



ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Διαχειριστές ΠΥΡΣΕΙΑ:

Αλχίας (ΔΒ) Ασημακόπουλος Κων/νος
Αλχίας (ΔΒ) Καστέας Ηλίας

ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2017

Περιεχόμενα

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ – ΛΥΣΕΩΝ	3
1. Είσοδος χρήστη στο ΠΥΡΣΕΙΑ με τον λογαριασμό του.....	7
2. Προβλήματα σχετικά με λογαριασμούς χρηστών	7
3. Error 500.....	8
4. Επανεκκίνηση του IIS.....	8
5. Εκκίνηση των IMAP4 Services	10
6. Εκκίνηση του IMAP PROXY Service	11
7. «Λανθασμένα στοιχεία εισόδου» - Έλεγχος αν η βάση είναι dismounted	13
8. Καθαρισμός δίσκου C.....	15
9. Παρακολούθηση Ουρών Μηνυμάτων	16
10. Αποκατάσταση επικοινωνίας μεταξύ δύο σχηματισμών.....	17
11. “Server Not Found” - Σύνδεση στον ESXi για πρόσβαση στα VM.....	19
12. Έλεγχος και εκκίνηση Services από το Dashboard	21
13. 100% CPU – Kill PDFTK processes.....	22
14. Δημιουργία κανόνων εισερχομένων.....	23
15. Σύνδεση Απομακρυσμένης Επιφάνειας Εργασίας.....	23

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ – ΛΥΣΕΩΝ

#	ΠΡΟΒΛΗΜΑ	ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ	ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ	ΛΥΣΗ
1	Δεν γνωρίζει ο χρήστης πώς να συνδεθεί			Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 1 .
2	Πρόβλημα με τον Λογαριασμό του χρήστη	Ξέχασε/θέλει αλλαγή του κωδικού, νέο λογαριασμό, κλπ.		Έλεγχος για Caps Lock ή Ελληνικά. Γενικά τον παραπέμπουμε στο ΚΕΠΙΚ του ΓΕΣ: - το πρωί στο τηλ. 5755 - το απόγευμα στο τηλ. 5989 Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 2 .
3.1	Δεν ανοίγει ή δεν λειτουργεί σωστά η σελίδα του ΠΥΡΣΕΙΑ	Δεν φορτώνει η σελίδα του ΠΥΡΣΕΙΑ και εμφανίζει το μήνυμα: "Server not found"	Δεν υπάρχει δίκτυο	Κάνω ping στις IP και των τριών server (DC, EXCHN, ESXi). Αν δεν απαντάει κανένας server, αλλά από εκεί τοπικά έχουν πρόσβαση τότε υπάρχει μάλλον δικτυακό πρόβλημα που εμείς δεν μπορούμε να λύσουμε. (Επιβεβαίωση από οθόνες δικτύων-NOC). Βλ. Οδηγό 11 .
3.2			Έχει κλείσει το Physical Machine που τρέχουν τα VM των DC και EXCHN.	Αν δεν απαντάει όταν κάνω ping στις IP και των τριών server (DC, EXCHN, ESXi) και ούτε τοπικά έχουν πρόσβαση τότε μάλλον έχει κλείσει το Physical Machine (σίδηρο) ή υπάρχει (τοπικό) δικτυακό πρόβλημα που εμείς δεν μπορούμε να λύσουμε. Βλ. Οδηγό 11 .
3.3			Έχει κλείσει το VM του DC ή του EXCHN	Αν όταν κάνω ping δεν απαντάει κάποιος από τους DC ή EXCHN server αλλά απαντάει ο ESXi τότε μπορώ να μπω στον ESXi από το VSphere και να δω την κατάσταση των VM και να κάνω Power On ή Restart όποιο χρειάζεται. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 11 .
4.1		Εμφανίζει το μήνυμα: 500 – Internal server error	Οφείλεται σε PHP timeout.	Αρκεί ο χρήστης να κάνει ανανέωση της σελίδας με Ctrl+F5. Βλ. Οδηγό 3 .
4.2			Κάποιο πρόβλημα υπάρχει με τον IIS.	Restart IIS. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 4 .
4.3			Η βάση μπορεί να είναι dismounted	Εφόσον το πρόβλημα δεν επιλυθεί τότε θα πρέπει να γίνει έλεγχος αν η βάση είναι dismounted. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 7 .
5	Αργεί πολύ το login ή το Πυρσεία γενικά	Ανοίγει η σελίδα αλλά αργεί πολύ	CPU στο 100%	task manager -> pdftk.exe -> end task(s) Ή run το Script D:\Scripts\killCpuConsumer.PS1 Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 13 .
6	Δεν μπορεί να κάνει login ο χρήστης	Μήνυμα: "Υπάρχει πρόβλημα με	Δεν έχουν ξεκινήσει τα services	Εκκίνηση των services: 1. Microsoft Exchange IMAP4 backend 2. Microsoft Exchange IMAP4

#	ΠΡΟΒΛΗΜΑ	ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ	ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ	ΛΥΣΗ
		το διακομιστή. Επικοινωνήστε με το ΚΕΠΙΚ (IMAP4)”	IMAP4 και IMAP4 backend	Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 5 .
7		Μήνυμα: “Υπάρχει πρόβλημα με το διακομιστή. Επικοινωνήστε με το ΚΕΠΙΚ (IMAP PROXY)”	Δεν έχει ξεκινήσει το service IMAP PROXY του Exchange.	Πρέπει να συνδεθούμε με remote desktop στον Exchange του αντίστοιχου σχηματισμού, να ανοίξουμε το Exchange Management Shell και να ξεκινήσουμε το service του IMAP PROXY. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 6 .
8.1		Εμφανίζει το μήνυμα: “Λανθασμένα στοιχεία εισόδου. Παρακαλώ προσπαθήστε ξανά”	Δεν βάζει σωστά στοιχεία ο χρήστης.	Ελέγχουμε ότι μπορούμε να συνδεθούμε στον συγκεκριμένο σχηματισμό με τα στοιχεία του αντίστοιχου χρήστη test. Στην περίπτωση που ο χρήστης δεν θυμάται τα στοιχεία εισόδου του τον παραπέμπουμε στο ΚΕΠΙΚ (Οδηγός 2)
8.2			Δεν λειτουργεί το service Microsoft Exchange Information Store	Ελέγχουμε ότι τρέχει το service: Microsoft Exchange Information Store Διαφορετικά το ξεκινάμε εμείς (βλ. Οδηγό 12)
8.3			Είναι Dismounted η βάση.	Ελέγχουμε αν η βάση είναι Dismounted. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 7 .
9	Ενώ κάνει login κανονικά ο χρήστης δεν ανοίγουν τα εισερχόμενα	Δείχνει ότι φορτώνει αλλά μετά εμφανίζει το μήνυμα: 500 – Internal server error	Δεν έχουν περαστεί σωστά τα rules και στα εισερχόμενα έχουν έρθει αναφορές.	Δημιουργία των κανόνων εισερχομένων για αυτόν τον χρήστη. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 14 .
10	FastCGIerror	Εμφανίζει το error: FastCGIerror	Πρόβλημα με τον IIS.	Restart IIS. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 4 .
11	Δεν μπορεί να δημιουργήσει το pdf έγγραφο για να επισυναφθεί σε διαβιβαστικό.	Μήνυμα: “Το συνημμένο έγγραφο δεν δημιουργήθηκε ή το συνολικό μέγεθος του εγγράφου ξεπερνάει τα 10MB. Κλείστε τη φόρμα και	Δεν μπορεί να δημιουργήσει την διαδρομή για το pdftk.exe	Σιγουρευόμαστε ότι τα συνημμένα δεν είναι πάνω από 10MB. Αλλιώς Restart IIS (Οδηγός 4). Αλλιώς οφείλεται σε πρόβλημα του pdf (πιθανή επίλυση με δημιουργία του ξανά π.χ. από εκτύπωση -> pdfCreator).

