Guide d'assistance technique et du dépannage réseau pour les techniciens de l'entreprise

Description:

 ce guide était rédigé afin de vous aider à surmonter les problèmes liés aux réseaux, il contient des informations et des solutions pour des problèmes de réseaux que vous pouvez rencontrer régulièrement dans votre quotidien, de même vous pouvez profiter de ces instructions pour enrichir vos connaissances et développer vos compétences en ce domaine, veuillez trouver deux partie dans ce guide, une partie pour le système d'exploitation Linux et une autre partie pour le système d'exploitation windows.

SOMMAIRE:

- 1. les démarches à suivre pour vérifier le bon fonctionnement du parc informatique
- 2. commandes Linux et son équivalent Windows
- 3. initiation au routage d'un poste Linux
- 4. intallation d'une machine virtuelle

les démarches à suivre pour vérifier le bon fonctionnement du parc informatique :

- 1 vérifier le branchement du câble RJ45.
- 2 vérifier l'état de la carte réseau.
- 3 vérifier la configuration ip de la carte réseau.
- 4 inspecter la table de routage de la machine.
- 5 vérifier que les machines administrées ont bien des adresses IP et des passerelles leurs permetant de se connecter entre elles et sortir du réseau.
- 6 s'assurer que l'on a bien configurer les paramètres DNS de la machine que l'on veut connecter à Internet
- 7 utiliser des logiciels de supervision des réseaux informatiques tel que : vnstat, zabbix, check-mk...

les commandes réseau fondamentales que vous devez connaître :

Linux	Windows	type de protocole utilisé
ifconfig -a	ipconfig /all	
dhclient	ipconfig /renew	Dynamic Host Configuration Protocol[DHCP]
Ping	Ping	Internet Control Message Protocol [ICMP]

Linux	Windows	type de protocole utilisé		
traceroute	tracert	Transmission Control Protocol [TCP]/ UDP / ICMP		
ip neigh	arp -a	Neighbor Discovery Protocol [NDP]		
tcmpdump	windump			
netstat -r	netstat -r	Routing Information Protocol [RIP]		

Ethtool:

La commande Ethtool est une commande Linux qui permet d'afficher certain paramètres de la carte réseau:

• Linux:

Si cette dernière commande ne marche pas ça veut dire que vous ne l'avez pas téléchargé, pour la télecharger il faut que vous l'installez avec la commande **apt install** :

```
>> apt install <nom_commande>
```

Après avoir installer cette commande, un message doit être affiché, si ça vous affiche un message d'erreur : **Link detected: no** , il faut brancher votre câble physique.

ifconfig -a et ipconfig /all:

• ifconfig -a sur Linux:

cette commande Linux permet de configurer et d'afficher les informations des interfaces réseau IP.

• ipconfig /all sur Windows:

Sur Windows, pour afficher la configuration TCP/IP complète de toutes les cartes réseau il faut taper cette commande, voici un exemple de sa sortie sur le terminal :

```
>> ipconfig /all
>> Configuration IP de Windows

Nom de l'hôte . . . . . . . : DESKTOP-GMFA960
Suffixe DNS principal . . . . :
Type de noeud . . . . : Hybride
Routage IP activé . . . . . Non
Proxy WINS activé . . . . . Non

Carte Ethernet Ethernet :

Statut du média . . . . . : Média déconnecté
Suffixe DNS propre à la connexion . . : iutbeziers.fr
Description . . . . : Realtek PCIe GbE Family Controller
Adresse physique . . . : 7C-10-C9-AD-AD-3F
DHCP activé . . . : Oui
Configuration automatique activée . : Oui
```

ip link set [up|down] et netsh int:

• ip link set [up|down] sur Linux:

pour désactiver ou activer une carte réseau sur Linux, il faut taper cette commande dans le terminal : **ip link set [up|down] dev <nom_interface>**, exemple:

```
>>ip link set down dev enp0s3
>>ip link set up dev enp0s3
```

netsh in sur Windows :

Voici la commande pour activer ou désactiver la carte réseau nommée "Ethernet" (à exécuter dans CMD ou PowerShell ou Windows Terminal lancé en tant qu'administrateur):**netsh int set int name="Ethernet" admin=[disabled]enabled**]

```
>> netsh int set int name="Ethernet" admin=disabled
>> netsh int set int name="Ethernet" admin=enabled
```

ip addr flush <nom_interface> et ipconfig [/release/renew] [carte]:

• ip addr flush sur Linux:

La commande ip sous Linux qui permet de supprimer les adresses IP d'une carte réseau est : ip addr flush <nom_interface>, exemple :

```
>> ip addr flush <nom_interface>
```

• ipconfig [/release/renew] sur Windows:

Taper cette commande dans le cmd windows permettra de libérer la configuration IP actuelle, exemple:

```
>> ipconfig /release

Windows IP Configuration

An error occurred while releasing interface Ethernet : An address has not yet been association with the network endpoint
```

ensuite pour renouvler l'adresse IP, on utilise la commande : **ipconfig /renew**, cette commande va demander au serveur DHCP de vous attribuez une nouvelle adresse IP à votre ordinateur, exemple :

PING sur Linux et Windows:

• Ping sur Windows:

Pour vérifier la disponibilité d'un ordinateur, Ping émet quatre demandes d'échos de 32 octets par défaut sur Windows chacun vers l'adresse qui a été configurée, en utilisant le protocole ICMP qui sert aux échanges d'informations et de messages d'erreurs dans les réseaux IPv4. Exemple de la sortie de cette commande dans le terminal :

```
>>> ping 8.8.8.8

Envoi d'une requête 'Ping' 8.8.8.8 avec 32 octets de données :
    Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=17 ms TTL=120
    Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=17 ms TTL=120
    Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=17 ms TTL=120
    Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=15 ms TTL=120

Statistiques Ping pour 8.8.8.8:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
    Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 15ms, Maximum = 17ms, Moyenne = 16ms
```

• Ping sur Linux :

la commande ping de Linux, permet également d'accéder à la durée d'envoi et de réception des réponses d'un réseau. Elle fonctionne en envoyant une série de messages ICMP (Internet Control Message Protocol) à l'hôte cible et en attendant un message d'écho ICMP de et vers l'hôte et le dispositif, comme la commande ping sur windows mais la seule différence c'est qu'il faut controler les requetes ICMP en utilisant -c (n) avec n nombre de requêtes à envoyer :

traceroute et tracert:

traceroute ou tracert est un programme qui permet de suivre le chemin d'un paquet de données qui va prendre pour aller de notre machine locale à une autre machine connectée au réseau IP, ce programme consiste à envoyer des paquets TCP, UDP ou ICMP, avec un TTL (time to live) de plus en plus grand (en commençant à 1). Chaque routeur qui reçoit un paquet IP en décrémente le TTL avant de le transmettre. Lorsque le TTL atteint 0, le routeur émet un paquet ICMP d'erreur Time to live exceeded vers la source. Traceroute découvre ainsi les routeurs de proche en proche, exemple de la sortie de cette commande sur le terminal :

exemple de cette commande sur Linux :

```
>> traceroute www.google.com
    traceroute to www.google.com (172.217.18.196), 30 hops max, 60 byte packets

1    _gateway (192.168.0.254)    1.344 ms    1.445 ms    1.536 ms

2    uniweb.isdnet.net (194.149.169.240)    17.806 ms    17.545 ms    18.566 ms

3    194.149.166.62 (194.149.166.62)    17.188 ms    16.496 ms    16.610 ms

4    72.14.221.62 (72.14.221.62)    18.948 ms    18.473 ms    72.14.211.26 (72.14.211.26)

17.235 ms

5    * * *

6    108.170.245.1 (108.170.245.1)    20.581 ms    216.239.59.208 (216.239.59.208)

16.536 ms    142.250.224.94 (142.250.224.94)    18.084 ms

7    66.249.94.83 (66.249.94.83)    17.120 ms    17.014 ms    108.170.244.197

(108.170.244.197)    19.059 ms

8    * 108.170.230.205 (108.170.230.205)    16.031 ms *

9    * 209.85.251.58 (209.85.251.58)    16.626 ms *
```

```
10 108.170.244.161 (108.170.244.161) 16.014 ms 108.170.244.225 (108.170.244.225)
17.275 ms 108.170.244.161 (108.170.244.161) 16.054 ms
11 * 66.249.94.83 (66.249.94.83) 17.410 ms 66.249.94.133 (66.249.94.133) 18.009
ms
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
```

• exemple de cette commande sur Windows :

```
>> tracert www.google.com
          >> Détermination de l'itinéraire vers www.google.com
[2a00:1450:4007:805::2004]
avec un maximum de 30 sauts :
 1
      39 ms
                4 ms
                         6 ms 2a01:e0a:f3:7070::1
 2
      92 ms
                         2 ms 2a01:e02:25:f836:7fd3::ffff
                6 ms
 3
                              Délai d'attente de la demande dépassé.
 4
                              Délai d'attente de la demande dépassé.
 5
                              Délai d'attente de la demande dépassé.
                *
 6
                              Délai d'attente de la demande dépassé.
 7
                        40 ms 2001:4860:1:1:0:3022:0:2
     112 ms
              16 ms
                        16 ms 2a00:1450:817c::1
 8
      45 ms
               15 ms
               *
                        *
 9
     16 ms
                              2001:4860:0:1::5872
 10
                        16 ms 2001:4860:0:1018::6
      18 ms
              15 ms
                        35 ms 2001:4860::c:4000:d9af
 11
     18 ms
              15 ms
      15 ms
              15 ms
                        15 ms 2001:4860::9:4000:cd8a
 12
 13
      16 ms
               16 ms
                       16 ms 2001:4860::12:0:b6e5
       *
               *
 14
                        20 ms 2001:4860:0:1::bd5
15
      15 ms
               16 ms
                        15 ms par10s38-in-x04.1e100.net
[2a00:1450:4007:805::2004]
```

