

App 使用指南與常見問題 (FAQ)

版本：V1.0

國家中山科學研究院 | 資訊安全中心 所有

■ Android FAQ	2
Q1: 解鎖時出現請開啟模擬位置視窗?	2
Q2: 開啟銀行 App 軟體出現安全問題，部分功能無法使用?	2
Q3: 下拉選單熱點的快捷鍵消失?	2
Q4: 時間任務模式解鎖時出現 Exception3-SSLPeerUnverifiedException?	2
Q5:三星即時翻譯功能無法使用?	2
Q6:三星原生功能無法使用?.....	2
■ iOS FAQ	3
Q1: 開啟 Safari 瀏覽器連線至 192.168.2.2/mdm 卻無法與註冊電腦連線?	3
Q2: 安裝完設定描述檔後，在「設定 > 一般 > 關於本機 > 憑證信任設定」無法於啟用根憑證的完整信任下方顯示剛安裝的 192.168.2.2 憑證?	3
Q3: 無法下載 App?	4
Q4: 下載 APP 時出現雲朵圖示?	4
Q5: App 無法進行註冊?	5
Q6: 在操作上鎖/解鎖時，沒有自動跳出下載設定描述檔頁面?	6
Q7: Safari 無法打開網頁，錯誤碼：「導覽失敗，因為要求是針對以啟用『 僅限 HTTPS』的 HTTP URL」?	6
Q8: 描述檔安裝失敗?	6
Q9: 上鎖時藍牙自動開啟並產生告警?	7
Q10: App 發生閃退無法開啟?	7
Q11: 為什麼關閉飛航模式後，藍牙會自動重新開啟?	7
Q12: 為什麼重開機或沒電開機後，藍牙會自動開啟?	8
Q13: 無法解鎖?	8
Q14: 為什麼不建議在上鎖狀態下更新 iOS?	9
Q15: 為什麼出現「UUID 不是唯一的 UUID」，導致無法安裝描述檔?	9
Q16: 為什麼 MDM App 會閃退?如何排查?.....	9

Android FAQ

Q1: 解鎖時出現請開啟模擬位置視窗？

1) 前往開發人員選項開啟：

- 點選前往選擇 > 選取模擬位置應用程式 > 選擇 MDM。

Q2: 開啟銀行 App 軟體出現安全問題，部分功能無法使用？

這個問題是開啟 USB 偵錯功能造成，其中 USB 偵錯只用於第一次安裝 MDM 時需要，後續安裝完即可關閉。

1) 前往開發人員選項關閉：

- 點選設定 > 開發人員選項 > USB 偵錯

Q3: 下拉選單熱點的快捷鍵消失？

上鎖中重啟設備會造成熱點快捷消失，須待完成解鎖後，再重開機方可恢復。

Q4: 時間任務模式解鎖時出現 Exception3-SSLPeerUnverifiedException?

1) 確認 vpn 是否開啟：

- 若有開啟 vpn 和檔廣告軟體等功能請先關閉再進行解鎖。

Q5:三星即時翻譯功能無法使用？

要使用此功能，須在 MDM 尚未完成安裝前，將此功能開啟。若安裝 MDM 後，仍需使用此功能，必須先解除 MDM，再將此功能開啟。待開啟後接續完成 MDM 安裝。

Q6:三星原生功能無法使用？

這個問題是 MDM 取得管理權限後，三星依據自身安全性原則限制安全資料夾/Smart Switch/三星雲端備份等功能進行禁用，因此安裝 MDM 前，需將在其中（安全資料夾）的內容進行資料移轉作業，避免因安裝 MDM 後導致其內容消失。

iOS FAQ

Q1: 開啟 Safari 瀏覽器連線至 192.168.2.2/mdm 卻無法與註冊電腦連線?