#	ΠΡΟΒΛΗΜΑ	ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ	ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ	ΛΥΣΗ
		προσπαθήστε ξανά.”		
12	Όταν συντάσσει ΣΗΜΑ κολλάει και δεν δημιουργεί τον αριθμό SIC		Πρόβλημα με τον IIS.	Restart IIS. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 4 .
13	Δεν μπορεί να στείλει μηνύματα ο χρήστης	Μήνυμα: “Ανεπιτυχής αποστολή – Insufficient resources”	Δεν υπάρχει χώρος στον δίσκο C.	Τρέχουμε το ClearLogs_New task. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 8 .
14		Μήνυμα: «SMTP error ... code: 452» Αν δεν έχει κωδικό και γράφει μόνο SMTP error	Δεν υπάρχει χώρος στον δίσκο C	Τρέχουμε το ClearLogs_New task. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 8 . Restart τα : Microsoft Frontend Transport Microsoft Exchange RPC Client Access
15	Ο παραλήπτης δεν λαμβάνει ένα μήνυμα.		Έχει κολλήσει κάποια ουρά μηνυμάτων	Ελέγγω τις ουρές από τον EXCHN του αποστολέα αν έχει κολλήσει η ουρά προς τον EXCHN του παραλήπτη. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 9 & Οδηγό 10 .
16.1	Δεν μπορεί να δημιουργήσει χρήστη ο διαχειριστής	Εμφανίζει κενή σελίδα	Μπορεί ο χρήστης να δημιουργήθηκε αλλά να μην έχουν περαστεί σωστά όλα τα στοιχεία	Αναζήτηση από τον διαχειριστή με το username και όχι με το Όνομα. Ο διαχειριστής να κάνει edit αλλάζοντας όποια στοιχεία δεν έχουν περαστεί κανονικά.
16.2		Εμφανίζει “Failed to create user” και στην συνέχεια ένα μήνυμα που περιέχει το “already exists”	Μάλλον έχει δημιουργηθεί πιο πριν ο χρήστης όπως προσπαθούσε ο διαχειριστής	Αναζήτηση από τον διαχειριστή με το username και όχι με το Όνομα για να σιγουρευτούμε ότι δεν έχει δημιουργηθεί ο χρήστης.
16.3		Εμφανίζει ΜΟΝΟ το μήνυμα “Failed to create user”	Μάλλον κόλλησε το Powershell script.	Restart IIS. Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 4 .
17	Δεν επικοινωνούν μεταξύ τους δύο			Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 10 .

#	ΠΡΟΒΛΗΜΑ	ΕΝΔΕΙΞΕΙΣ	ΠΙΘΑΝΗ ΑΙΤΙΑ	ΛΥΣΗ
	σχηματισμοί			
18	Έλεγχος services από dashboard			Αναλυτικές οδηγίες στον Οδηγό 12 .

ΑΝΑΛΥΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

1. Είσοδος χρήστη στο ΠΥΡΣΕΙΑ με τον λογαριασμό του

Για να συνδεθεί ο χρήστης στο Πυρσεία ανοίγει τον Firefox και γράφει την διεύθυνση:

http://<exchangeserver>/pyrseia/pyrseia_login.php

Στη θέση του <exchangeserver> τοποθετείται το Fully Qualified Domain Name ή η IP του exchange server του εκάστοτε Σχηματισμού, στο οποίο ανήκει ο χρήστης που επιθυμεί να συνδεθεί (π.χ. για τον σχηματισμό ΑΣΔΕΝ ο exchange server είναι ο ASDENEXCHN.army.hndgs.mil).

Σε κάποιους σχηματισμούς έχει στηθεί ξεχωριστός application server και στην περίπτωση αυτή για να συνδεθεί ο χρήστης πρέπει να βάλει το Fully Qualified Domain Name ή την IP του application server. Για το ΓΕΣ και το ΓΕΕΘΑ, το όνομα που τοποθετείται είναι αυτά του application server (π.χ. για το ΓΕΣ στην θέση του <exchangeserver> μπαίνει το GESAPPN.army.hndgs.mil). Στους περισσότερους σχηματισμούς ο application server συμπίπτει με τον exchange server.

Ο κάθε χρήστης πρέπει να συμπληρώνει την αρχική σελίδα σύνδεσης στο ΠΥΡΣΕΙΑ στον δικό του application (exchange) server από τον οποίο εξυπηρετείται. Αν βέβαια συμπληρωθεί το όνομα χρήστη και ο κωδικός σε οποιονδήποτε exchange server γίνεται redirect στο σωστό exchange server.

Υπάρχει συνημμένος κατάλογος με όλους τους exchange servers (βλ. Παράρτημα στο τέλος αυτού του εγγράφου).



2. Προβλήματα σχετικά με λογαριασμούς χρηστών

Αρχικά προτρέπουμε το χρήστη να ελέγξει αν έχει CAPS LOCK ή Ελληνικά στο πληκτρολόγιό του. Αν κάποιος χρήστης έχει πρόβλημα που αφορά τον λογαριασμό του (πχ. ξέχασε τον κωδικό του, θέλει να αλλάξει τον κωδικό του, θέλει να ανοίξει καινούριο λογαριασμό) τότε τον παραπέμπουμε στο ΚΕΠΙΚ του ΓΕΣ στο τηλέφωνο 5755 το πρωί ή 5989 το απόγευμα.

