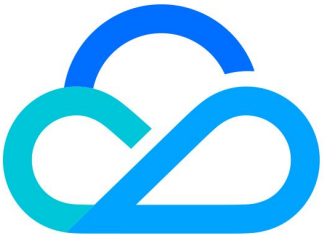
运维安全中心（堡垒机）

故障处理



腾讯云

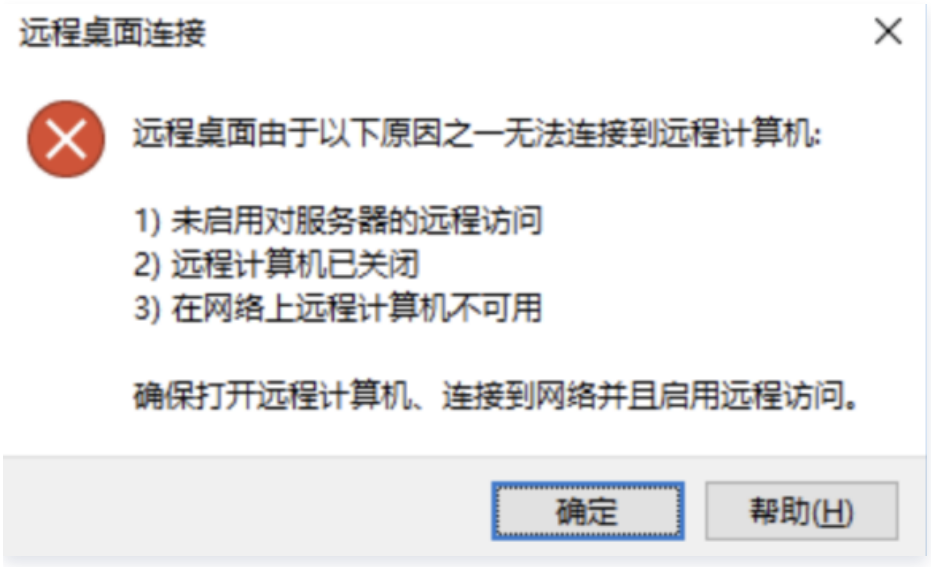
文档目录

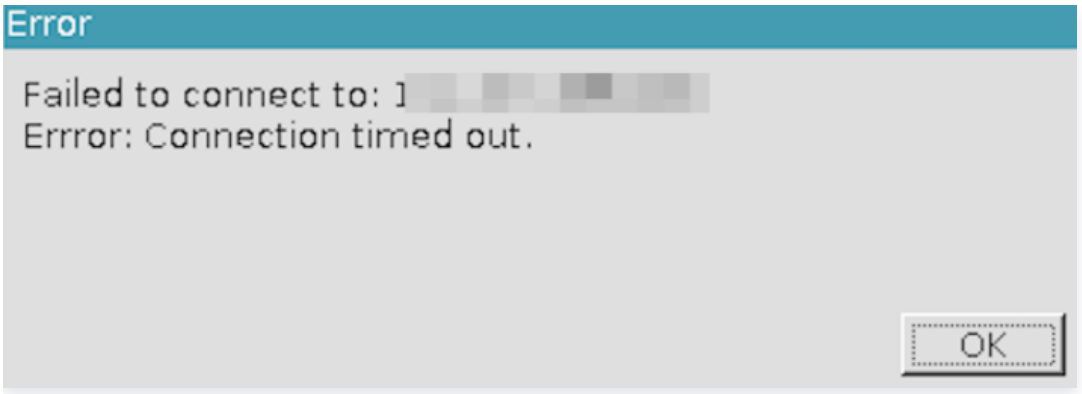
故障处理
Windows 资源登录提示 Connection timed out

最近更新时间：2025-03-17 10:15:23

现象描述

Windows 资源访问异常，提示无法连接到远程计算机，如下图所示：





可能原因

运维安全中心（堡垒机）到资源 CVM 网络或者端口不通，导致运维安全中心（堡垒机）无法代理访问资源。

解决思路

1. 如果 运维安全中心（堡垒机）和资源不在同一个 VPC 则无法访问，需要购买多个服务或者打通 VPC 网络。
2. 若资源存在安全组限制，则运维安全中心（堡垒机）无法访问目标资源。需要放通资源安全组限制，允许运维安全中心（堡垒机）访问资源的远程协议端口。

处理步骤

不在同一个 VPC

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**开通服务**。
3. 在开通服务页面，单击**购买**，购买多个服务。

> **说明：**
> 也可使用私有网络打通 VPC 网络，详情请参见 连接其它 VPC 。

安全组限制

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**开通服务**。
3. 在开通服务页面，查看无法访问目标资源的运维安全中心（堡垒机）的内外网 IP，并记录内网 IP，用于加入到 步骤6 的入站规则中。

4. 登录 云服务器控制台 ，单击实例与镜像菜单下的**实例**。
5. 在实例页面，单击需要绑定安全组的 CVM 实例 **ID/实例名** > **安全组**，进入该实例详情的安全组页面。

6. 在安全组页面，单击**编辑规则**，进入私有网络的安全组规则的入站规则页面。

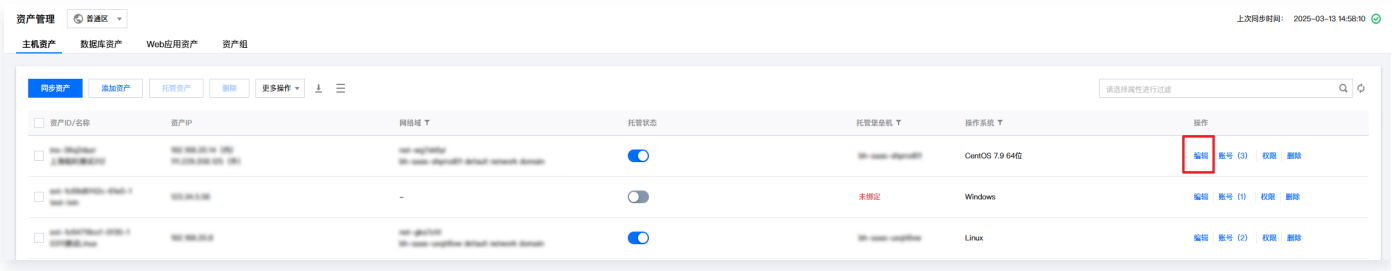
7. 在入站规则页面，可增加或修改入站规则，允许运维安全中心（堡垒机）内网 IP 访问资源远程桌面端口。