- 1) 確認 APP 是否為最新版本：
 - 請先檢查並確保您正在使用的 APP 是最新版本。若不是，請更新至最新版本後再試。
- 2) 檢查網路設定：
 - 確保您的設備與註冊電腦在同一個網段或 Wi-Fi 網路上（例如，兩者都連接到同一個路由器）
 - 避免使用 VPN，專注於內網連接。
- 3) 檢查設備 IP 地址：
 - 確認您的設備 IP 地址是否在正確的網段中（例如：192.168.2.x）。
 - 前往 **設定 > Wi-Fi**，選擇已連接的 Wi-Fi 網路，查看 IP 地址。
 - 如果您的 IP 地址在 **192.168.2.x** 範圍內，則表示您的設備與註冊電腦應在同一網段。
- 4) 如果仍無法連線：
 - 若確認網路設定無誤，請嘗試以下步驟：
 - 請檢查**註冊電腦**是否正在運行並確保其網絡連接正常。
 - 如果問題仍然存在，**重新啟動註冊電腦與路由器**，並再次嘗試連接。

Q2: 安裝完設定描述檔後，在「設定 > 一般 > 關於本機 > 憑證信任設定」無法於啟用根憑證的完整信任下方顯示剛安裝的 192.168.2.2 憑證?

這個問題是手機 iOS 系統在處理企業憑證時的設定或更新異常所引起的，並非產品問題。建議您依照以下步驟操作，或等待未來的 iOS 更新修正。

- 1) 確認 iOS 是否為最新版本：
 - 請先檢查並確保您正在使用的 iOS 是最新版本。若不是，請更新至最新版本後再試。

2) 如果仍無法顯示，處理 iOS 系統更新異常作法：

- 如果您最近更新過 iOS 系統，有可能出現憑證未能完全安裝的情況。
 - 備份您的資料：使用 iCloud 進行完整資料備份。
 - 清除所有內容與設定：前往 **設定 > 一般 > 移轉或重置 iPhone > 清除所有內容和設定**，將設備恢復為出廠設置，再重新下載與安裝憑證。

Q3: 無法下載 App?

1) 確認憑證是否成功啟用：

- 確保您已經成功啟用了 **192.168.2.2** 憑證。若憑證未正確啟用，會影響應用程式的下載。
 - 進入 **設定 > 一般 > 關於本機 > 憑證信任設定**，確保憑證在「啟用根憑證的完整信任」下顯示並被啟用。

2) 檢查使用的瀏覽器：

- 確保您使用的瀏覽器為 **Safari**。

3) 清除瀏覽器快取：

- 若在 Safari 中遇到下載問題，您可以嘗試清除瀏覽器快取，這有助於解決由於快取資料造成的下載問題。
 - 前往 **設定 > App > Safari > 清除瀏覽紀錄和網站資料**，然後重新嘗試下載。

4) 若仍無法下載 App：

- 請嘗試重置網路設定。這將清除所有 Wi-Fi 密碼、VPN 設定及其他網路設置，並能解決因網路配置問題導致的下載錯誤。
 - 進入 **設定 > 一般 > 移轉或重置 iPhone > 重置 > 重置網路設定**，系統會要求您輸入設備密碼，並且會自動重新啟動。
- 重置網路設定後，請重新連接到您的 Wi-Fi 網路，並再次嘗試下載應用程式。

Q4: 下載 APP 時出現雲朵圖示?

1) 檢查作業系統版本：

- 確保您的手機作業系統版本符合應用程式的最低要求。
 - 前往 **設定 > 一般 > 軟體更新**，確認您的 iOS 系統是否為最新版本，並更新至最新版（若有需要）。
- 2) 檢查手機儲存空間：
 - 如果設備的儲存空間不足，可能會導致應用程式下載或安裝過程出現問題。請檢查您的設備空間，並清理不必要的檔案或應用程式。
 - 前往 **設定 > 一般 > iPhone 儲存空間**，檢查可用空間。如果空間不足，請刪除一些不需要的資料來釋放空間，再試一次下載。
- 3) 重新啟動手機：
 - 重啟手機可以清除任何暫時的系統問題或下載卡頓情況，有助於重新下載應用程式。完成重啟後，重新嘗試下載應用程式。