3. Error 500

Αν οι χρήστες διαμαρτύρονται ότι τους εμφανίζεται error 500 κατά την διάρκεια που εκτελούν ενέργειες στο περιβάλλον του ΠΥΡΣΕΙΑ.

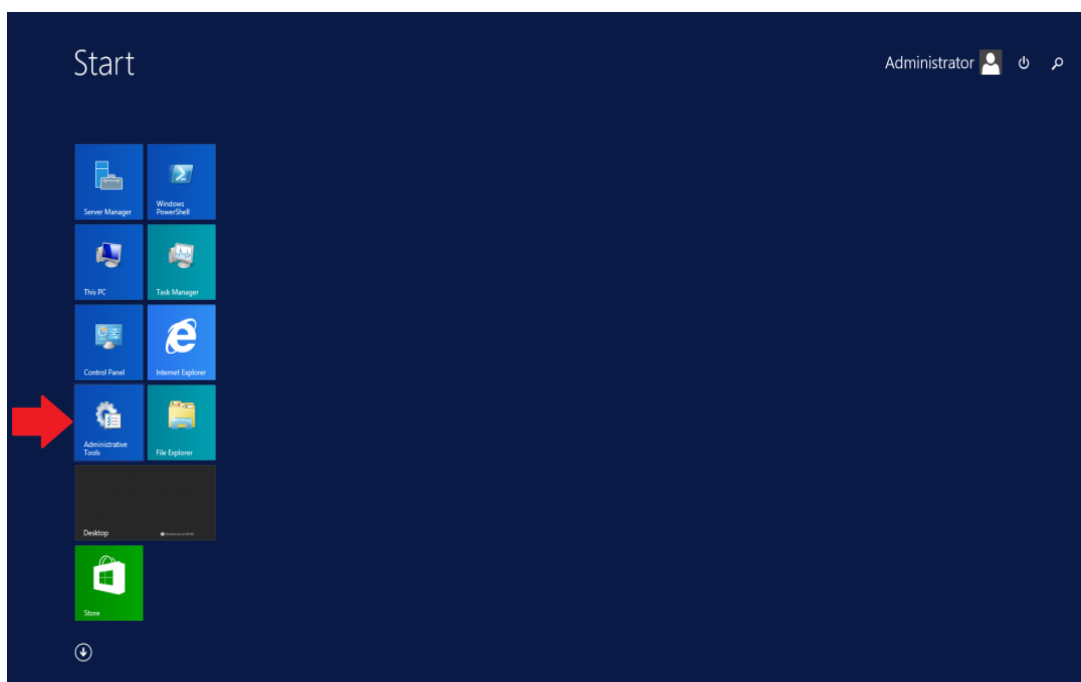
- Τις περισσότερες φορές αρκεί ο χρήστης να πληκτρολογήσει Ctrl+F5.
- Σε περίπτωση που το πρόβλημα συνεχίζεται τότε θα πρέπει να γίνει restart του ISS όπως φαίνεται στον οδηγό 4.
- Εφόσον το πρόβλημα δεν επιλυθεί τότε θα πρέπει να γίνει έλεγχος της βάσης ([οδηγός 7](#)).

4. Επανεκκίνηση του IIS

Ο ΑΥΔΜ θα πρέπει να ανατρέξει στην λίστα με τους exchange servers που του έχει δοθεί (επισυνάπτεται κατάλογος με όλους τους exchange servers στο Παράρτημα) και να συνδεθεί με remote desktop στον exchange (START → Σύνδεση απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας). **ΠΡΟΣΟΧΗ:** Εάν ο χρήστης είναι σε σχηματισμό με application server, τότε η σύνδεση remote θα πρέπει να γίνει σε αυτό το server, π.χ. στο ΓΕΣ με την IP 192.9.200.30.

Στην συνέχεια θα πρέπει να γίνει restart του ISS όπως φαίνεται και στα βήματα που ακολουθούν.

- 1) Desktop → Administrative Tools → Internet Information Services IIS Manager





The screenshot shows the IIS Manager console tree. The '95ADTEEXCHN (GSADMIN)' server is selected. The 'Start' button in the 'Connections' pane is highlighted with a red rectangle.

Windows File Explorer window showing a directory listing of files and folders. The address bar shows the path: This PC > Exchange Data (D:) > Temp > sessions.

The left sidebar shows the following navigation pane:

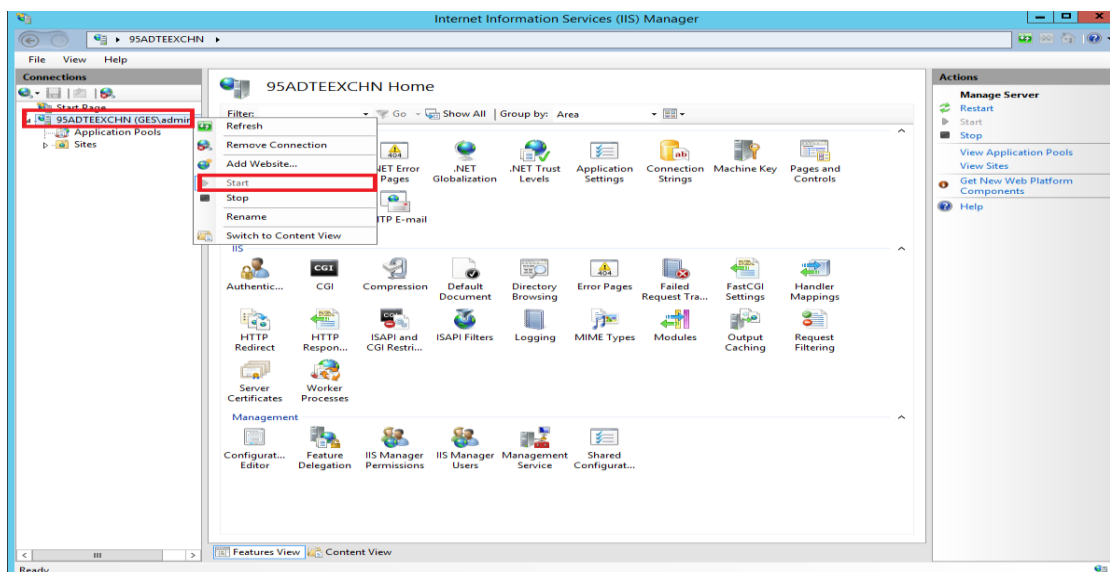
- Favorites
 - Desktop
 - Downloads
 - Recent places
- This PC
- Network

The main pane displays a list of files and folders with the following columns: Name, Date modified, Type, and Size.