> **说明：**
> - 来源：根据实际情况，精确放通 IP。
> - 端口协议：输入远程桌端口。

- 增加：单击**添加规则**，配置相关参数，单击**完成**。

- 修改：单击**编辑**，修改来源 IP 和协议端口，单击**保存**。

8. 在运维安全中心（堡垒机）的 主机页面，单击**编辑**，检查资源端口号配置，确认为在使用远程桌面端口，如果不正确请根据实际情况进行修改。

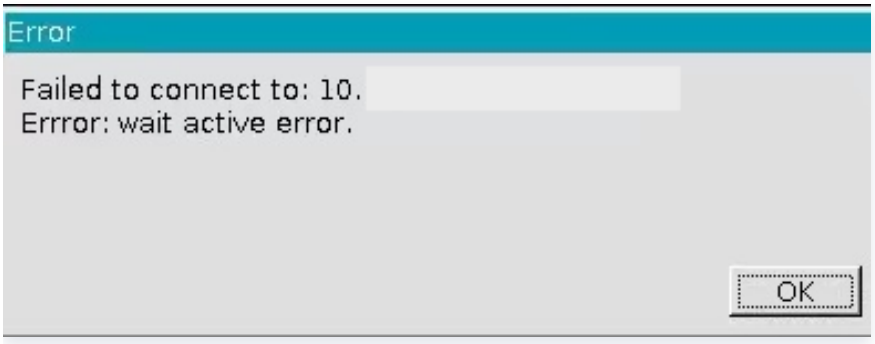

资产管理
普通区
上次同步时间： 2025-03-13 14:58:10
主机资产
数据库资产
Web应用资产
资产组
同步资产
添加资产
托管资产
删除
更多操作
请选择属性进行过滤
资产ID/名称
资产IP
网络域
托管状态
托管堡垒机
操作系统
操作
CentOS 7.9 64位
编辑 账号（3） 权限 删除
-
未绑定
Windows
编辑 账号（1） 权限 删除
Linux
编辑 账号（2） 权限 删除

Windows 资源登录提示 wait active

最近更新时间：2024-11-26 15:34:54

现象描述

Windows 资源访问异常，提示 wait active error，如下图所示：



可能原因

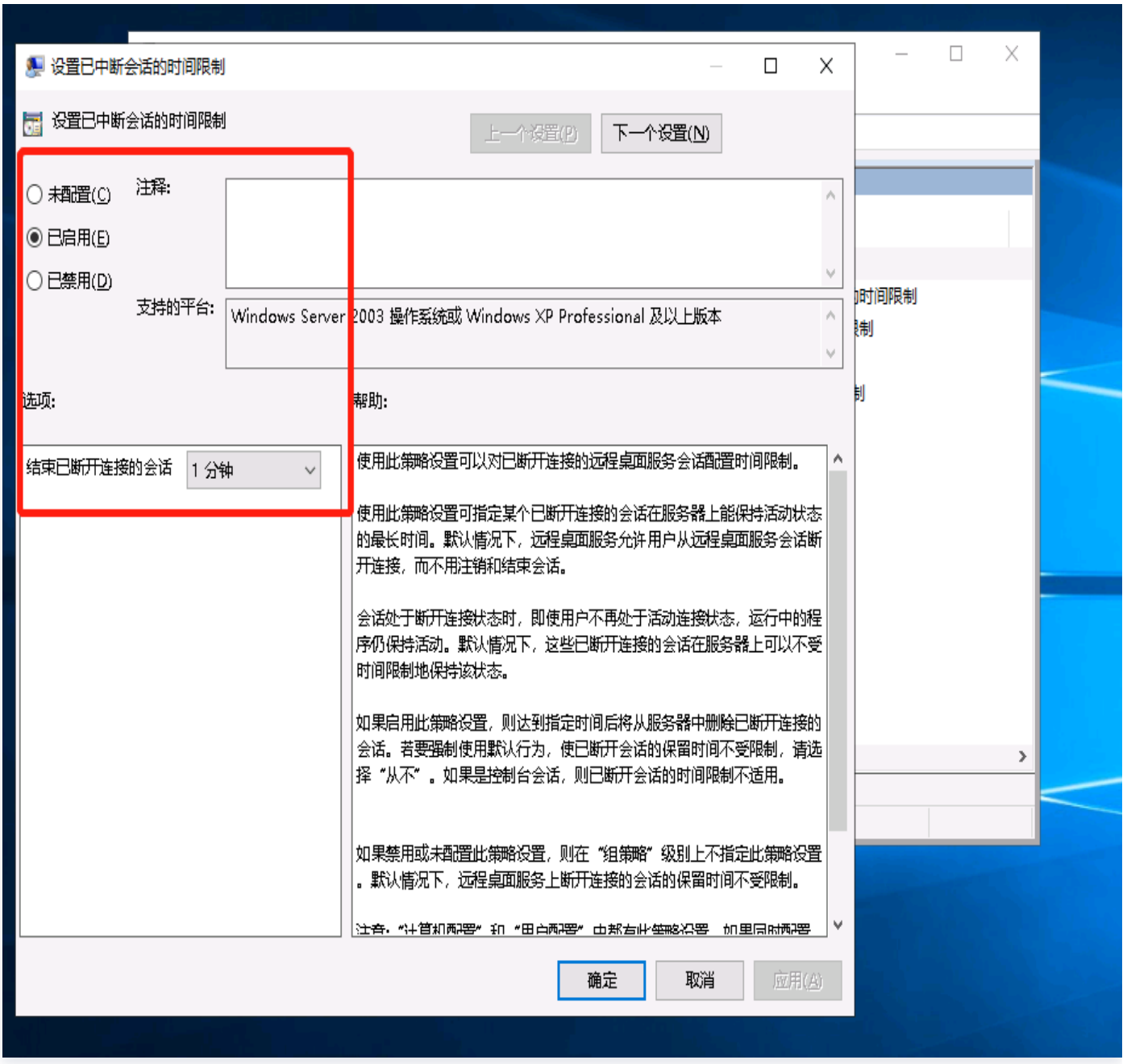
远程桌面授权未激活，用户未加入 Remote Desktop Users 组。

解决思路

激活远程桌面服务，将用户加入 Remote Desktop Users 组。

处理步骤

1. 参考文档 设置允许多用户远程登录 Windows 云服务器 进行配置。
2. 在操作系统界面，单击 ，输入 `gpedit.msc` ，按 Enter，打开 “本地组策略编辑器” 。
3. 依次打开**运行 > gpedit.msc > 计算机配置 > 管理模板 > Windows 组件 > 远程桌面服务 > 远程桌面会话主机 > 会话时间限制**，找到“设置已中断会话的时间限制”，启用并将“结束已断开连接的会话”设置为1分钟。



4. 将用户添加到 Remote Desktop Users 组。

Mac 电脑登录 Linux 提示 no matching host key type found

最近更新时间：2024-05-30 17:54:31

现象描述

在 MAC 系统上登录 Linux 服务器时，提示“no matching host key type found”的错误。

```
Last login: Tue Oct 10 14:56:44 on ttys007
guanlewang@111deMacBook-Pro ~ % /tmp/connection.sh ; exit;
Unable to negotiate with 111.231.123.235 port 8322: no matching host key type fo
und. Their offer: ssh-rsa

Saving session...
...copying shared history...
...saving history...truncating history files...
...completed.

[进程已完成]
```

可能原因

从 OpenSSH 8.8起，默认不支持 ssh-rsa。

解决思路

修改 sshd 文件，增加算法。

处理步骤

1. 在本地电脑上执行：

```
sudo vim /etc/ssh/ssh_config
```

2. 在 sshd 文件的最后追加一行（注意缩进）：

```
HostKeyAlgorithms +ssh-rsa,ssh-dss
```

```
    PubkeyAcceptedKeyTypes +ssh-rsa
```

```
Host *
    SendEnv LANG LC_*
    HostKeyAlgorithms +ssh-rsa,ssh-dss
    PubkeyAcceptedKeyTypes +ssh-rsa
```

3. 重新登录 Linux 服务器。

Mac 系统用户无法访问 Windows 资源

最近更新时间：2024-11-26 15:34:54

现象描述

Mac 系统用户安装完 BHLoader 插件后访问 Windows 资源，提示未找到 Microsoft Remote Desktop，无法访问资源。如下图所示：