Itinéraire déterminé.

ipneigh et arp-a:

ces deux commandes permettent d'afficher le cache arp dans une machine, ainsi qu d'afficher les adresses IP et les adresses MAC qu'un système a établis afin de ne pas avoir à récupérer les mêmes informations à plusieurs reprises pour les systèmes avec lesquels il communique.

• exemple de cette commande sur Linux :

• exemple de cette commande sur Windows :

```
>> arp -a
          >> Interface : 192.168.56.1 --- 0xb
                        Adresse physique
 Adresse Internet
                                              Type
 192.168.56.255
                        ff-ff-ff-ff-ff
                                              statique
 224.0.0.22
                        01-00-5e-00-00-16
                                              statique
 224.0.0.250
                        01-00-5e-00-00-fa
                                              statique
 224.0.0.251
                        01-00-5e-00-00-fb
                                              statique
 224.0.0.252
                        01-00-5e-00-00-fc
                                              statique
 239.255.255.250
                        01-00-5e-7f-ff-fa
                                              statique
 239.255.255.251
                        01-00-5e-7f-ff-fb
                                              statique
Interface: 192.168.0.46 --- 0xd
 Adresse Internet
                        Adresse physique
                                              Type
 192.168.0.14
                        d0-3c-1f-5f-40-06
                                              dynamique
 192.168.0.16
                        e4-9e-12-2d-38-38
                                              dynamique
                        08-00-27-c1-13-78
 192.168.0.17
                                              dynamique
 192.168.0.254
                        f4-ca-e5-4f-89-04
                                              dynamique
 192.168.0.255
                        ff-ff-ff-ff-ff
                                              statique
 224.0.0.22
                        01-00-5e-00-00-16
                                              statique
 224.0.0.250
                        01-00-5e-00-00-fa
                                              statique
 224.0.0.251
                        01-00-5e-00-00-fb
                                              statique
 224.0.0.252
                        01-00-5e-00-00-fc
                                              statique
 239.255.255.250
                        01-00-5e-7f-ff-fa
                                              statique
 239.255.255.251
                        01-00-5e-7f-ff-fb
                                              statique
 255.255.255.255
                        ff-ff-ff-ff-ff
                                              statique
```

netstat -r:

netstat est un outil en ligne de commande utilisé pour surveiller les statistiques du réseau. Il vous permet d'afficher les données du réseau telles que les ports utilisés, les connexions actives, les paquets qui ont été transférés, en utilisant l'option -r, ça va nous permettre d'afficher la table de routage d'une machine :

• exemple de cette commande sur Linux :

```
>> netstat -r
          >> Table de routage IP du noyau
Destination
             Passerelle
                             Genmask
                                              Indic MSS Fenêtre irtt Iface
default
                                                        0 0
                                                                    0 enp0s3
               _gateway
                              0.0.0.0
                                              UG
               0.0.0.0
                                                                    0 enp0s3
192.168.0.0
                              255.255.255.0
                                                        0 0
                                              U
```

