



绿盾信息安全管理软件

常见问题及解答

厦门天锐科技有限公司

(版本号：绿盾常见问题解答_V1.90.091226)



绿盾系列常见问题解答(FAQ)

1. 无线网络能否加密和监控？

可以。和有线网络是一样的。各台无线计算机之间的通信是通过无线网卡和无线路由器解决的，和有线网络一样，只需要在终端计算机上安装绿盾终端即可，同样可以保护文件和监控终端。

2. 文件加密的密钥是怎么来的？

文件加密的密钥是由三部分组成：主密钥、企业密钥和文件密钥。主密钥：由天锐分配给每个客户全球唯一的密钥；企业密钥：客户可以设置自己的密钥，并支持修改；文件密钥：每个文件加密时会随机生成一个文件密钥，以提高加密的安全性。主密钥和文件密钥都是用户无法知道的，只有企业密钥才是用户可以知晓和设置的。

3. 如果有资料需要外发但是又被加密了怎么办？

如果有资料需要外发，可以向有受理解密权限的终端(通常为管理人员)发送解密申请，解密后的文件即为明文，可以外发。

4. 如果有员工需要带笔记本电脑出差或者回家工作需要使用加密文档怎么办？

绿盾信息安全软件提供的离线策略就是出于该情况考虑的：笔记本离开该网络环境后，可以根据实际需要授权若干天的离线策略，在授权期间可以使用任何加密文件(注：如果将加密文档拷出仍为密文)，但是在超过授权日期以后，就无法使用加密文件了。如果需要延长离线时间，需要重新向系统管理员进行申请（导入和生成离线策略请参考说明文档）。

5. 绿盾都对什么类型文件进行保护？

绿盾支持对各种常用办公软件和行业软件的保护。包括办公软件（如 office 各种版本、WPS 各种版本）；工程设计（如 CAD, Pro/E）、电路设计（Protel）、图形图像（如 Photoshop、Illustrator、CorelDraw）、编程工具（VC++、Delphi7）。用户可以自行添加需要保护的文档类型，在规则中心-终端类型-自定义文档这里可以新建需要保护的文档类型，填写程描述、可执行程序名（可用浏览的方式添加）、文件的后缀名即可。

6. 绿盾的监控记录占用服务器的硬盘空间大不大？

绿盾的监控资料主要包括：屏幕录像、文件操作记录、聊天内容、其它记录（包括窗口切换记录、程序开关记录）。如果保存终端计算机的屏幕录像，按照默认设置每张屏幕截图的时间间隔为 20 秒，这样监控一台终端一天（8 到 10 小时）的记录大约占 80M-100M 的空间。如果过滤了终端计算机的屏幕录像（即不保存屏幕录像），监控一台终端一天（8 到 10 小时）的记录大约在 2 到 10M 左右。

7. 多网段（多 VLAN）和 VPN 的网络环境有影响吗？

没影响，和普通的网络是一样的，如果是多网段的情况要保证所有网段都能和绿盾服务端计算机通信。

8. 绿盾支持什么操作系统？

绿盾支持 windows 2000、windows XP、windows 2003 这几个操作系统。

9. 绿盾是否可以控制异地的终端计算机？

可以，但是要求各地网络通过 VPN 相连；或者服务端处有固定的外网 IP (或绑定花生壳域名)，即只需要在服务端网内的路由器做个端口映射，把路由器的 20080 端口映射到绿盾服务端计算机的 20080 端口即可。

10. 一个局域网内可以运行几个服务器？无论正式版或试用版。

绿盾支持一个局域网安装多个服务端。

11. 绿盾对服务端计算机性能有什么要求吗？

服务端：Pentium4 2.0 以上 CPU、Windows 2000/XP/2003、至少 512M 内存、至少 80G 硬盘。

控制台：Pentium3 800 以上 CPU，Windows 2000/XP/2003/Vista，至少 256M 内存，至少 1G 硬盘。

终端：Pentium4 1.0 以上 CPU、Windows 2000/XP/2003，如果需要屏幕监控，至少 512M 内存，否则至少 256M 内存；如果需要屏幕录像，至少 10G 硬盘；否则至少 1G 硬盘。

12. 下载来装好后只有 5 用户的 15 天试用，如何开通多用户的试用呢？

需要多用户试用可以联系我们的在线商务支持 QQ 或直接拨打商务支持电话，可以给予开通多用户的试用。（在线支持 QQ 和支持电话请看官方网站）。

13. 为什么重新安装服务端后再次注册提示注册失败？

如果用户注册时没有把购买软件附带的软件狗(类似 U 盘的硬件)插在服务端计算机上，或者软件狗损坏了就会导致注册失败（绿盾的注册需要通过软件狗认证）。如果遇到软件狗损坏的情况请联系我们的在线支持 QQ 或者拨打支持电话寻求帮助。（在线支持 QQ 和支持电话请看官方网站 <http://www.ldsafte.com>）。

