

Dijagnosticiranje problema komunikacije “klijent - administrativni server”

Problem

Agent (klijent) se ne javlja ESET Protect (EPX) serveru. Sljedećim testovima ćemo provjeriti najčešći problem - potpunu ili djelomičnu nemogućnost komunikacije zbog konfiguracije lokalne mreže.

Dijagnosticiranje

Prvo ćemo se fokusirati na najvažniju komponentu - je li Agentima otvorena komunikacija prema serveru po TCP portu 2222. TCP/2222 je standardni port za komunikaciju naših Agenata; ako ste prilikom instalacije upotrijebili neki drugi - prilagodite i testove.

Proba slanja poruke

Kako provjeriti javlja li se EMagent ESET Protect serveru

<https://www.nod32.com.hr/podrska/kb12534>

Telnet - tri testa

Pokrenite Command Prompt (CMD) na “problematičnom” klijentu i utipkajte sljedeće naredbe (v. Legendu za pojašnjenje):

- `telnet <%EPSvrIP%> 2222`
- `telnet <%EPSvrFQDN%> 2222`
- `telnet <%EPSvrNetBIOS%> 2222`

PortQry - tri testa

Za možda malo detaljnije informacije o vezi možete u tu svrhu koristiti Microsoftov program PortQry (<https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=17148>).

- `portqry -sl -v -n <%EPSvrIP%> -p TCP -e 2222`
- `portqry -sl -v -n <%EPSvrFQDN%> -p TCP -e 2222`
- `portqry -sl -v -n <%EPSvrNetBIOS%> -p TCP -e 2222`

Mogući rezultati telnet i PortQry testova

Telnet test uspio

Barem prva telnet naredba (po IP adresi) bi trebala rezultirati “praznim ekranom” – pritisnite [Enter] nekoliko puta da se vrati CMD prompt.

Ako i druga dva testa, EPSvrFQDN i EPSvrNetBIOS, završe ovako – odlično, znači da je i DNS sustav funkcionalan i u svim policyjima možete koristiti EPSrvFQDN.

PortQry test uspio

Ako je prvi PortQry test uspio i javio “TCP port 2222 (unknown service): LISTENING” – povezivanje Agenata sa serverom je moguće.

Ako i druga dva testa, EPSvrFQDN i EPSvrNetBIOS, završe ovako – odlično, znači da je i DNS sustav funkcionalan i u svim policyjima možete koristiti EPSrvFQDN.

Polovičan ali dovoljan uspjeh

Ako su prvi Telnet i/ili PortQry testovi (po IP adresi) uspjeli, a bilo koji drugi ne – onda s razlučivanjem naziva nije sve savršeno i u svim svojim policyjima (pravilima) koristite samo IP adrese.

Testovi nisu uspjeli

Ako sva tri Telnet testa završe pogreškom “Connect failed” ili ako ostanu dulje od 30-tak sekundi u stanju “Connecting to” – komunikacija Agenata i EP servera nije moguća. Npr.:

```
C:\> telnet <%EPSvrIP%> 2222
Connecting To <%EPSvrIP%>...Could not open connection to the host, on port
2222: Connect failed
```

Isto se odnosi na PortQry – ako svi testovi završe pogreškom “Filtered”, npr:

```
TCP port 2222 (unknown service): FILTERED
```

onda komunikacija tog klijenta sa serverom nije moguća.

Ping - tri testa

Ovi testovi nam neće reći mnogo o mogućnosti povezivanja Agenata ali, naravno, mogu ukazati na opće stanje mreže između klijenta i servera. Testirajte na način kao i s prethodnim naredbama:

- ping <%EPSvrIP%>
- ping <%EPSvrFQDN%>

- ping <%EPSvrNetBIOS%>

Ping na Virtual Appliance

Ako koristite ESET Protect Virtual Appliance, za ovaj test se morate prvo prijaviti na Linux konzolu EP servera i isključiti firewall:

```
systemctl stop iptables
```

Nakon testa obavezno ponovno uključite firewall:

```
systemctl start iptables
```

NSLookup - tri testa

- nslookup <%EPSvrIP%>
- nslookup <%EPSvrFQDN%>
- nslookup <%EPSvrNetBIOS%>

Najčešći uzroci problema

Firewall na ESET Protect serveru

DNS sustav

Pogrešan paket Agenta

Neusklađene verzije EPX servera i Agenta

Dopustite ulazni promet po TCP portu 2222

Upotrijebite IP adrese umjesto naziva EPX servera

Kreirajte novi paket za instalaciju Agenta; Agent Live Installer batch s IP adresom je najpouzdanije rješenje

Na klijente instalirajte Agenta iste verzije koje je ESET Protect server

Legenda

- EPSvrIP .. IP adresa EP servera (npr. 10.5.5.5.)
- EPSvrFQDN .. puni naziv EP servera (npr. "ep8.domena.lokal")
- EPNetBIOS .. naziv EP servera (npr. "ep8")

diagnostics dijagnostika xdiagnostics xdijagnostika troubleshooting trblsht xtroubleshooting xtrblsht xtelnets
x2222x xtestx xtelnets xdiagx xagentx xagenttestx ep xepxx epxxerax xconnectionx xkonekcijax xvezax
nslookup xnslookup