• exemple de cette commande sur Windows :

```
>> netstat -r
______
Liste d'Interfaces
16...7c 10 c9 ad ad 3f ......Realtek PCIe GbE Family Controller
11...0a 00 27 00 00 0b ......VirtualBox Host-Only Ethernet Adapter
17...4a e7 da 0d 27 23 .....Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter
 6...4a e7 da 0d 27 33 ......Microsoft Wi-Fi Direct Virtual Adapter #2
13...48 e7 da 0d 27 33 .....MediaTek Wi-Fi 6 MT7921 Wireless LAN Card
18...48 e7 da 0d 27 32 ......Bluetooth Device (Personal Area Network)
 1.....Software Loopback Interface 1
______
IPv4 Table de routage
______
Itinéraires actifs :
Destination réseau
                  Masque réseau Adr. passerelle
                                              Adr. interface Métrique
        0.0.0.0
                       0.0.0.0
                               192.168.0.254
                                               192.168.0.46
                                                              50
      127.0.0.0
                     255.0.0.0
                                    On-link
                                                  127.0.0.1
                                                             331
      127.0.0.1 255.255.255.255
                                    On-link
                                                  127.0.0.1
                                                             331
 127.255.255.255 255.255.255.255
                                    On-link
                                                  127.0.0.1
                                                             331
     192.168.0.0
                 255.255.255.0
                                    On-link
                                               192.168.0.46
                                                             306
    192.168.0.46 255.255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.0.46
                                                             306
   192.168.0.255 255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.0.46
                                                             306
    192.168.56.0
                 255.255.255.0
                                    On-link
                                               192.168.56.1
                                                             281
    192.168.56.1 255.255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.56.1
                                                             281
  192.168.56.255 255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.56.1
                                                             281
      224.0.0.0
                     240.0.0.0
                                    On-link
                                                  127.0.0.1
                                                             331
      224.0.0.0
                     240.0.0.0
                                    On-link
                                               192.168.56.1
                                                             281
                                    On-link
                                               192.168.0.46
      224.0.0.0
                     240.0.0.0
                                                             306
 255.255.255.255 255.255.255.255
                                    On-link
                                                  127.0.0.1
                                                             331
 255.255.255.255 255.255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.56.1
                                                             281
 255.255.255.255 255.255.255
                                    On-link
                                               192.168.0.46
                                                             306
```

=====	 =======	 =======	 ========	
,. ,.				

initiation au routage d'un poste Linux :

D'abord il faut vérifier le bon branchement des câbles Ethernet.

Ensuite pour ajouter une adresse IP à la machine, on peut le faire soit dynamiquement, avec le serveur DHCP en utilisant la commande **dhclient**, exemple :

>> dhclient enp0s3

Ou bien pour ajouter une addresse IP statiquement, on peut taper une ligne de commande sur le terminal, donc pour ajouter une adresse IP dans votre machine, vous devez taper cette commande dans le terminal:

>> ip addr add <adresse_ip/masque> dev <nom_interface>

pour supprimer l'adresse IP d'une interface réseau, on tape cette commande sur le terminal :

>> ip addr del <adresse ip/masque> dev <nom interface>

Pour ajouter une route de sortie du réseau, on utilise cette commande:

>> ip route add default via <adresse_ip_passerelle> dev <nom_interface>

Pour supprimer une route de sortie du réseau, tapez :

>> ip route delete <route_spécifier>

Pour effacer les adresses IP ou les routes par défaut on utilise la commande :

```
>> ip addr flush <nom_interface>
>> ip route flush <nom_interface>
```

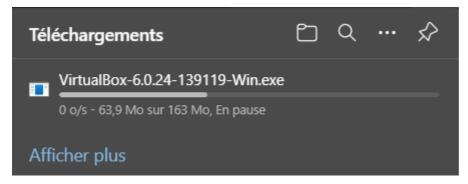
Installation d'une machine virtuelle :

Installation de VirtualBox:

• Tout d'abord il faut télécharger un logiciel de virtualisation (dans notre cas on va télécharger Oracl VM VitualBox)

VirtualBox 6.0.x is no longer supported!

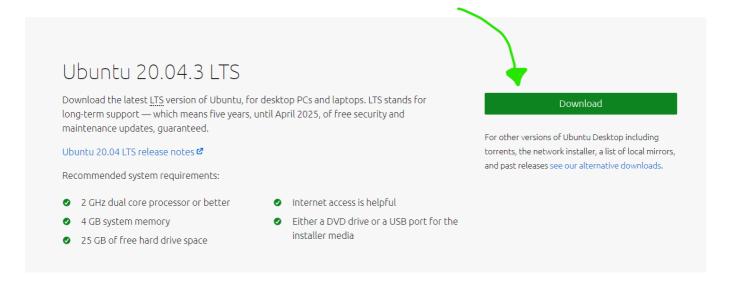
- ➡6.0 SDK (6.0.24)
- VirtualBox 6.0.24 (released July 14 2020)
 - Windows hosts
 - BOS X hosts
 - ➡Solaris hosts
 - Linux Hosts:



Téléchargez le fichier ISO Ubuntu :

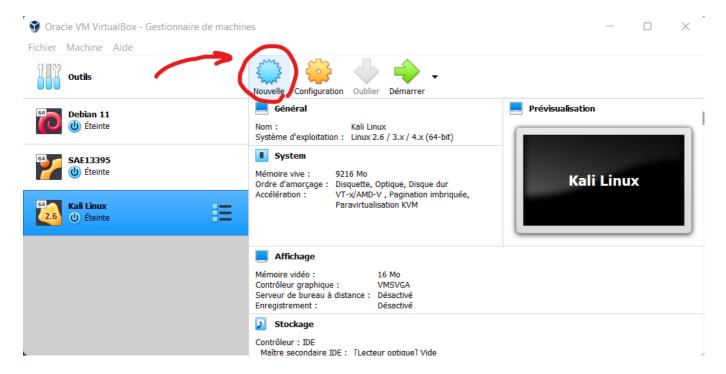
• ensuite, après avoir installer ce logiciel, il faut télécharger le fichier ISO d'ubuntu, il est disponible sur le site internet : https://ubuntu.com/download/desktop