The context menu is open over the file `sessions_10m002ag6p0m1403g225gkhu58lpgcomb`, showing the following options:

- Edit with Notepad++
- TortoiseSVN
- Add to archive...
- Add to "sessions.rar"
- Compress and email...
- Compress to "sessions.rar" and email
- Send to
- Cut
- Copy
- Create shortcut
- Delete
- Rename
- Properties

4) Στην συνέχεια κάνουμε πάλι εκκίνηση του IIS πατώντας το start



5. Εκκίνηση των IMAP4 Services

Σε περίπτωση που οι χρήστες διαμαρτυρηθούν ότι δεν μπορούν να συνδεθούν στο πρόγραμμα του ΠΥΡΣΕΙΑ και τους εμφανίζει το παρακάτω μήνυμα:

Σύνδεση χρήστη / User Login

Υπάρχει πρόβλημα στον Διακομιστή. Επικοινωνήστε με το ΚΕΠΙΚ (IMAP4)

Χρήση Προγράμματος/ Usage:

Όνομα Χρήστη/ User name:

Κωδικός/ Password:

«ΕΙΣΟΔΟΣ/ENTER»

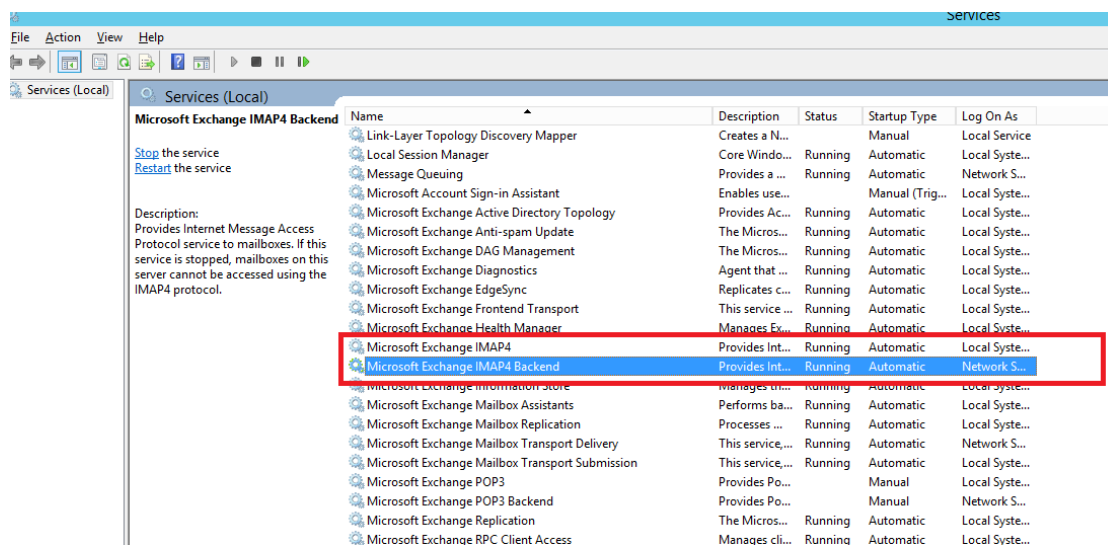
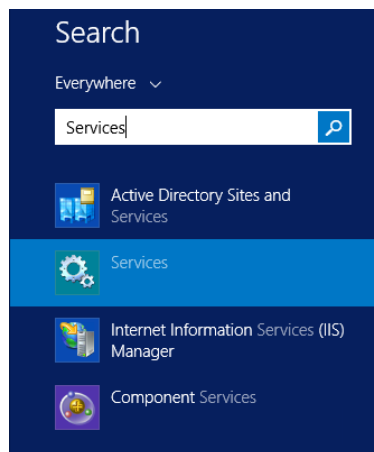
**HELPDESK : ΓΕΕΘΑ 9-500-1234
ΓΕΣ 800-5755**

Πρέπει να γίνει έλεγχος αν τρέχουν τα services:

- Microsoft Exchange IMAP4
- Microsoft Exchange IMAP4 Backend

Και αν δεν τρέχουν να γίνουν start χειροκίνητα ακολουθώντας τα εξής βήματα:

- 1) Start -> Search -> Services



- 2) Πρώτα κάνουμε restart το service: Microsoft Exchange IMAP4 Backend
- 3) Στη συνέχεια κάνουμε restart το service: Microsoft Exchange IMAP4

6. Εκκίνηση του IMAP PROXY Service

Σε περίπτωση που οι χρήστες διαμαρτυρηθούν ότι δεν μπορούν να συνδεθούν στο πρόγραμμα του ΠΥΡΣΕΙΑ και τους εμφανίζει το παρακάτω μήνυμα, ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα:

Σύνδεση χρήστη / User Login

Υπάρχει πρόβλημα στον Διακομιστή. Επικοινωνήστε με το ΚΕΠΙΚ του ΓΕΣ (IMAP PROXY)

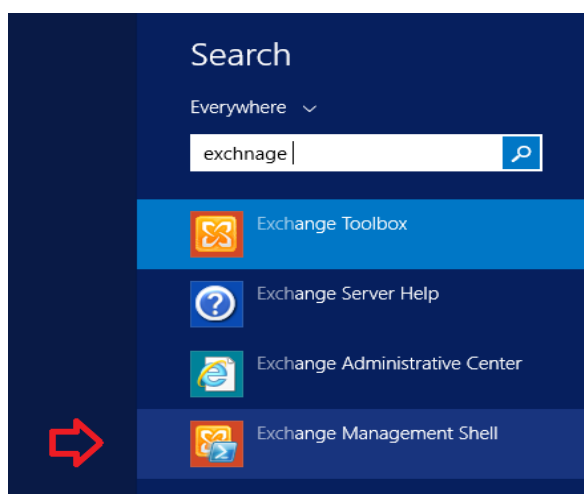
Χρήση Προγράμματος/ Usage:

Όνομα Χρήστη/ User name:

Κωδικός/ Password:

«ΕΙΣΟΔΟΣ/ENTER»