可能原因

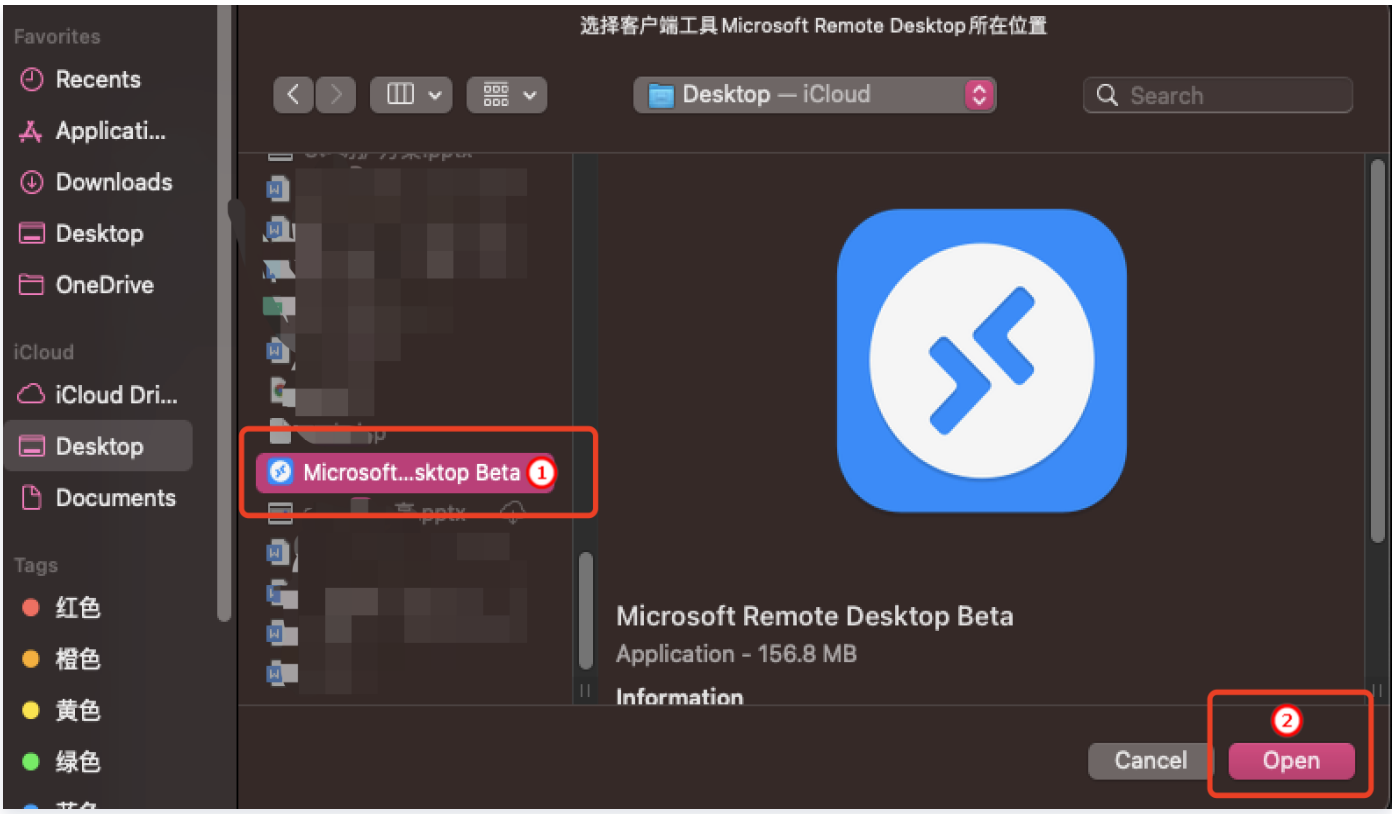
Mac 系统未内置 RDP 的远程工具，需要用户自己安装工具并进行设置。

解决思路

在 Mac 系统中安装 RDP 的远程工具。

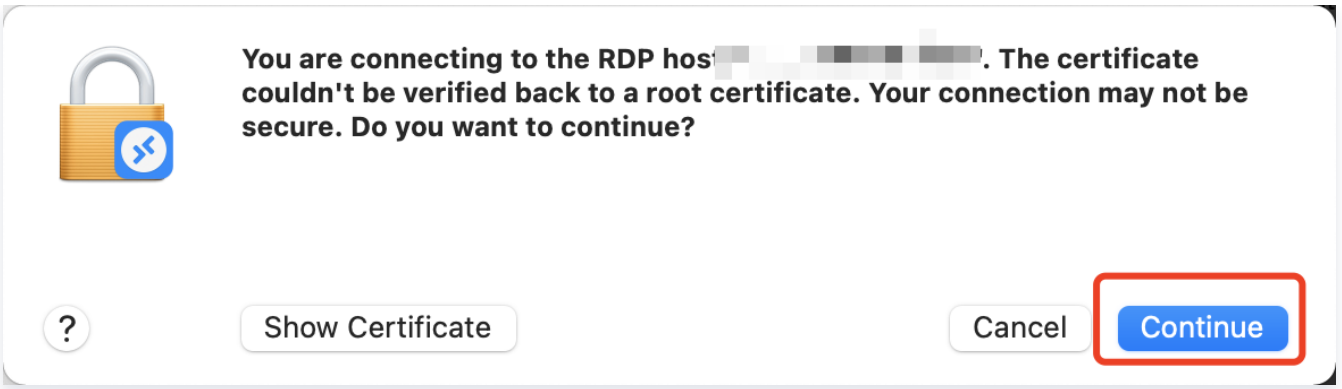
处理步骤

1. 下载并安装：Microsoft Remote Desktop，推荐版本 Version 10.9.8 、Version 10.9.9、Version 10.9.10，使用默认安装即可。
2. 访问 Windows 资源，根据提示设置工具调取路径。



3. 设置完成后，单击**访问**，触发拉起 BHLoader 插件。
4. 单击**确认**，调用 MRD 客户端。

5. 单击 **continue**，完成访问资源调用工具验证，开始资源访问。

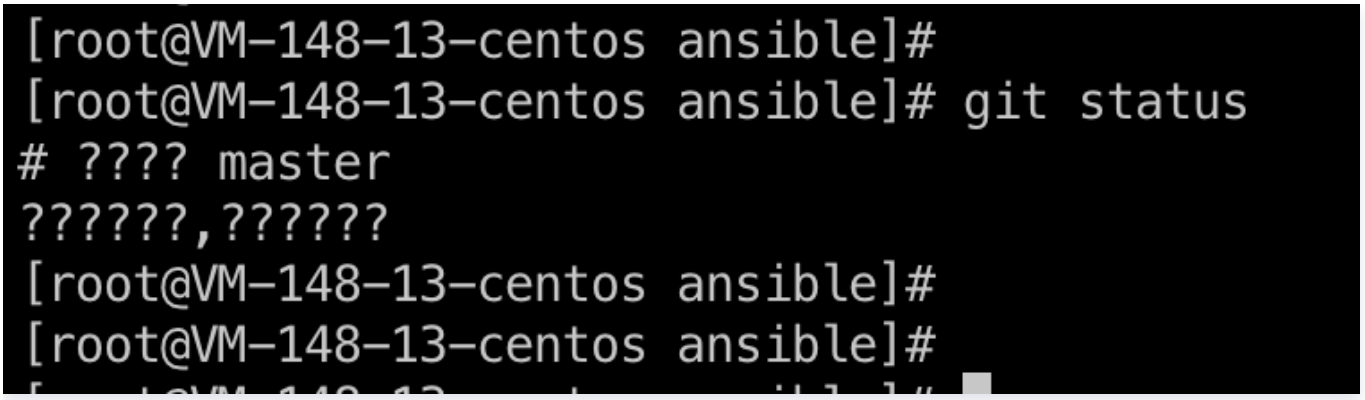

You are connecting to the RDP hos. The certificate couldn't be verified back to a root certificate. Your connection may not be secure. Do you want to continue?
?
Show Certificate
Cancel
Continue