Q5: App 無法進行註冊？

- 1) 檢查網路設定：
 - 確保您的設備與註冊電腦在同一個網段或 Wi-Fi 網路上（例如，兩者都連接到同一個路由器）和避免使用 VPN，以避免網路不穩定影響註冊過程。
- 2) 確認憑證是否成功啟用：
 - 確保已經成功啟用了 **192.168.2.2** 憑證。若憑證未正確啟用，會影響應用程式的下載。
 - 進入 **設定 > 一般 > 關於本機 > 憑證信任設定**，確保憑證在「啟用根憑證的完整信任」下顯示並被啟用。
- 3) 確認憑證效期使否與註冊電腦一致：
 - 確保安裝的憑證有效期與註冊電腦一致。如果憑證過期或無效，會導致註冊失敗。
 - 在 **設定 > 一般 > VPN 與裝置管理 > 192.168.2.2 > 更多詳細資訊** 中查看憑證有效日期，確保其在有效範圍內。
- 4) 確認是否提供 App 區域網路權限：
 - 確保已為 App 授予必要的網路權限。如果未授權網路權限，將無法與註冊電腦進行連接，導致註冊無法完成。

- 前往 **設定 > 隱私與安全性 > 區域網路**，確認應用程式已啟用區域網路權限。

5) 檢查註冊電腦設定：

- 確認註冊設備是否已經在註銷清單中。
 - 在註冊電腦中，前往**手機管理**，在左下方選擇狀態下拉選單，並選擇**註銷**。
 - 點選**查詢**，查看顯示的設備列表，找到您要註冊的設備（若有出現在註銷列表中）。
 - 在列表中選擇該設備，點選右側的**修改按鈕**。
 - 在修改頁面中，勾選「**取消註冊，還原回為正常狀態**」然後點選**修改**，這樣設備會恢復至可註冊狀態。接下來就可以再次註冊。

Q6: 在操作上鎖/解鎖時，沒有自動跳出下載設定描述檔頁面？

1) 檢查網路設定：

- 避免使用 VPN。

2) 檢查手機的可用儲存空間：

- 前往 **設定 > 一般 > iPhone 儲存空間**。如果可用空間很少，您可能需要刪除不需要的應用程式或資料來釋放空間。

3) 重新啟動手機：

- 重啟手機可以清除任何暫時的系統問題或下載卡頓情況，有助於重新下載應用程式。完成重啟後，重新嘗試操作上/解鎖。

Q7: Safari 無法打開網頁，錯誤碼：「導覽失敗，因為要求是針對以啟用『僅限 HTTPS』的 HTTP URL」？

- 1) 前往 **設定 > App > Safari**。
- 2) 在**不安全連線警告**設定中，將其關閉。
- 3) 重新執行上解鎖即可正常下載描述檔。

Q8: 描述檔安裝失敗？

- 1) 超過許可安裝時效：

- 若安裝過程超過 90 秒，應用程式將無法接受此次安裝，並會顯示「拯救我的相機」或「發現異常，請重新執行上鎖」狀態。此時，需要先進行解鎖，完成描述檔的下載與安裝，待恢復相機後，再重新執行上鎖操作。
- 2) 檢查手機的可用儲存空間：
 - 前往 設定 > 一般 > iPhone 儲存空間。如果可用空間很少，您可能需要刪除不需要的應用程式或資料來釋放空間。
 - 3) 重新啟動手機：
 - 重啟手機可以清除任何暫時的系統問題或下載卡頓情況，有助於重新下載應用程式。完成重啟後，重新嘗試操作上/解鎖。

Q9: 上鎖時藍牙自動開啟並產生告警？

- 1) 請使用 MDM 中密碼解鎖功能，先恢復為未上鎖狀態。
- 2) 請手動檢查下方設定：
 - a) 避免使用控制中心來中斷藍牙，應從「設定」中關閉藍牙，前往 設定 > 藍牙，手動關閉。
 - b) 關閉自動更新功能：
建議您將自動更新功能關閉。可以在 設定 > 一般 > 軟體更新 中關閉「自動更新」選項。

Q10: App 發生閃退無法開啟？

由於這是企業級的應用程式，每年需要進行版本更新來延長應用程式的有效期。如果遇到閃退情況，請確認您已更新至最新版 App。

- 1) 更新至最新版 App：請其他同事使用「版本更新（民網）」中的分享網址功能，獲取連結後重新下載並安裝應用程式。
- 2) 注意：在更新過程中，請勿刪除原先的閃退 App，保留它以防止更新失敗。

