

序號	Q	A
1	如何使用院內VPN服務？	VPN服務限有SSO帳號同仁使用(不包含業務帳號)，使用說明請參閱網址 https://its.sinica.edu.tw/posts/117233
2	申請SSO帳號後，無法申請開通VPN	如果是新申請SSO帳號用戶，VPN服務隔日(過中午或午夜)才能申請
3	VPN連線出現錯誤訊息無法順利連線	錯誤代碼參考 -14：帳號密碼或OTP錯、設備時間錯 -130 MAC要重新安裝軟體或重開軟體 (請確實安裝FortiClient VPN，不建議安裝EMS版本) -5029 tls1.0問題 -7200 OTP或密碼錯或是@打成全形 -直接顯示連線失敗沒有號碼(沒網路或密碼太長)或是再度確認帳號是否 @gate.sinica.edu.tw 都打了、密碼是否有打上SSO密碼+6位數字驗證碼
4	本院VPN都一直無法連線	自我檢查6步驟： 1.Forticlient軟體更新為最新版本(MAC請重新安裝) 2.網域設定vpn.sinica.edu.tw 3.帳號是否打上gate信箱全部(包含@gate.sinica.edu.tw資訊) 4.密碼欄位為gate信箱的密碼+6位數字動態驗證碼 5.gate信箱的密碼是否太長(15字元以上會無法登入) 6.SSO帳號新用戶，6小時後才能申請開通VPN服務 *若使用者電腦超過60分鐘無任何網路連線動作，系統即視為Idle逾時，亦自動終止VPN連線，必須重新登入。
5	VPN設定後輸入SSO帳號及密碼一直無法連線成功，請協助確認問題	VPN登入使用帳號為本院電子郵件帳戶，所以需要輸入SSO帳號包含@gate.sinica.edu.tw或@sinica.edu.tw等資訊，密碼除電子郵件帳戶密碼外，還要輸入6位數字動態密碼(來自GA APP) 如上述兩項資訊確認無誤，請提供連線裝置、帳號及連線時間，將由專人為您確認連線狀況與問題。
6	退休人員可不可以繼續使用VPN	可以。

7	我以前有開通過VPN但最近突然不能使用，請問何故？	VPN帳號開通後，如90天內沒有使用紀錄，系統會寄發三次提醒通知(7天/3天/1天)後自動關閉。請依照開通步驟重新開通即可使用，重新開通帳號時，驗證的OTP QR code也會更新，請重新使用GA APP掃描進行驗證。
8	新版VPN已經開通且安裝程式但輸入SSO帳號密碼無法登入	每次登入都要輸入帳號及密碼+動態密碼(來自Google Authenticator，每30秒會更換一次)，請開啟已安裝的Google Authenticator程式查閱動態密碼。 如果連Google Authenticator程式都沒有裝，請參考本處網頁說明從頭開始設定。
9	如何刪除VPN的Google Authenticator 綁定	依照行動裝置不同，點選原先已綁定的資料(長按或點一下)進行刪除，注意，一旦刪除就需要重新掃描QR code
10	多久沒活動VPN會斷線	若使用者電腦超過60分鐘無任何網路連線動作，系統即視為Idle逾時，亦自動終止VPN連線，必須重新登入
11	要登入VPN時密碼時，透過Google Authenticator產生動態密碼很快就失效，都來不及打就失效，可以延長時效嗎？	OTP的實作，是採用 google authentication 的函式庫，目前在更新周期的部分，只有預設的 30 秒，google 尚未實作自訂更新周期的功能。詳情請參閱 https://github.com/google/google-authenticator/wiki/Key-Uri-Format
12	已經綁定某一行動裝置Google Authenticator，但手機遺失怎辦(或是APP不小心刪除)	請至VPN服務設定功能關閉帳號使用權限再重新開啟，可以獲得新的金鑰(QR code)，請重新安裝Google Authenticator APP來進行驗證
13	舊的VPN可以繼續使用嗎？	請使用新版VPN，舊版VPN已於2008/12/31停止服務
14	我有申請業務帳號XXX@gate.sinica.edu.tw但不能登入VPN，請協助確認問題	業務帳號無法使用VPN，本項服務限定院內同仁使用(須具備SSO帳號)
15	為什麼院內行政服務要限定用院內IP才能用，要連VPN又很麻煩！	為強化本院資訊系統使用安全，自106年3月31日起由「院內行政服務」登入使用各項行政資訊系統的功能，將限於院內網路環境使用，相關使用說明如下： 1.於非院內網路環境如有「院內行政服務」及各項行政資訊服務使用需求時，需以VPN方式進行連線 2.使用說明：VPN細部使用說明請參考網頁： https://its.sinica.edu.tw/posts/117233 。 3.不受IP限制系統： webmail、全院個人雲端儲存服務(myspace)