Mac 系统使用 iTerm 客户端运维时出现乱码

最近更新时间：2024-05-29 17:00:45

现象描述

Mac 系统使用 iTerm 客户端访问 Linux 服务器时，中文出现乱码。如下图所示：



可能原因

Mac 系统内 SSH 配置文件问题。

解决思路

修改 Mac 系统中的 ssh_config 文件。

处理步骤

1. 打开 Mac 系统的终端，输入命令：`vi /etc/ssh/ssh_config`。
2. 将 SendEnv LANG 处的配置修改为 `SendEnv LANG LC_*`。

```
#   Tunnel no
#   TunnelDevice any:any
#   PermitLocalCommand no
#   VisualHostKey no
#   ProxyCommand ssh -q -W %h:%p gateway.example.com
#   RekeyLimit 1G 1h
#   UserKnownHostsFile ~/.ssh/known_hosts.d/%k
Host *
    SendEnv LANG LC_*
```

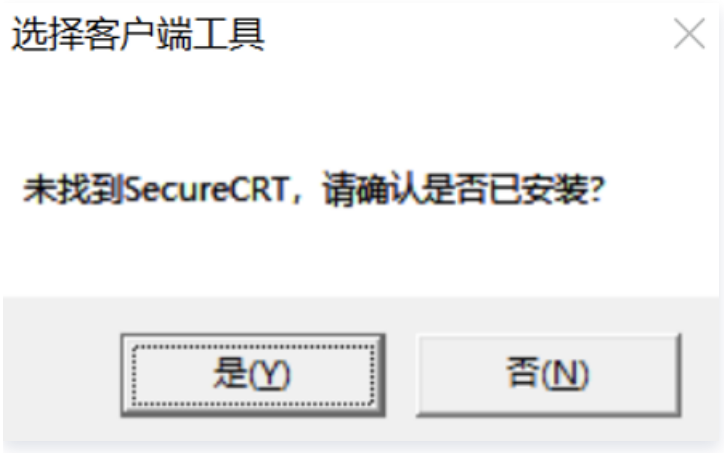
3. 关闭 iTerm 客户端，重新使用运维安全中心（堡垒机）访问目标设备，确认乱码问题是否解决。

无法调用本地 Xshell 或 SecureCRT

最近更新时间：2024-04-18 09:43:41

现象描述

已经安装了 Xshell/SecureCRT，但是单击访问 Linux 资源时 BHLoader 插件没有拉起对应工具，而是弹出了如下文件选择框。



可能原因

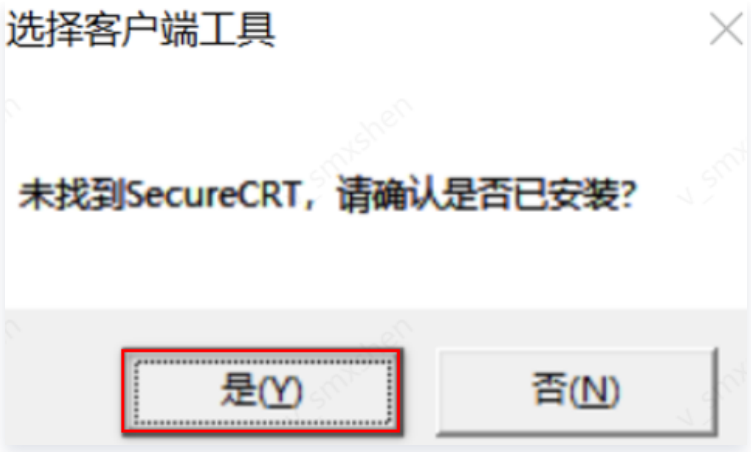
工具未安装在程序的默认目录C:\Program Files 或者 C:\Program Files (x86)，导致 BHLoader 无法直接拉起工具。

解决思路

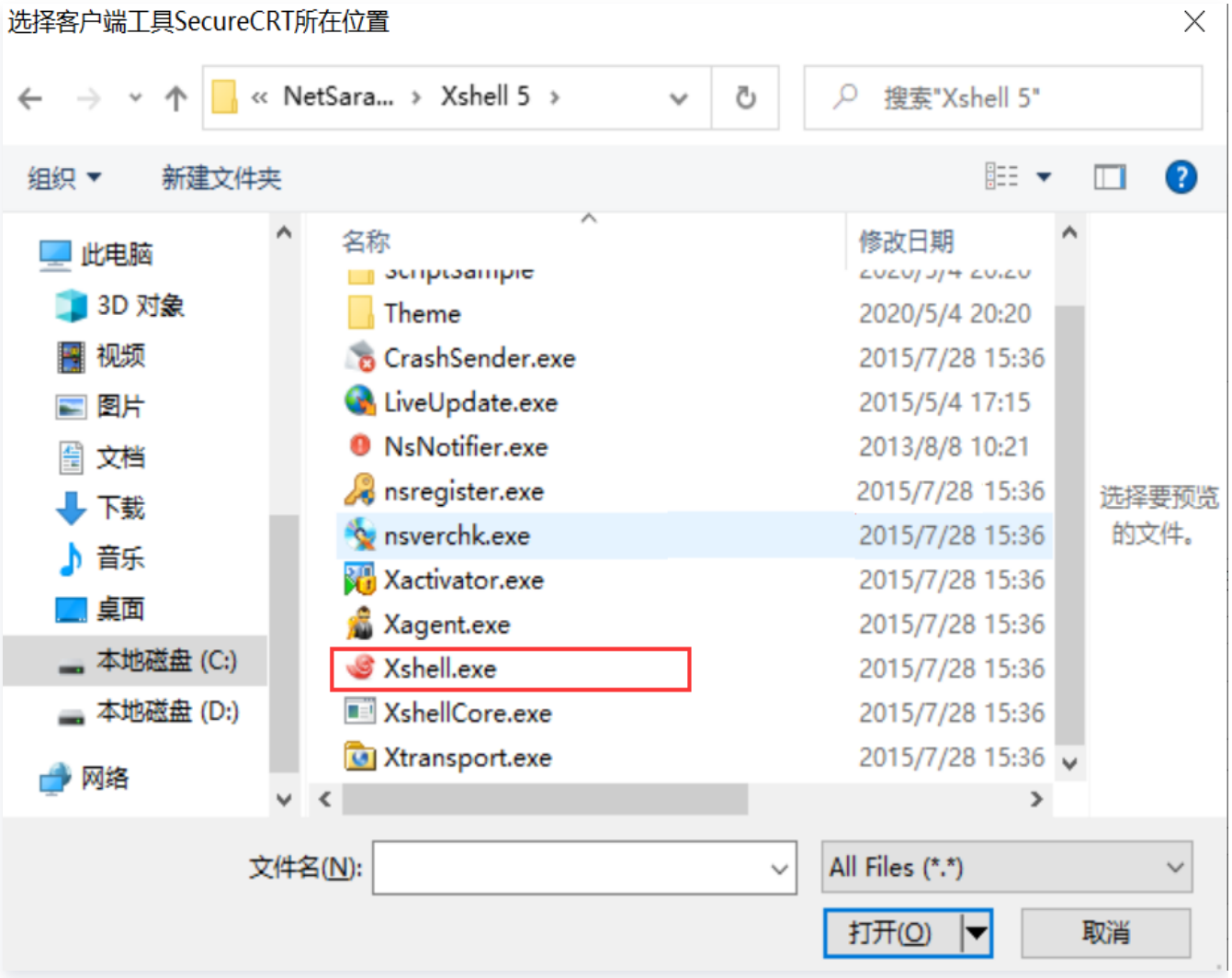
重新安装 Xshell 或 SecureCRT，使用默认路径安装，或手动选择工具路径。

