

Dijagnostika problema s mrežom (troubleshooting; trblsht; LAN)

Problem

- Neki od ESET-ovih modula ne komunicira na očekivan način putem Interneta ili lokalne mreže
- Problemi s mrežom uzrokuju probleme u radu ESET-ovih programa
- Promjena konfiguracije ESET-a uzrokuje probleme na mreži

Dijagnostika

- Je li taj modul ispravno radio do sada ili nikada nije radio?
- Je li se problem pojavio odmah nakon instalacije ESET-a ili nekog drugog programa/uređaja?
- Kada se problem počeo događati? Ako znate točan datum i sat - odlično, moći ćemo brže pronaći događaje u dnevnicima.
- Koje promjene su napravljene prije pojave problema:
 - u ESET-ovim programima
 - u konfiguraciji mreže
 - hardverske promjene (novi firewall, router, hotspot, access point, ...)
 - softverske promjene (novi proxy, OS, ...)
 - na operacijskim sustavima
 - WindowsUpdate
 - SSL / TLS / SMB / itd
- Je li DNS sustav dobro uređen? Napravite nekoliko testova:
 - sa klijenta
 - `nslookup %FQDNEPXservera%`
 - `nslookup %IPadresaEPXservera%`
 - `nslookup %NETBIOSEPXservera%`
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
 - `nslookup %FQDNHTTPproksija%`
 - `nslookup %IPadresaHTTPproksija%`
 - `nslookup %NETBIOSSHHTTPproksija%`
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
 - `ping -a %FQDNEPXservera%`
 - `ping -a %IPadresaEPXservera%`
 - `ping -a %FQDNHTTPproksija%`
 - `ping -a %IPadresaHTTPproksija%`
 - `ipconfig /all`
 - sa EPX servera

- nslookup %FQDNklijenta%
- nslookup %IPAdresaKlijenta%
- nslookup %NETBIOSKlijenta%
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
- nslookup %FQDNHTTPproksija%
- nslookup %IPAdresaHTTPproksija%
- nslookup %NETBIOSHHTTPproksija%
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
- ip a
- nmcli
- nmcli device show
- sa HTTP proxy servera servera
 - nslookup %FQDNEPXservera%
 - nslookup %IPAdresaEPXservera%
 - nslookup %NETBIOSEPXservera%
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
 - nslookup %FQDNklijenta%
 - nslookup %IPAdresaKlijenta%
 - nslookup %NETBIOSKlijenta%
 - usporedite "Name:" i "Address:" iz gornjih testova - moraju biti isti
 - (ipconfig ili ip, nmcli - ovisi na kojem OS-u je proxy)

Pošaljite nam odgovore i slike ekrana provedenih testova (možete napraviti copy/paste teksta u CMD ekranu), možete odmah i ELC (<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb672>). Svakako nam zapišite FQDN, NETBIOS i IP svih računala uključenih u testiranje i njihove pojedinačne uloge u sustavu i vrijeme testiranja kako bismo mogli lakše pronaći u ELC.

Primjeri

Zamijenite varijable odgovarajućim vrijednostima iz vašeg okruženja. Npr.:

- %FQDNEPXServera% = epksvr.abcdefgh.local
- %IPAdresaEPXServera% = 192.168.100.101
- %NETBIOSEPXservera% = epksvr

pa će testovi izgledati ovako:

- nslookup epksvr.abcdefgh.local
- ping -a 192.168.100.101
- nslookup epksvr