Packet Size=32767;userid=SDMS_USER;password=SDMS_PASSWORD;Initial Catalog=SDMSDB;Data Source=sqlserver\sql2012;Pooling=True;Max Pool Size=200;запустите сервис Aladdin SDMS Engine;выполните логический старт сервера и подключите криптохранилище при приложения Агент Secret Disk Management Server.

Ситуация	Возможная причина	Решение
		3. По умолчанию клиент один раз в минуту посылает запрос на SDMS для получения новых сообщений для него. Данный интервал можно увеличить. Для этого на каждом клиенте измените параметр реестра SDMSWaitingForGetMessages (максимум = 3600). В этом случае клиент будет пытаться получить обновления один раз в час.
При инсталляции продукта возникает сообщение "Совместимость метабазы IIS 6 должна быть установлена" .	Не установлен компонент Windows "Совместимость управления IIS 6".	Необходимо установить компонент Windows "Совместимость управления IIS 6".
Открытие клиентской сессии или получение кэша клиентом выполняется длительное время.	Удалённый центр сертификации недоступен.	На серверной стороне настроены слишком строгие правила проверки сертификатов. Задайте менее строгую политику проверки сертификатов или отключить её.