处理步骤

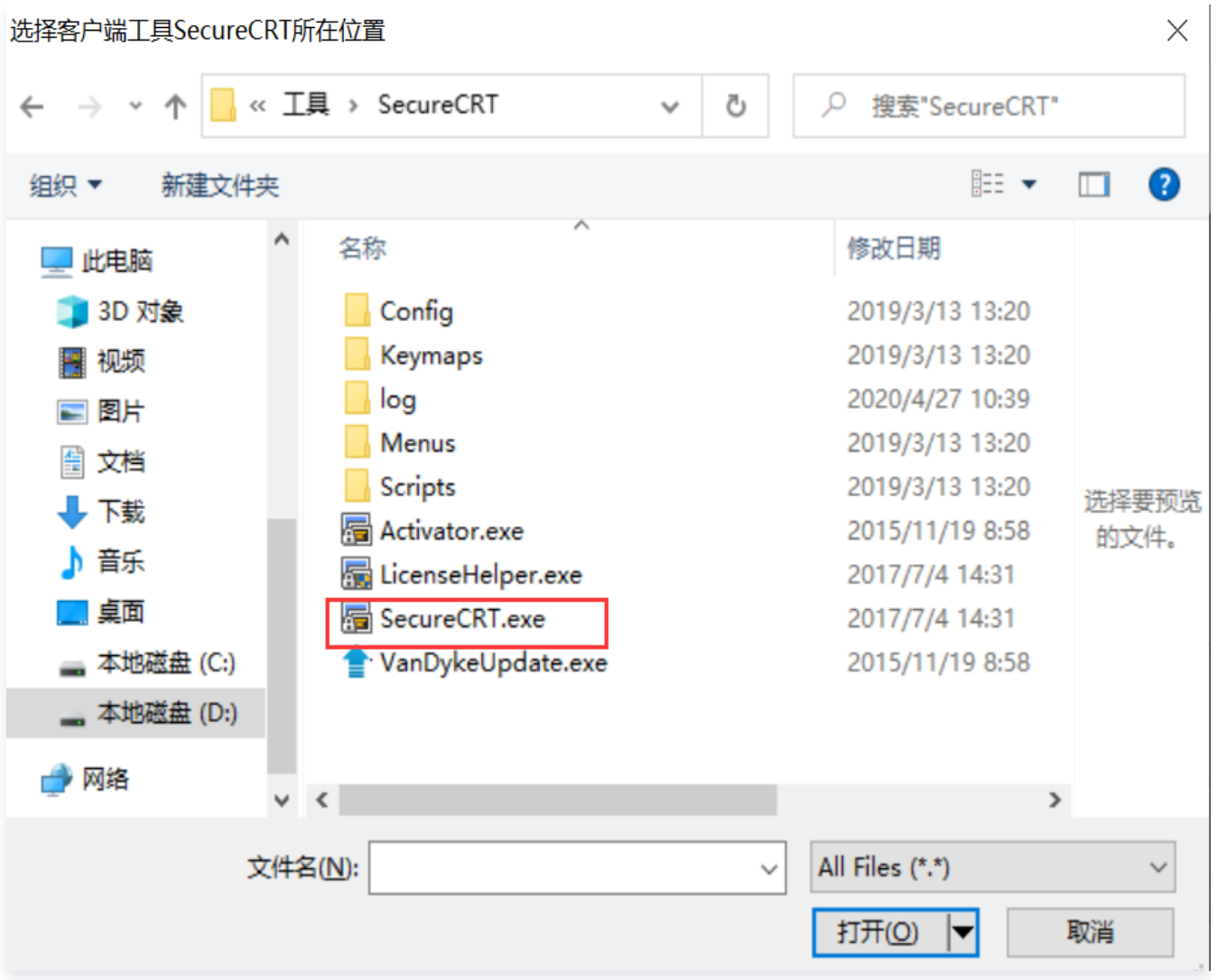
1. 重新安装 Xshell 或 SecureCRT，安装路径选择默认目录：C:\Program Files 或者 C:\Program Files (x86)。
2. 当运维用户第一次使用工具访问资源时，BHLoader 会弹窗提示，提示是否已安装工具，选择“是”。



3. 在选择客户端工具弹窗中，选择 Xshell/SecureCRT 的安装目录与应用程序，BHLoader 会把本次选择的结果保存在配置中，后续不用再选择。
   - Xshell 选择程序



   - SecureCRT 选择程序


选择客户端工具SecureCRT所在位置
« 工具 › SecureCRT
搜索"SecureCRT"
组织
新建文件夹
此电脑
3D 对象
视频
图片
文档
下载
音乐
桌面
本地磁盘 (C:)
本地磁盘 (D:)
网络
名称
修改日期
Config 2019/3/13 13:20
Keymaps 2019/3/13 13:20
log 2020/4/27 10:39
Menus 2019/3/13 13:20
Scripts 2019/3/13 13:20
Activator.exe 2015/11/19 8:58
LicenseHelper.exe 2017/7/4 14:31
SecureCRT.exe 2017/7/4 14:31
VanDykeUpdate.exe 2015/11/19 8:58
选择要预览的文件。
文件名(N):
All Files (*.*)
打开(O)
取消