HELPDESK : ΓΕΕΘΑ 9-500-1234
ΓΕΣ 800-5755



- 1) Ανοίγουμε το Exchange Management Shell.
- 2) Έλεγχος ότι τρέχει το service imap proxy τρέχοντας την εντολή:

Get-ServerHealth EXCHANGE2013 | ?{\$_.HealthSetName -like "IMAP*"}

(όπου EXCHANGE2013 το όνομα του αντίστοιχου exchangeserver που αναγράφεται στο powershell)

```
Machine: 95ADTEEXCHN.army.hndgs.mil
PS C:\Windows\system32>Get-ServerHealth 95ADTEEXCHN ?{$_.HealthSetName -like "IMAP*"}
Creating a new session for implicit remoting of "Get-ServerHealth" command...
```

Server	State	Name	TargetResource	HealthSetName	AlertValue	ServerComponent
95ADTEEXCHN	NotApplicable	MaintenanceFailur...		IMAP	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	PrivateWorkingSet...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	PrivateWorkingSet...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ProcessProcessorI...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ProcessProcessorI...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	MaintenanceTimeou...		IMAP	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	PrivateWorkingSet...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	PrivateWorkingSet...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ProcessProcessorI...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ProcessProcessorI...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	CrashEvent.M.exch...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	CrashEvent.M.exch...	microsoft.exchang...	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ImapSelfTestMonitor	MSExchangeImap4BE	IMAP.Protocol	Healthy	None
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ImapDeepTestMonitor	MSExchangeImap4BE	IMAP.Protocol	Unhealthy	None
95ADTEEXCHN	Online	ImapProxyTestMonitor	MSExchangeImap4	IMAP.Proxy	Healthy	ImapProxy
95ADTEEXCHN	NotApplicable	ImapCIPMonitor	MSExchangeImap4	IMAP	Unhealthy	None

```
PS C:\Windows\system32>
```

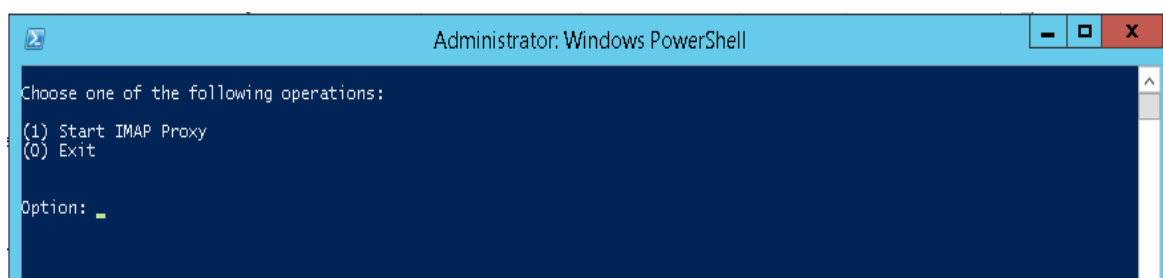
- 3) Σε περίπτωση που είναι online δεν εκτελείται κάποια ενέργεια
- 4) Σε περίπτωση που το service Imap proxy είναι offline τότε τρέχουμε την εντολή:

Set-ServerComponentState -Identity EXCHANGE2013 -Component IMAPProxy -State Active -L -Requester HealthApi

(όπου EXCHANGE2013 το όνομα του αντίστοιχου exchange server αναγράφεται στο PowerShell)

*** Για **local administrators**, ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα: ***

- 1) Διπλό κλικ στον δίσκο D:\. Διπλό κλικ στον φάκελο Scripts. Δεξί κλικ στο αρχείο RScript και επιλογή "Run with Powershell".
- 2) Θα εμφανιστεί το παρακάτω τερματικό.



- 3) Διαλέγουμε την επιλογή 1 και πατάμε enter.

7. «Λανθασμένα στοιχεία εισόδου» - Έλεγχος αν η βάση είναι dismounted

Σε περίπτωση που οι χρήστες διαμαρτυρηθούν ότι δεν μπορούν να συνδεθούν στο πρόγραμμα του ΠΥΡΣΕΙΑ και τους εμφανίζει το παρακάτω μήνυμα ακολουθώ τα παρακάτω βήματα:

Σύνδεση χρήστη / User Login

Λανθασμένα στοιχεία εισόδου. Παρακαλώ προσπαθήστε ξανά.

Χρήση Προγράμματος/ Usage:

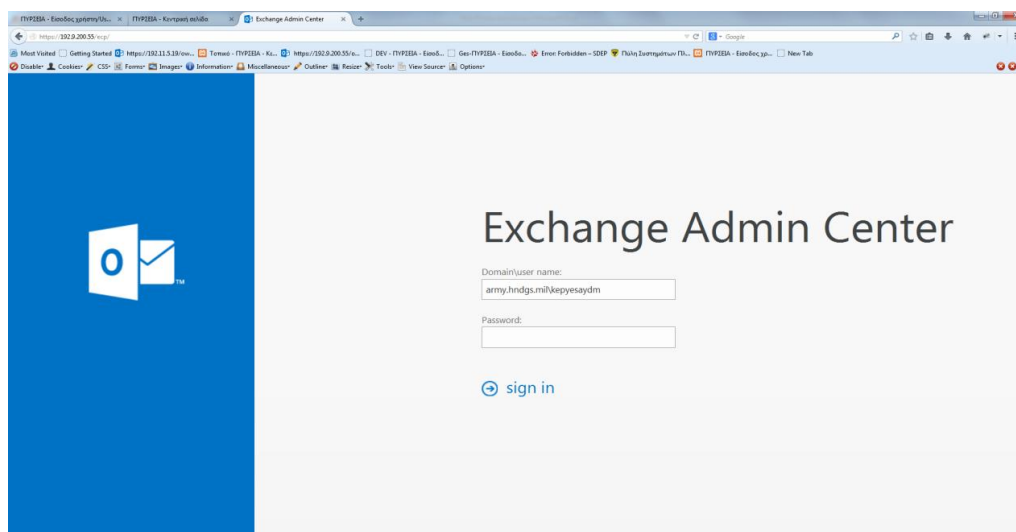
Όνομα Χρήστη/ User name:

Κωδικός/ Password:

HELPPDESK : ΓΕΕΘΑ 9-500-1234
ΓΕΣ 800-5755

- 1) Επιβεβαιώνω ότι ο χρήστης ξέρει και βάζει σωστά τα στοιχεία εισόδου του. Αν δεν τα γνωρίζει τον παραπέμπω στο ΚΕΠΙΚ.
- 2) Δοκιμάζω να κάνω login με τον test λογαριασμό από τον συνημμένο πίνακα με τους test λογαριασμούς ανά σχηματισμό.