Download Ubuntu Desktop

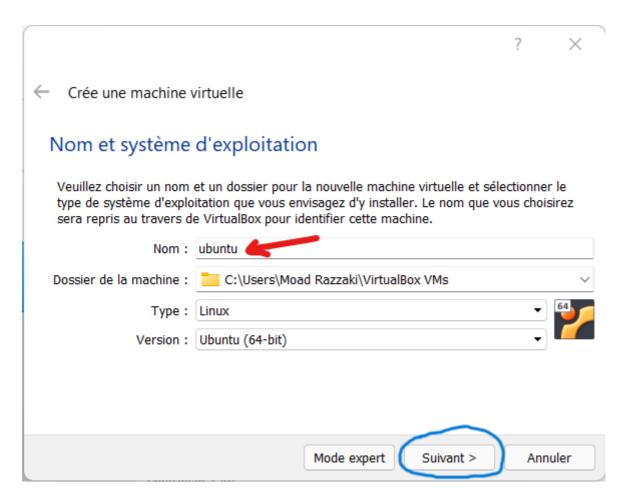


Création de la machine virtuelle Ubuntu sur virtual box :

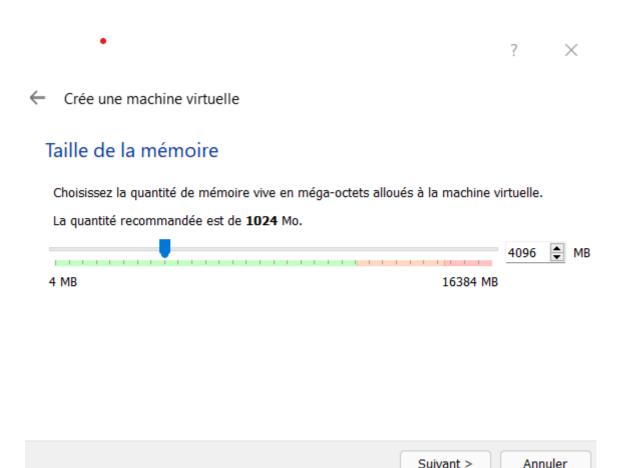
• lancez VirtualBox puis cliquez sur "Nouvelle" pour créer une nouvelle machine virtuelle.



• vous pouvez nommez votre machine virtuelle comme vous voulez, moi j'ai choisis Ubuntu comme nom de machine parceque ça correspond au nom de la machine virtuelle que je vais installer, après vous cliquez sur suivant.



 Pour la taille de la mémoire mettez 1/3 de la RAM disponible sur votre système avec 2Go comme minimum, après avoir choisis la taille de la mémoire cliquez sur suivant.



• Nous allons créer un nouveau disque dur virtuel donc cliquez sur **Créer** avec l'option **Créer un disque dur virtuel maintenant**, elle est cochée par défaut !!

? ×

Crée une machine virtuelle

Disque dur

SI vous le souhaitez, vous pouvez ajouter un disque dur virtuel à la nouvelle machine. Vous pouvez soit créer un nouveau disque, soit en choisir un de la liste ou d'un autre emplacement en utilisant l'icône dossier.

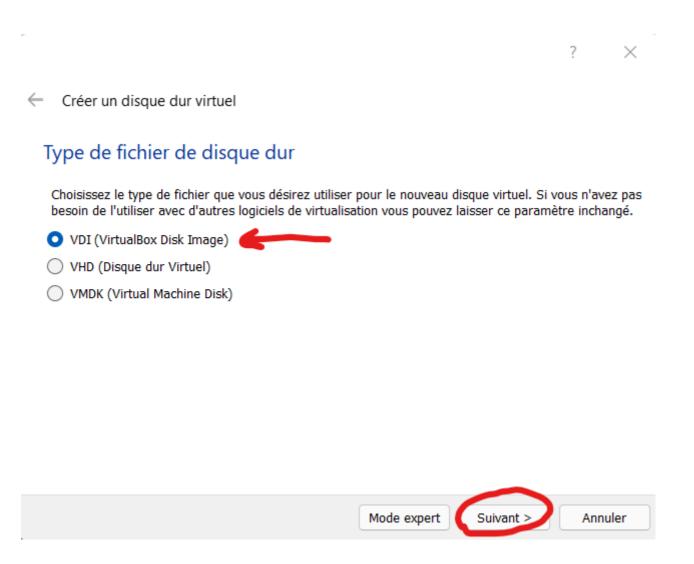
Si vous avez besoin d'une configuration de stockage plus complexe, vous pouvez sauter cette étape et modifier les réglages de la machine une fois celle-ci crée.