运维用户无法收到验证码短信

最近更新时间：2024-11-29 17:50:53

现象描述

运维安全中心（堡垒机）运维用户在激活账号、登录运维账号时无法收到短信验证码。

可能原因

1. 登录或激活时输入的手机号错误。
2. 运维用户不在用户列表中。
3. 运维用户在用户列表中，但是运维用户的手机号不正确。
4. 手机短信被拦截。

处理步骤

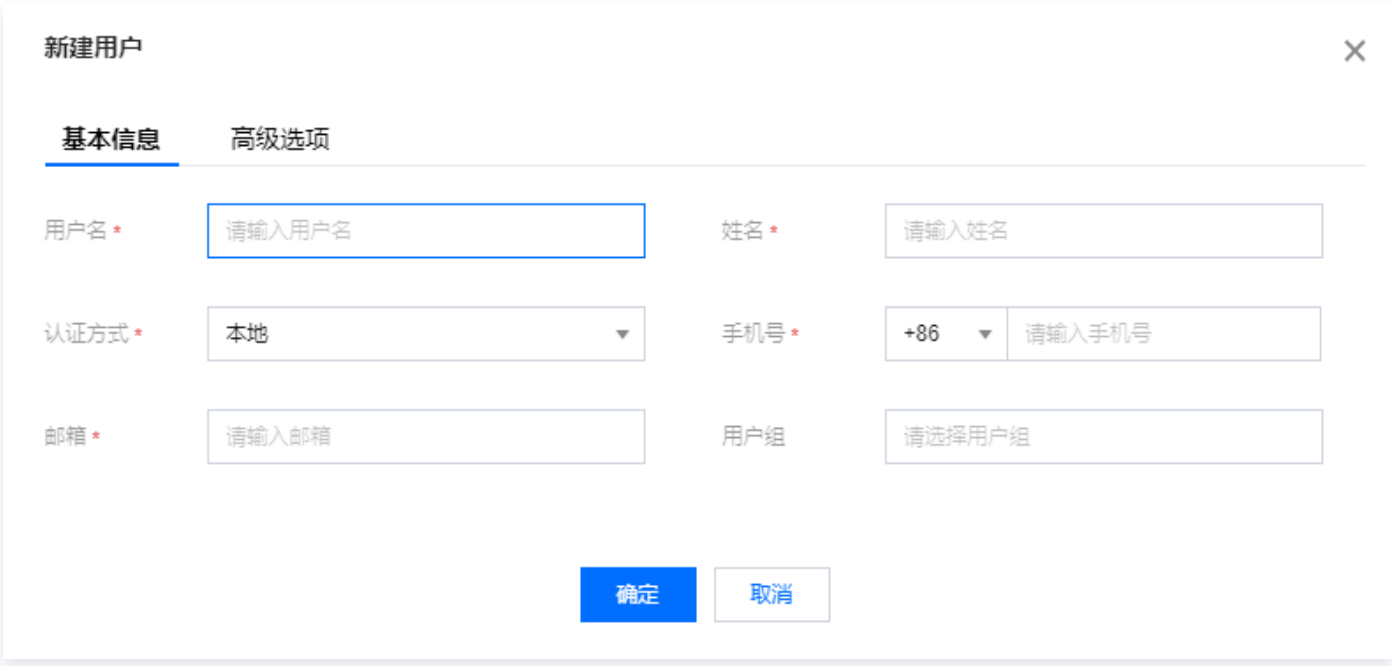
输入号码不正确

检查在登录或激活时输入的手机号是否正确，如不正确，重新输入正确手机号尝试登录。

运维用户不在用户列表中

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**用户管理** > **用户**。
3. 在用户页面，检查无法收到验证码的运维用户是否在用户列表中，当不在用户列表中，单击**新建用户**。

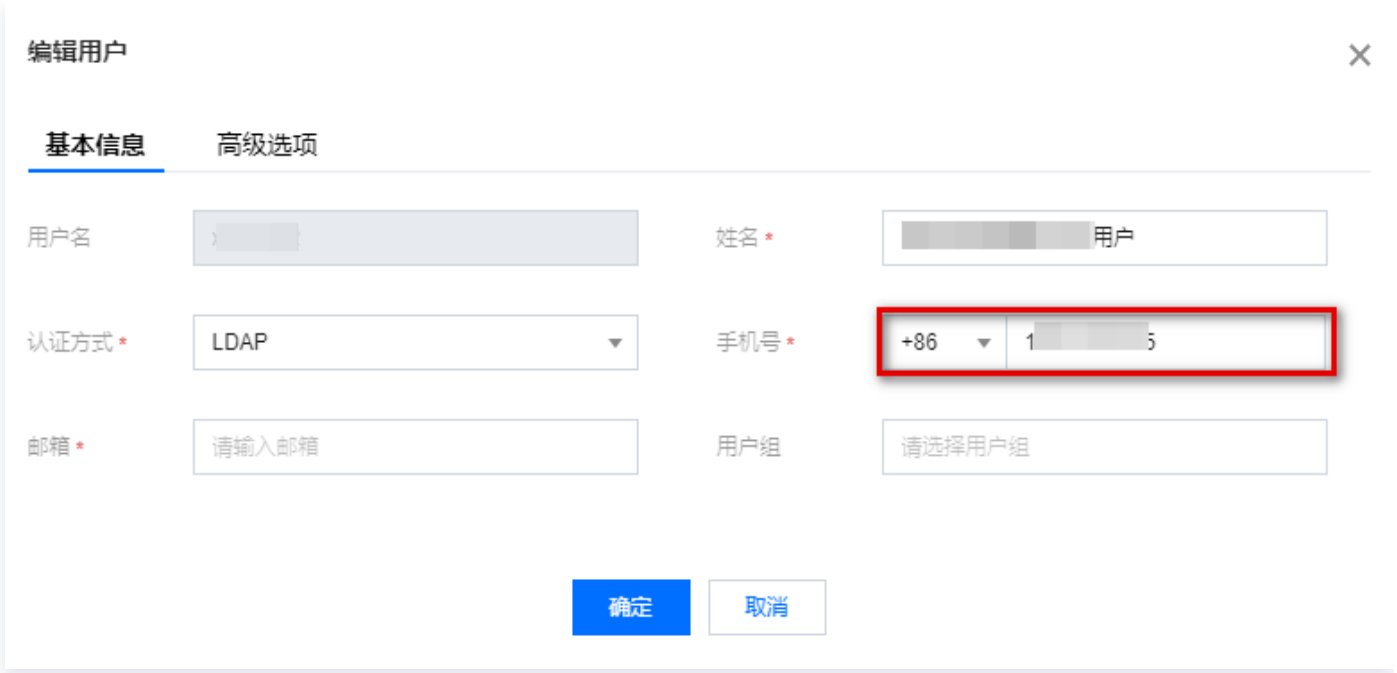
4. 在新建用户弹窗中，配置相关信息，单击**确定**保存设置。



运维用户在用户列表中

1. 在 用户页面，找到无法接收验证码的用户，检查运维用户的手机号是否正确。如不正确，单击该用户的**编辑**。

2. 在编辑用户弹窗中，重新编辑用户正确手机号，单击**确定**，即可保存新的用户信息。



手机短信被拦截

查看手机短信垃圾箱，是否被手机当作垃圾软件误拦截。如果被拦截，请将该号码移出黑名单。

其他情况

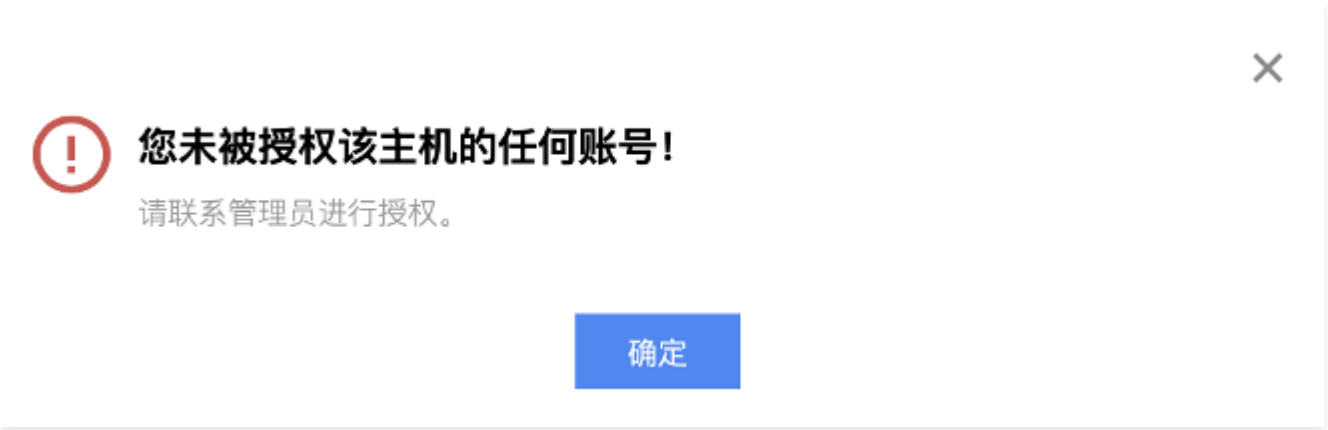
以上排查如果无法解决问题，请 提交工单 进行进一步排查。

运维人员登录资源无法获取到账号

最近更新时间：2024-11-29 17:50:53

现象描述

运维人员登录资源时，单击**访问主机**，提示"未被授权该主机的任何账号"，无法正常访问资源，如下图：



可能原因

主机资源未录入账号信息或者是创建策略时未给用户绑定账号权限。

解决思路

录入相关账号或配置绑定账号权限。

处理步骤

未录入账号

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**资产管理** > **主机资产**。
3. 在主机资产页面，找到对应资产，查看是否录入账号，如果未录入需要录入相关系统的登录账号，单击**账号**。