這樣能確保應用程式順利更新並恢復正常使用。

Q11: 為什麼關閉飛航模式後，藍牙會自動重新開啟？

這是因為 iOS 的系統設計使然：

- 如果你在開啟飛航模式前，藍牙是開啟的

- 那麼即使你在飛航模式中手動關閉藍牙
- 當你關閉飛航模式時，藍牙會自動恢復為原本的「開啟」狀態

若希望在關閉飛航模式後藍牙仍維持關閉，請在開啟飛航模式之前，先到設定中關閉藍牙。

Q12: 為什麼重開機或沒電開機後，藍牙會自動開啟？

這是 iOS 系統的預設行為。如果你平常只是透過「控制中心」中斷藍牙，並沒有從「設定」中完全關閉，當手機重開機或因為電量耗盡自動關機後再開機，系統會自動恢復你原本的藍牙設定狀態，也就是重新開啟藍牙。

若希望重開機後藍牙保持關閉，請務必從 **設定 > 藍牙** 中手動將藍牙關閉。

Q13: 無法解鎖？

在使用解鎖功能時，會透過 GPS 判斷您是否在管制區外，以決定是否可以解鎖。如果您的裝置位於管制區外，卻無法解鎖，可能是因為本程式未被授予位置存取權限（例如設為「永不」），導致無法取得定位，進而無法判定位置是否符合解鎖條件。

請依下列步驟檢查位置權限設定：

- 1) 開啟「設定」 > 「App」 > 「MDM」
- 2) 找到「位置」設定項目
- 3) 確認權限設定為「永遠」
- 4) 開啟「精確位置」，以確保定位精準

如果「位置」選項是反灰、無法調整，表示定位服務被關閉。請：

- 1) 回到主畫面，開啟 **MDM App**
- 2) 點選「解鎖：離開管制模式」
- 3) 接著開啟 **設定 > 隱私與安全性 > 定位服務**
- 4) 確認「定位服務」開關已設為 **開啟**
- 5) 返回 **設定 > App > MDM**，此時即可調整位置權限為「永遠」

完成以上設定後，請重新開啟 MDM 並再次嘗試解鎖。

Q14: 為什麼不建議在上鎖狀態下更新 iOS ?

請勿在 MDM 上鎖狀態下執行 iOS 系統更新。原因如下：

- 當 iOS 完成系統更新後，藍牙預設會自動開啟
- 若此時裝置仍處於上鎖狀態（管制模式），MDM 會偵測藍牙開啟
- 會造成藍牙違反原有的設備管制設定

為避免裝置在上鎖狀態下自動更新 iOS 系統，導致藍牙自動開啟且無法受控，建議手動關閉 iOS 自動更新功能。

- 1) 開啟 設定
- 2) 前往 一般 > 軟體更新
- 3) 點選上方的 自動更新

進入後將以下兩項設為 關閉：

- 自動安裝 iOS 更新項目
- 自動下載 iOS 更新項目

Q15: 為什麼出現「UUID 不是唯一的 UUID」，導致無法安裝描述檔？

這個錯誤訊息通常是因為 iPhone 儲存空間不足，導致 iOS 系統在處理描述檔時無法順利完成，進而造成描述檔卡住、無法安裝。

由於這是 iOS 系統的內部錯誤，需透過下列方法排除：

- 更新 iOS 系統版本：
 - 透過 設定 > 一般 > 軟體更新 進行更新。
- 或執行 清除所有內容與設定 (⚠ 請先備份資料再執行)：
 - 設定 > 一般 > 移轉或重置 iPhone > 清除所有內容和設定

Q16: 為什麼 MDM App 會閃退？如何排查？

如果您在使用 MDM App 時發生閃退，請先確認以下事項：

- 1) 確認 MDM App 是否為最新版：
 - 依序開啟 設定 > 一般 > iPhone 儲存空間
 - 找到並點選 MDM App
 - 查看版本號，若版本不是最新，請他人用分享網址更新

2) 確認企業級 App 信任設定是否完成：

- 依序開啟 **設定 > 一般 > VPN 與裝置管理**
- 在**企業級 App** 中找到 **Ministry of National Defense** 相關的設定檔
- 確認已**完成信任**，若未信任，請點選**完成信任設定**

完成以上檢查後，請重新開啟 MDM App，再確認是否仍有閃退問題。