- 3) Ανοίγω έναν Firefox, πληκτρολογώ το url:
https://192.9.200.55/ecp/
και συνδέομαι τα στοιχεία που έχουν δοθεί στον ΑΥΔΜ.



- 4) Επιλέγω από αριστερά Servers και μετά από επάνω databases.
- 5) Περιμένω ένα εύλογο χρονικό διάστημα μέχρι να εμφανισθεί η κατάσταση των βάσεων στην αντίστοιχη στήλη. Βρίσκω την βάση με την ονομασία του Exchange Server του σχηματισμού που έχει το πρόβλημα.

Exchange admin center

recipients	servers	databases	database availability groups	virtual directories	certificates
permissions					
compliance management					
organization					
protection					
mail flow					
mobile					
public folders					
unified messaging					
servers					
hybrid					
tools					

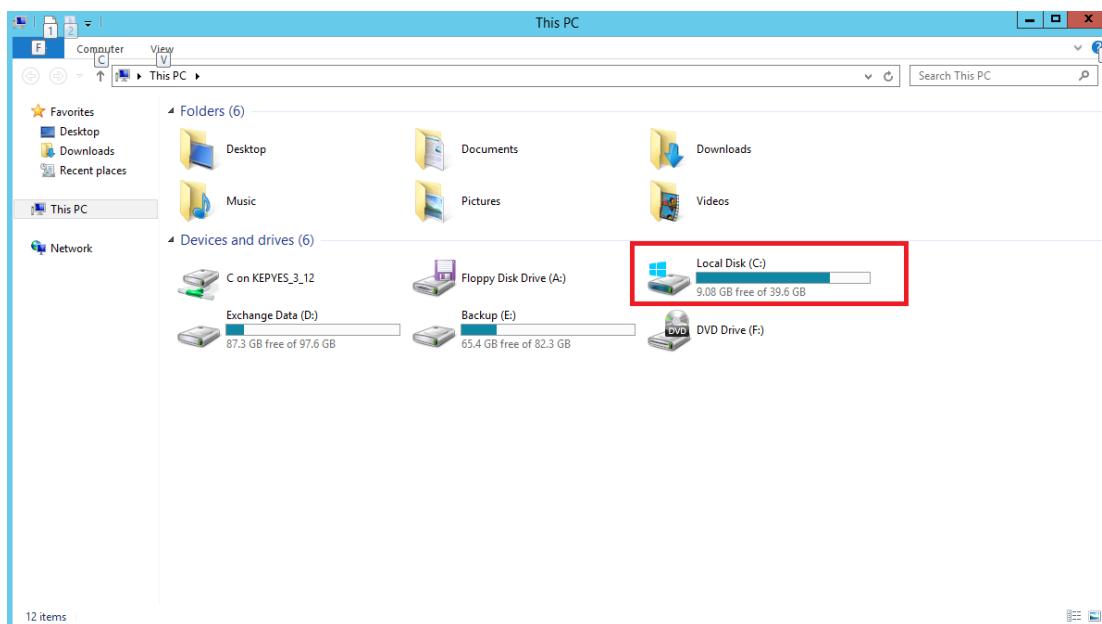
NAME	ACTIVE ON SERVER	SERVICES WITH COPIES	STATUS	BAD COP...
MailboxDatabase_5TAJEXCHN	5TAJEXCHN	5TAJEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_651ABYPEXCHN	651ABYPEXCHN	651ABYPEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_71TAXEXCHN	71TAXEXCHN	71TAXEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_79ADTEEXCHN	79ADTEEXCHN	79ADTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_7TECHN	7TECHN	7TECHN	Mounted	0
MailboxDatabase_80ADTEEXCHN	80ADTEEXCHN	80ADTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_88SDIEXCHN	88SDIEXCHN	88SDIEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_8MPTEEXCHN	8MPTEEXCHN	8MPTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_95ADTEEXCHN	95ADTEEXCHN	95ADTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_96ADTEEXCHN	96ADTEEXCHN	96ADTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_98ADTEEXCHN	98ADTEEXCHN	98ADTEEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_9TECHN	9TECHN	9TECHN	Mounted	0
MailboxDatabase_ASDEXCHN	ASDEXCHN	ASDEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_ASDYEXCHN	ASDYEXCHN	ASDYEXCHN	Dismounted	0
MailboxDatabase_ASDYEXCHN1	ASDYEXCHN1	ASDYEXCHN1	Mounted	0
MailboxDatabase_ATA-PYR-MX01	ATA-PYR-MX01	ATA-PYR-MX01	Mounted	0
MailboxDatabase_DEDEXCHN	DEDEXCHN	DEDEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_DSSEXCHN	DSSEXCHN	DSSEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_DSSTEXCHN	DSSTEXCHN	DSSTEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_ELDYEXCHN	ELDYEXCHN	ELDYEXCHN	Unknown	1
MailboxDatabase_GEA-PYR-MX01	GEA-PYR-MX01	GEA-PYR-MX01	Mounted	0
MailboxDatabase_geethaexch	GEETHAEXCH	GEETHAEXCH,GEETHAEXCH1	Mounted	0
MailboxDatabase_GESPYRSEIAEXCH1	GESPYRSEIAEXCH1	GESPYRSEIAEXCH1,GESPYRSE...	Mounted	0
MailboxDatabase_GESPYRSEIAEXCH1_1	GESPYRSEIAEXCH1	GESPYRSEIAEXCH3,GESPYRSE...	Mounted	0
MailboxDatabase_GESPYRSEIAEXCH2	GESPYRSEIAEXCH2	GESPYRSEIAEXCH2	Unknown	1
MailboxDatabase_GSSEXCHN	GSSEXCHN	GSSEXCHN	Mounted	0
MailboxDatabase_MERYPEXCHN	MERYPEXCHN	MERYPEXCHN	Mounted	0

- 6) Αν η βάση είναι DISMOUNTED, δοκιμάζουμε να την κάνουμε Mount: Στο πάνω μενού πατάμε τις τρεις τελείες και επιλέγουμε mount.
- 7) Αν δεν γίνει mount σύντομα, δεν μπορώ να το λύσω εγώ το πρόβλημα και ενημερώνω για το πρόβλημα τον ΑΥΔΜ.