4. 在账号管理弹窗，单击**添加资产账号**，输入资产账号，单击**确定**保存。

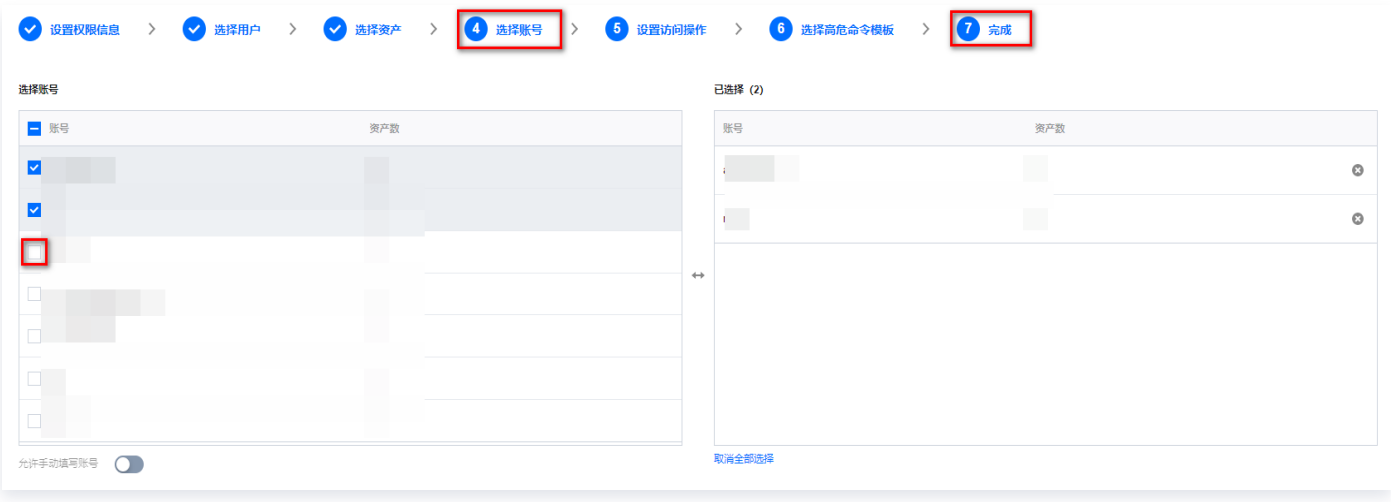
5. 在账号管理弹窗，单击**设置**，设置托管密码和托管私钥，单击**确定**保存。

已录入账号

1. 在 主机页面，找到对应资产，查看是否录入账号。如果已录入相关系统的登录账号，单击操作列的**权限**。

2. 在访问权限页面，选择所需用户名，单击**展开**，选择所需权限，单击**编辑**。

3. 在访问权限配置页面，单击**选择账号**，并单击勾选所需账号，单击**下一步：完成** > **确认提交**，保存设置。

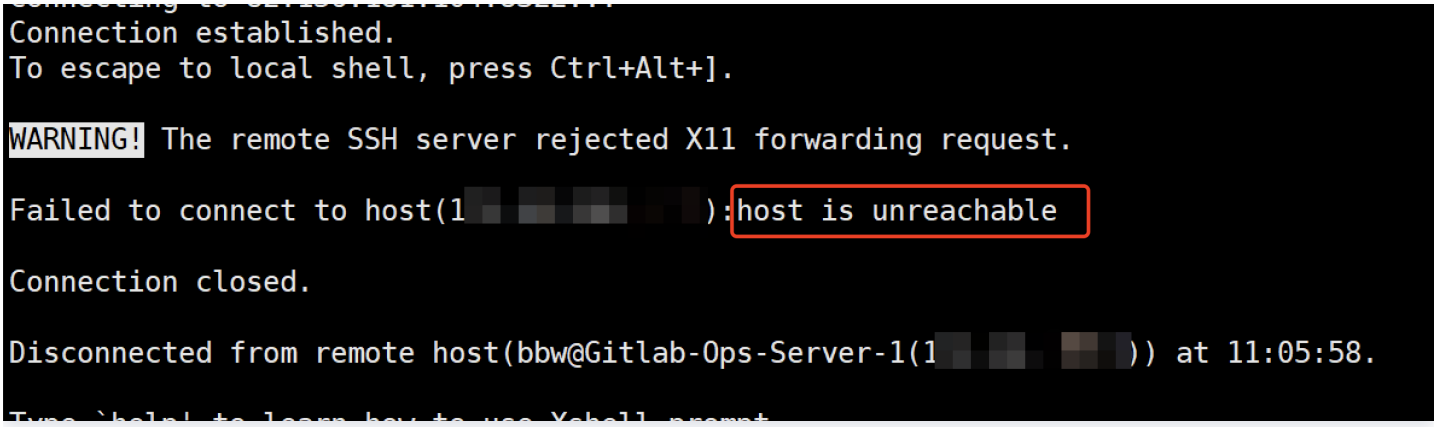


Linux 资源登录提示主机不可达

最近更新时间：2024-12-11 16:45:44

现象描述

Linux 资源访问异常，提示主机不可达（host is unreachable）,连接关闭，如下图所示：



可能原因

运维安全中心（堡垒机）到资源 CVM 网络或者端口不通，导致 运维安全中心（堡垒机）无法代理访问资源。

解决思路

1. 如果 运维安全中心（堡垒机）和资源不在同一个 VPC 则无法访问，需要购买多个服务或者打通 VPC 网络。
2. 若资源存在安全组限制，则运维安全中心（堡垒机）无法访问目标资源。需要放通资源安全组限制，允许运维安全中心（堡垒机）访问资源的 SSH 端口（默认22）。

处理步骤

不在同一个 VPC

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**开通服务**。
3. 在开通服务页面，单击**购买**，购买多个服务。