La taille du disque dur recommandée est de 10,00 Gio.

- Ne pas ajouter de disque dur virtuel
- Créer un disque dur virtuel maintenant
- Utiliser un fichier de disque dur virtuel existant

Kali Linux.vdi (Normal, 30,00 Gio)

• Dans l'étape choisir le type de fichier de disque dur il faut garder l'option par défaut **VDI (VirtualBox Disk Image)** puis cliquer sur **Suivant** :



 ensuite il faut électionner le choix **Dynamiquement alloué** pour le type de stockage sur disque dur physique afin de ne pas occuper de la place puis cliquez sur le bouton **Suivant**

? ×

Créer un disque dur virtuel

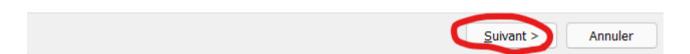
Stockage sur disque dur physique

Veuillez choisir si le nouveau fichier de disque dur virtuel doit croître au fur et à mesure (allocation dynamique) ou bien s'il doit être crée à sa taille maximale (taille fixe).

Un fichier de disque dur **alloué dynamiquement** n'utilisera d'espace sur votre disque dur physique qu'au fur et à mesure qu'il se remplira (jusqu'à une **taille fixe maximale), cependant il ne se réduira pas automatiquement lorsque de l'espace sur celui-ci sera libéré.**

Un fichier de disque dur à **taille fixe** sera plus long à créer sur certains systèmes mais sera souvent plus rapide à utiliser.



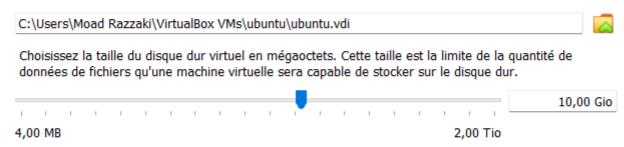


• Cliquez sur créer et laissez la taille du disque dûr comme elle est

Créer un disque dur virtuel

Emplacement du fichier et taille

Veuillez saisir un nom pour le nouveau fichier de disque dur virtuel dans la boîte si dessous ou cliquez sur l'icône dossier pour choisir un autre dossier dans lequel le créer.



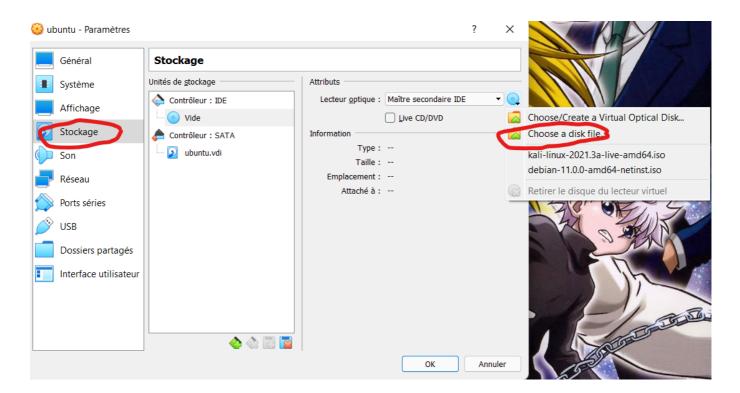


Configuration de la machine virtuelle Ubuntu sur virtual box :

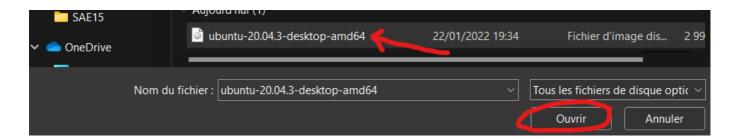
• Cliquez sur configuration pour commencer à configurer votre machine virtuelle.



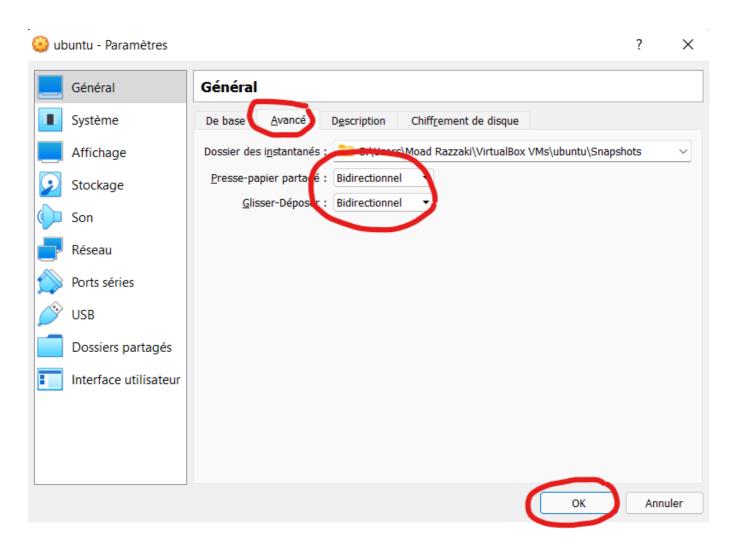
• ensuite pour ajouter l'image du disque iso sur votre machine virtuelle, il faut allez dans **stockage** puis séléctionnez le disque bleu puis cliquez sur **choose a disk file** .