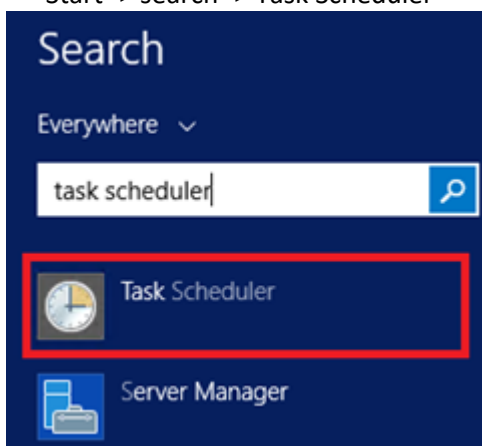
8. Καθαρισμός δίσκου C

Αν βγάζει μήνυμα λάθους “SMTP error code 452” ή “Ανεπιτυχής αποστολή – insufficient resources”, τότε δεν υπάρχει αρκετός χώρος στο δίσκο C:\.

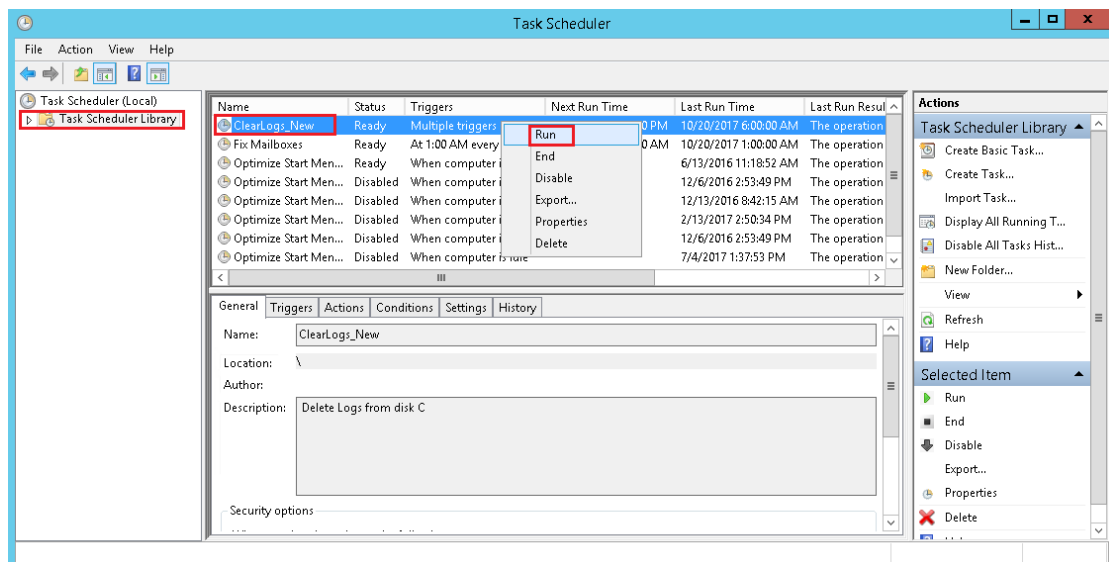
- 1) Έλεγχος αν ο διαθέσιμος χώρος στον δίσκο C είναι λιγότερος από 2 GB (είναι με κόκκινο χρώμα).



- 2) Σε περίπτωση που είναι γεμάτος ο δίσκος C, θα πρέπει να γίνει run το task με ονομασία ClearLogs_New. Ανοίγουμε τον Task Scheduler:
Start -> search -> Task Scheduler

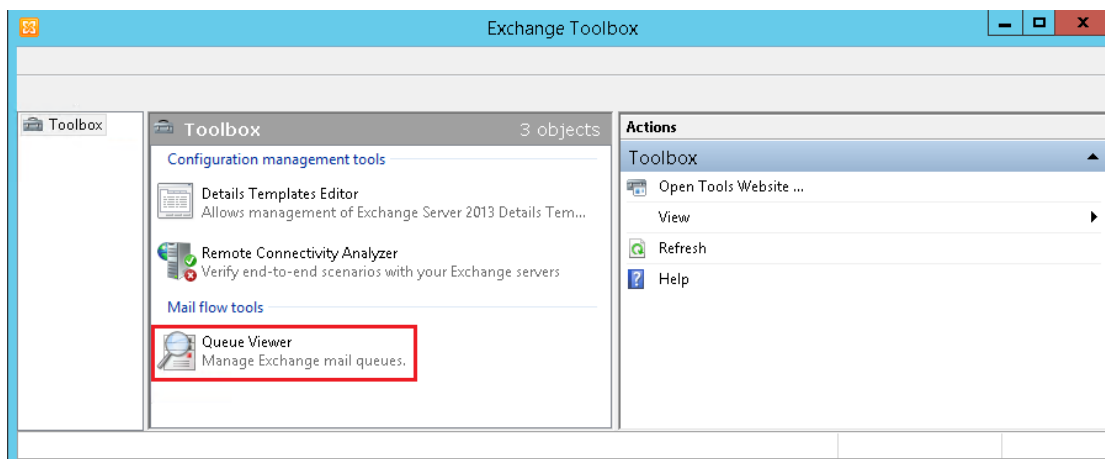


- 3) Αριστερά επιλέγουμε Task Scheduler Library, μετά στη λίστα δεξί κλικ στο ClearLogs_New και επιλέγουμε Run.



9. Παρακολούθηση Ουρών Μηνυμάτων

Μπορεί κάποιος χρήστης να αναφέρει ότι έχει στείλει ένα μήνυμα αλλά δεν έχει φτάσει στον παραλήπτη. Ανοίγουμε το Exchange Toolbox (start -> search->exchange toolbox) και επιλέγουμε την καρτέλα Queue Viewer.



File Action View Help						
Queue Viewer - ASDENEXCHN.army.hndgs.mil						
Queues Messages						
Create Filter						
Next Hop Domain	Delivery Type	Status	Message Count	Next Retry Time	Last Error	
mailboxdatabase_asd...	SMTP Delivery to Mailbox	Ready	0			
site:41td; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Ready	0			
site:79adt; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Ready	0			
site:80adt; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Ready	0			
site:88sdi; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Ready	0			
site:98adt; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Retry	11	Tuesday, January 17, 201...	[[LRT=1/17/2017 9:18:40...	
site:eldyk; version:15	SMTP Relay to Mailbox ...	Active	2		[[LRT=1/17/2017 8:57:28...	
Submission	Undefined	Ready	0			

Στην λίστα αυτή φαίνονται οι ουρές με τα μηνύματα που είναι προς αποστολή προς τον κάθε server.