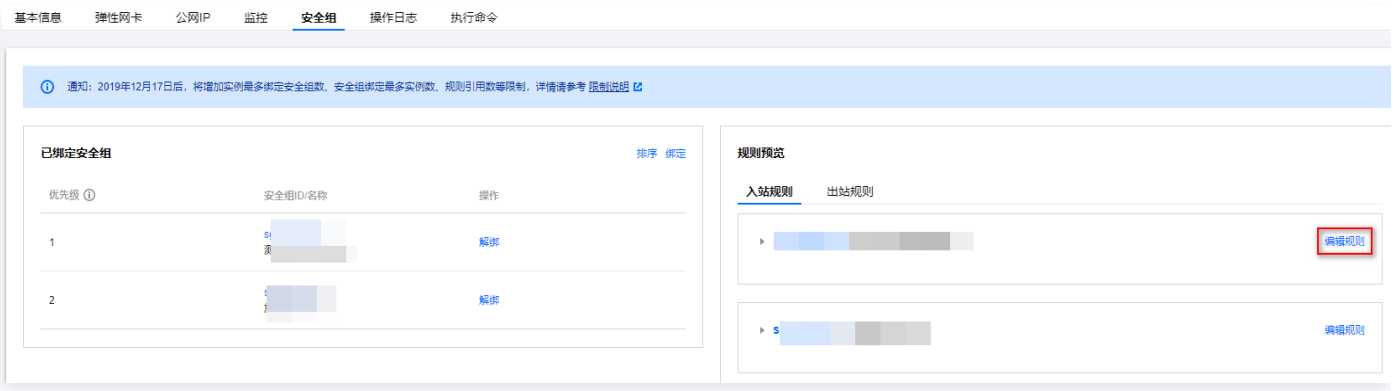
> **说明：**
> 也可使用私有网络打通 VPC 网络，详情请参见 连接其它 VPC 。

安全组限制

1. 在 开通服务 页面，查看无法访问目标资源的运维安全中心（堡垒机）的内外网 IP，并记录内网 IP，用于加入到 步骤5 的入站规则中。

2. 登录 云服务器控制台，单击实例与镜像菜单下的**实例**。
3. 在实例页面，单击需要绑定安全组的 CVM 实例 **ID/实例名** > **安全组**，进入该实例详情的安全组页面。

4. 在安全组页面，单击**编辑规则**，进入私有网络的安全组规则的入站规则页面。



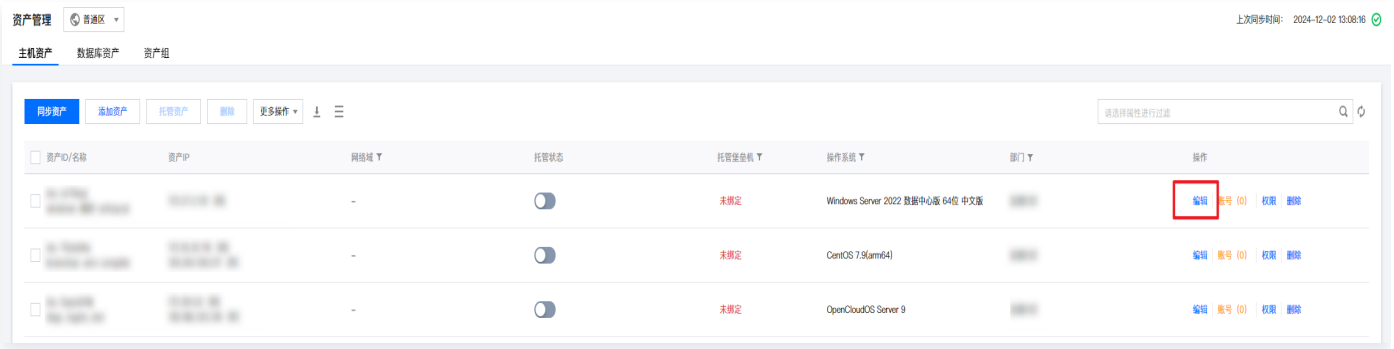
5. 在入站规则页面，可增加或修改入站规则，允许运维安全中心（堡垒机）内网 IP 访问资源 SSH 远程端口。

> **说明：**
> - 来源：根据实际情况，精确放通 IP。
> - 端口协议：输入远程桌端口。

- 增加：单击**添加规则**，配置相关参数，单击**完成**。

- 修改：单击**编辑**，修改来源 IP 和协议端口，单击**保存**。

6. 在运维安全中心（堡垒机）的 主机资产页面，单击**编辑**，检查资源端口号配置，确认为在使用远程桌面端口，如果不正确请根据实际情况进行修改。



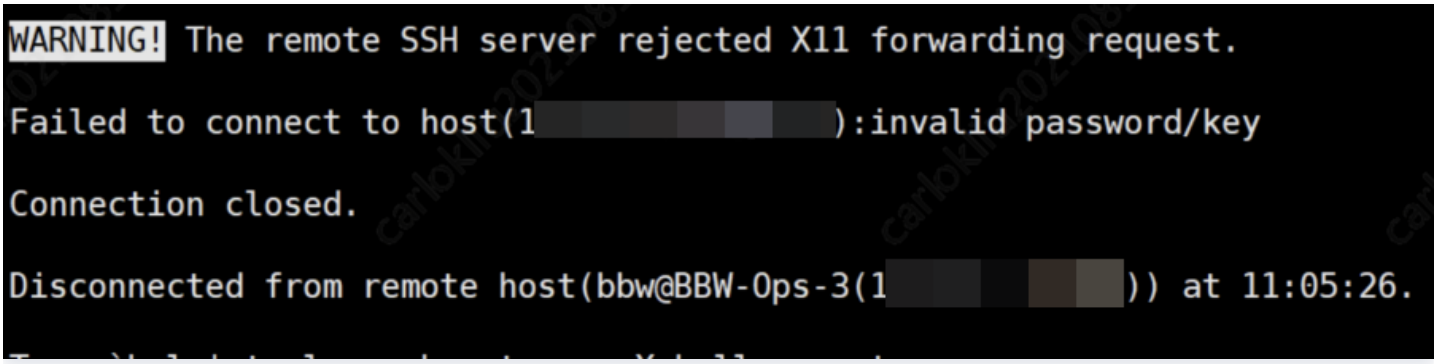
> **说明：**
> 检查网络中是否还有其他安全产品策略进行了访问限制，如有限制，则需进行放通。

Linux 资源登录失败提示密码错误

最近更新时间：2024-11-29 17:50:53

现象描述

访问 Linux 资源，使用选择远程工具进行登录，提示“invalid password/key”，如下图所示：



可能原因

资源账户信息录入错误，或者资源进行了 SSH 登录限制策略。

解决思路

1. 检查资源录入的账号密码是否正确，如果有误进行重新录入。
2. 确认资源是否设置了只允许通过密钥的方式进行登录，不允许通过密码进行登录，可以在运维安全中心（堡垒机）设置托管密钥的方式登录，或者在资源系统内取消登录限制。

处理步骤

1. 登录 运维安全中心（堡垒机）控制台 。
2. 在左侧导航栏中，选择**资产管理** > **主机资产**。
3. 在主机资产页面，找到相关资产，单击**账号**。

4. 在账号管理弹窗，单击密码的**设置**，重新设置密码。

5. 在账号管理弹窗，单击私钥的**设置**，设置托管私钥。

6. 如若以上设置托管账号密码密钥无误，请检查资源 SSH 配置文件，设置资源允许密码登录：修改 `/etc/ssh/sshd_config` 配置文件，将 PasswordAuthentication 所在行选项改为 yes。具体情况如下所示：
   - **情况1**
     - 故障原因：如果资源设置了不允许 root 账号通过 SSH 登录，将会导致使用 root 用户登录资源失败。
     - 解决方法：在修改 `/etc/ssh/sshd_config` 配置文件中，找到 PermitRootLogin 所在行，并修改对应的值为 yes。
   - **情况2**
     - 故障原因：如果资源设置了 SSH 白名单，将会导致只允许部分用户登录，此时，需要把对应的账号加入到白名单中。
     - 解决方法：在 `/etc/ssh/sshd_config` 配置文件中，设置 AllowUsers 选项，添加对应的账号。