14. 可否监视文件的的操作记录？

可以监视文件的打开、编辑、创建、拷贝（含源文件的路径，拷贝的目的路径）、删除等操作，包括操作文件的时间、操作文件的路径（U 盘、网上邻居、本地磁盘）、操作文件的终端用户名等信息。

15. 当有笔记本计算机的终端用户将计算机带回家后还受绿盾软件限制吗？是否还可以监控呢？

装了终端的笔记本计算机，即使离开了服务端所在的局域网，仍然受到设置好的控制规则限制，且终端再次接入公司网络后会将离开这段时间的监控记录自动上传到服务端。

16. 为什么安装绿盾终端的时候提示无法连接通信服务器请检查 IP 地址是否正确

原因：安装终端的时候会提示需要输入绿盾服务端的 IP，如果输入的 IP 计算机上没有绿盾服务端就会提示无法连接通信服务器，也可能是绿盾服务端计算机的防火墙阻止了，把防火墙关掉，等安装完终端后再开启防火墙。

17、控制台无法登录服务器如何解决？

原因：如果服务端在本计算机上，那么可能是服务端程序还没有启动；如果服务端不在本计算机上，基本上是因为服务端计算机防火墙导致，关闭服务端的防火墙就可以了。

18、安装绿盾终端的时候无法输入服务端的 IP 如何解决（输入服务端 IP 的地方无法更改）

原因：这种情况说明该终端计算机已经安装过了绿盾终端（安装时无法更改的指向服务端的 IP 地址即为安装时指向的服务端），需要先把该终端卸载后再安装才可更改指向服务端的 IP。

19、安装绿盾终端是否会被杀毒软件查杀。

原因：我们并没有使用任何的病毒技术，安装时候由于需要写注册表等工作，安装过程所有的提示需要选择允许等，这和 QQ 安装类似火墙等询问你的时候你选择允许不再提示就可以了。

20、为什么控制台里用户接口上的终端用户的图标出现红色“+”号。

原因：可能是终端计算机的防火墙阻止了终端与服务端的通信，使终端无法连接到服务端，所以在控制台用该终端用户的图标显示为红色“+”号，将终端计算机上的防火墙关了之后就可以了；当绿盾终端的版本太低和绿盾服务端的版本不匹配时也有可能会导致终端和服务端无法正常通信，使控制台中该终端用户图标显示为红色“+”号，只要将终端升级就可以了（升级步骤参考使用说明）。

21、短期离线策略和中长期离线策略有什么区别？

原因：短期离线策略是针对终端操作员在下班后或较短的假期期间（周六、日）将笔记本带回家使用的情况，只需在终端类型中设置“短期离线策略”（最多设置离线 240 小时）即可可以使属于该终端类型的终端操作员无需申请离线也可以在短时间内正常使用加密文档。中长期离线策略是针对终端操作员带笔记本电脑出差的较长时间离公司网络的情况（短期离线策略和中长期离线策略情况下的加密文件均无法外发）。

22、为什么要有文件备份？这样会很占空间吗？

原因：文件备份是将绿盾终端正在编辑或者编辑过的文件自动在服务端备份一份，是为了预防企业重要文件遭到恶意删除。文件备份只备份该文件最后一次保存的文件，所以一个文件一天只会在服务器备份一份，即使多次保存该文件也不会过多占用服务器空间。另外，可以在服务端电脑的绿盾服务管理器上设置“备份文件存放目录”和“终端备份的文件在服务器上保留备份个数”（表示某一文件在服务器上不计天数最多保留的个数）。

23、操作员权限设置，要设置为对不同的部门有不同的权限需要怎么设置？

原因：在操作员权限设置中，对应的不同的节点其权限复选框可以做不同的设置，即选中一个节点可以把对应该节点的“阅读文档”、“受理解密申请”等权限打勾，再选中另一个节点对应的“阅读文档”、“受理解密申请”等复选框也可以做针对该节点的设置，从而做到该操作员对不同部门拥有不同权限（具体请查看绿盾使用手册）。

24、服务器自动生成终端操作员有什么用处？

原因：针对企业计算机数量庞大，不方便逐个添加终端操作员这种情况，绿盾提供了服务器自动生成终端操作员这一功能。在控制台的终端操作员设置中把“服务器自动生成终端操作员”打勾后，只要在客户端电脑安装完绿盾终端后，服务器就会自动生成对应的终端操作员帐

号和密码,并自动登入该终端。

25、全盘加密功能的作用？

原因：绿盾终端只有文件进行操作后才会对该文件进行加密，为了把安装绿盾之前的重要文档进行加密，绿盾提供了全盘加密功能，可以自动扫描终端电脑，将指定的文档类型进行加密。

26、如果绿盾服务端电脑坏了，那终端的加密文档是否无法打开了？

原因：针对这一情况，绿盾提供了短期离线策略的设置，可使终端在脱离服务端的时间仍然可以进行加解密。短期离线策略时间默认为0小时，终端可以脱离服务端工作半小时。如果这时没有及时解密,再搭建相同环境后即可正常加解密，前提是要保证企业密钥是正确的。