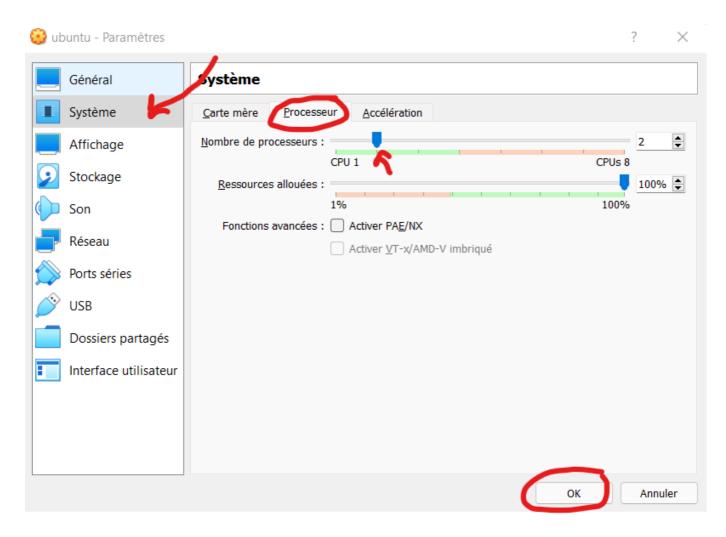
• séléctionnez le fichier ISO que vous avez télécharger tout à l'heur et ensuite cliquez sur ouvrir .



- Une chose importante c'est d'activer le presse-papier partagé et le glisser-déposer.
- pour l'activer, Allez dans l'onglet Général puis dans l'onglet Avancé et activez ces options en tant que "Bidirectionnel" pour que cela marche dans les deux sens machine hôte vers machine virtuelle et vice-versa



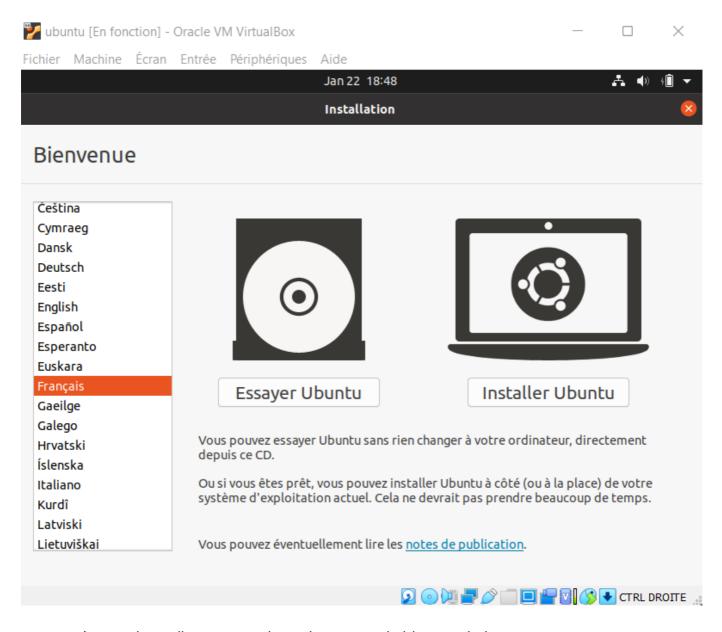
• afin d'assurer un fonctionnement rapide de la machine virtuelle mettez un minimum de 2 CPUs (max de 4) dans la zone **Système** => **Processeur**:



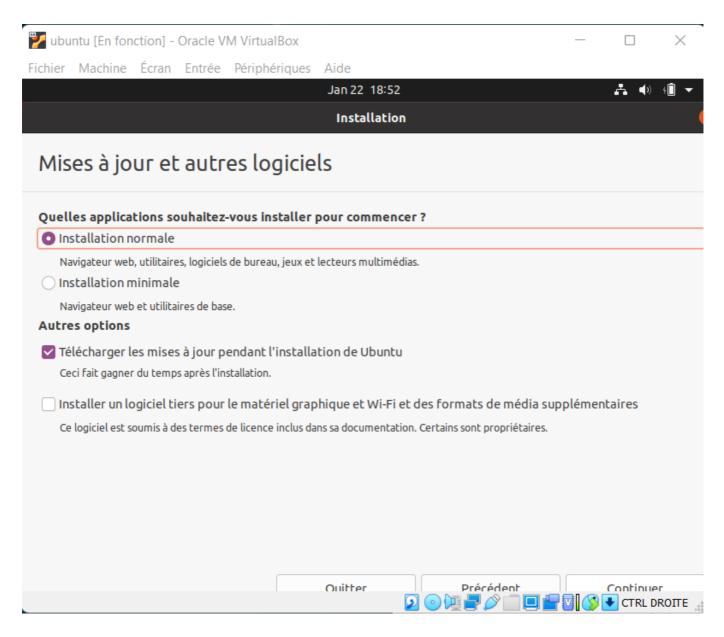
• une fois que vous avez finis la configuration de votre machine virtuelle, cliquez sur démarrez :



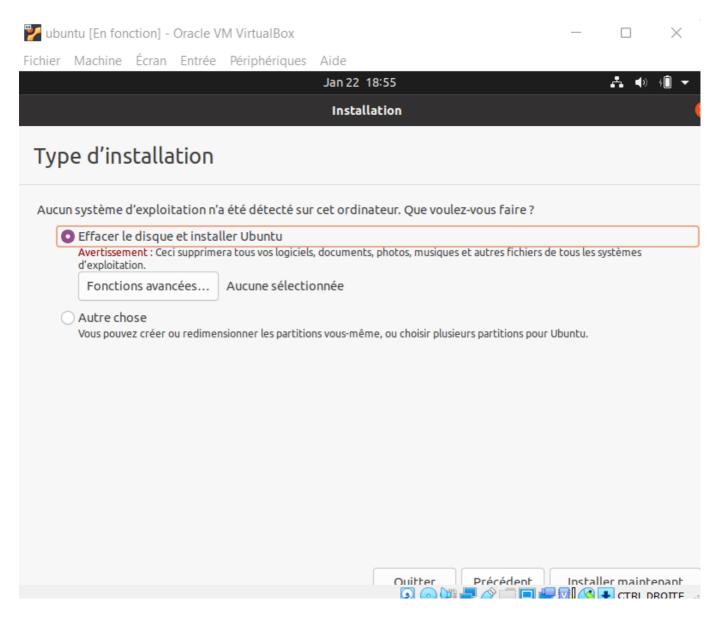
maintenant il vous reste que l'installation de Ubuntu dans la VM de VirtualBox, cliquez sur installez
 Ubuntu :



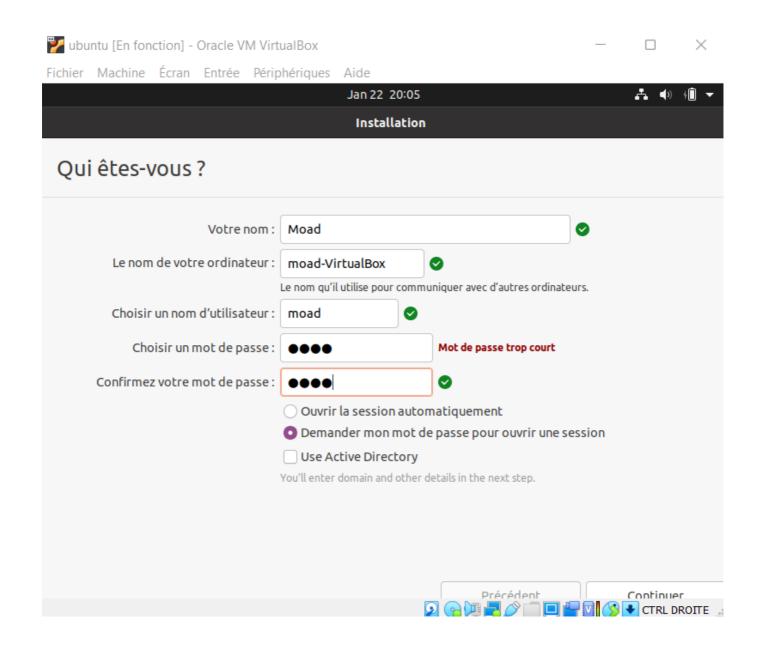
- après vous devez cliquez sur continuer si vous avez choisis votre clavier.
- pour la mise à jour et autres logiciels laissez les configuration cochée par défaut et cliquez sur continuer.



• ensuite pour le type d'installation, ne cochez rien et cliquez sur installez maintenant.



• il vous reste que choisir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe :



2022 © Moad RAZZAKI - Tous droits réservés