27、能否控制外发文件的读取权限，比如在打开一次后就不能再打开了？

可以做到，绿盾有文件外发控制的功能。员工向管理员申请外发文件后，管理员根据文件的安全性要求，可以选择制作专门的外发文件，该文件可以设置打开次数（即打开次数超过后就不能再打开）、打开时间范围（即在该时间范围以外不能打开）、打开密码、只允许在一台电脑上打开文件（即在第一台电脑上打开以后，今后只能在这台电脑上打开此文件）。管理员也可以自己制作外发文件供员工外发。

28、在服务器上有一些共享的文档，经常需要多人同时打开查看，如果对这些文档加密，当一个终端打开了该文档以后，其他终端就不能同时打开该文档了，这应该如何解决？

针对这种情况，绿盾提供了设置特殊目录的功能以解决这一问题。可以对服务器设置一个特殊目录，即不对该目录下的文档进行加密，把需要多台终端同时查看的这些文档都放到这个目录下，就可以了。

29、能否隐藏绿盾终端的一系列图标？

可以。在终端类型的设置里有终端图标设置选项，其中包括：是否显示加密文件的加密图标、是否显示任务栏的终端图标、是否显示Explorer鼠标右键菜单。

30、申请解密文档或申请外发文档只能由管理人员受理吗？如果管理人员不在怎么办？

软件提供了设置系统自动应答的功能。碰到管理人员不在，或者部分员工申请解密或申请外发的操作较为频繁、管理人员工作量大时，可以启用这一功能，即“申请解密时，系统自动应答，并保留记录”和“申请外发时，系统自动应答，并保留记录”。这样在终端申请解密时，右边的在线管理人员列表里会增加一个“系统”，向“系统”发送解密申请后，文件会立即自动解密，下载解密文件即可，并且解密记录会自动保存到服务器上，以备查看。同时，管理人员还可以设置离开状态时的自动应答方式（同意或拒绝）：在终端左键菜单打开系统设置 - 其他设置，可以设置键盘鼠标多少分钟无动作时，自动切换状态为离开（或注销），可以设置状态为“离开”时，收到解密申请，自动应答为同意或拒绝；收到外发申请时，自动应答为同意或拒绝。也可以通过终端右键菜单直接切换为离开状态。

31、绿盾支持域吗？

支持。绿盾在域环境下可以正常运行。此外，绿盾还可以同步域帐户和组织结构信息，这样安装终端的时候会自动识别域帐户以创建和该账户同名的绿盾终端操作员。

32、公司的部门内部可能还会分几个分部，那么可以在绿盾里面创造嵌套分组吗？

可以。绿盾支持多级分组，允许在分组里面创建子分组。

33、绿盾是否支持多国语言？

目前控制台语言只有简体中文的。但监控记录可以转换为繁体中文。

34、绿盾终端的进程能否隐藏？

可以。在规则中心 – 终端类型 – 安全选项的“其他设置”处选择“启用进程保护功能”后，属于该终端类型的终端操作员登陆终端后，在任务管理器里将不会显示绿盾终端的相关进程（终端进程包括：LdTerm.exe、LdTermPlug.exe、LdTermDaemon.exe、LdTermDaemon.exe）。

35、需要更换绿盾服务器的时候（服务器IP也改变），一定要卸载终端，再安装终端指向新的服务器IP吗？

不用。绿盾提供了修改服务器地址的功能，如果服务器更换了IP，那么可以通过此方法快速修改终端连接的服务器地址。方法有2种：一是在更换服务器IP之前，在控制台里选中终端用户（也可以直接选中本地网络或分组，批量修改），右击-远程控制-修改服务端连接地址，输入操作员密码，在弹出的“修改服务端连接地址”窗口中按照提示进行操作；另一种方法是在终端的“系统设置”-“服务器配置”里，按照提示进行操作。

36、公司里有些电脑长期不在公司内部，但也需要加密本机上的文件，以及查看公司其他电脑上的加密文件，可以实现吗？

可以。绿盾提供的离线终端功能可以应对这种情况。对于这类电脑，可以安装离线终端，达到保护文件的目的。详见《离线终端安装方法》。

37、外发需要加密，但AutoCAD、Solid Works、Pro-E这类型的软件编辑出来后，通过打印外发，发给别人的话，所生成的文件格式已改变，查看起来效果比原始文件差很多，怎么办？

直接外发可以解决这个问题，把制作好的直接外发文件发送到客户那边，客户运行下外发终端，才能打开这批次制作的外发文件。文件的格式和原文件的一样，没有改变，查看的效果更佳。

38、打印外发和直接外发有什么区别？

打印外发会把各种格式文件打印生成.EXE格式的文件，外发一些图片文件往往会失真；而直接外发，不改变文件的格式，相当于直接把这个文件拷贝一份发出去。所以遇到客户想外发AutoCAD、Solid Works和Pro-E这类需要用到原格式文件的话，就得用到直接外发了。打印外发可以直接把生成的那个exe文件发给客户，而直接外发需要运行下外发终端才能打开文件。