Από εδώ μπορούμε να δούμε αν μειώνονται τα μηνύματα που περιμένουν στην ουρά προς κάποιον server ή έχει κολλήσει κάτι (π.χ. εμφανίζει κάποιο error). Για επίλυση βλέπε τον Οδηγό 10.

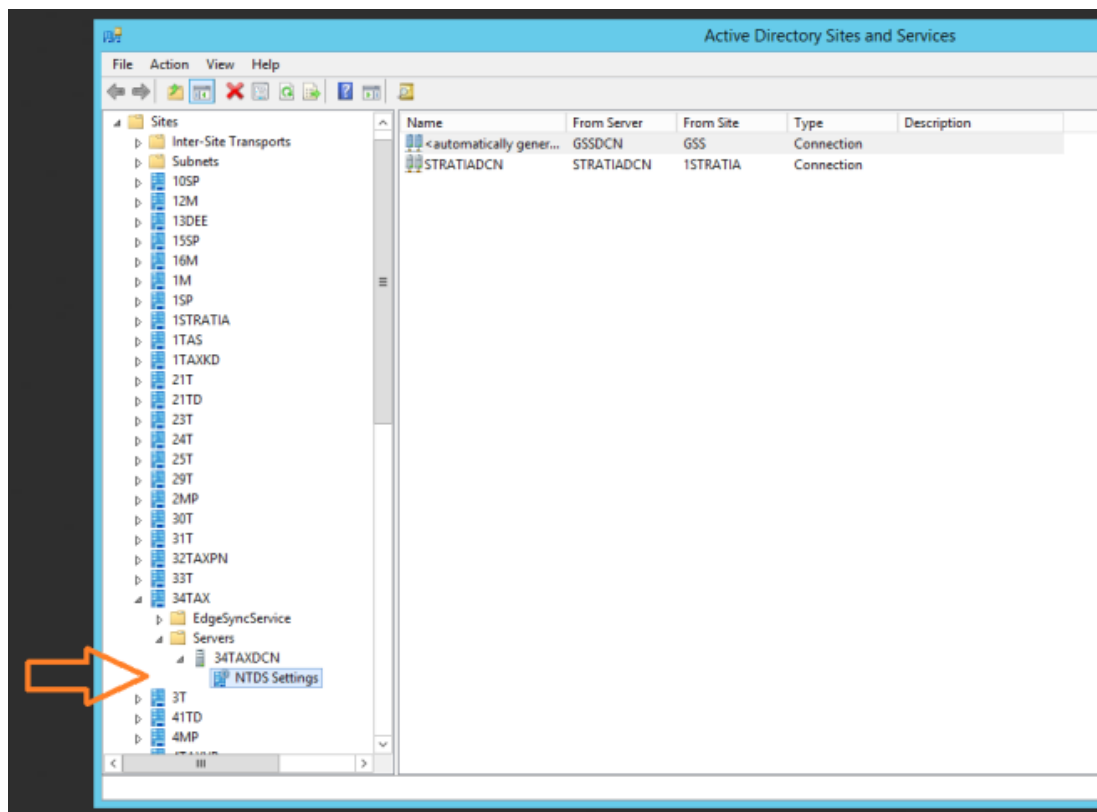
10. Αποκατάσταση επικοινωνίας μεταξύ δύο σχηματισμών

Αν ο σχηματισμός A δεν επικοινωνεί με τον σχηματισμό B ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα και για τους δύο σχηματισμούς:

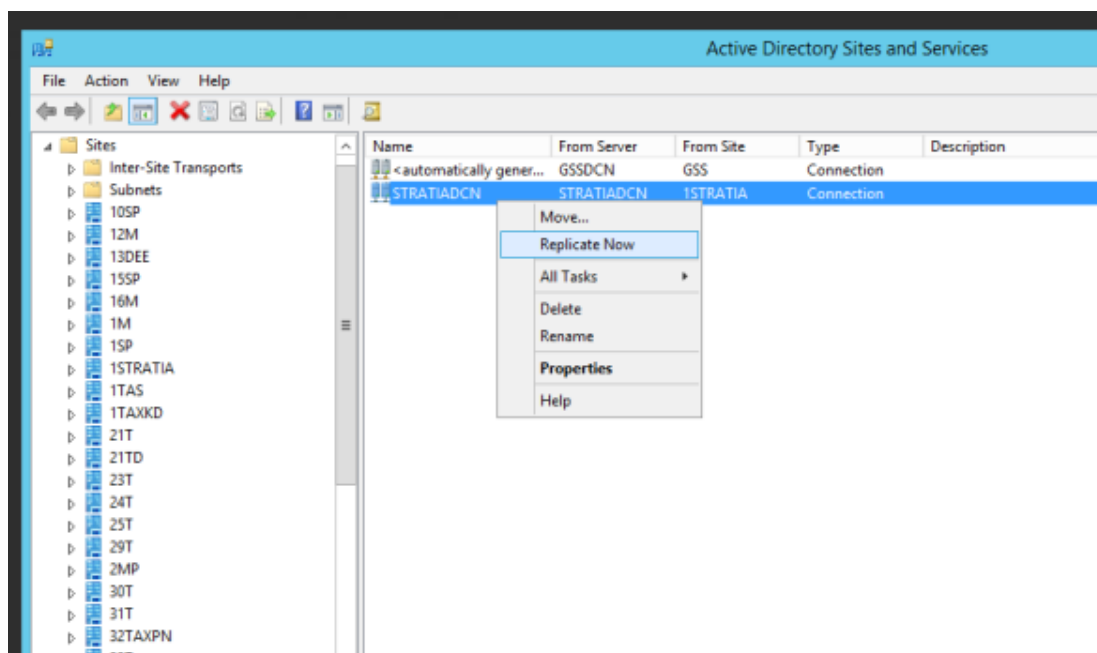
- 1) Κάνουμε login (remote desktop) στον domain controller (DC) του A
- 2) Ανοίγουμε το πρόγραμμα “Active Directory Sites and Services”



- 3) Επιλέγουμε από αριστερά τον σχηματισμό “A” -> Servers -> “A DCN” -> NTDS Settings



4) Δεξί κλικ σε έναν από τους DCN και κανουμε δεξί κλικ και Replicate Now



5) Ανοίγουμε κονσόλα powershell και τρέχουμε τις εξής εντολές με την σειρά που ακολουθεί:

➤ ipconfig /flushdns

- ipconfig /registerdns
- 6) Μπαίνουμε απομακρυσμένα και στον exchange του A
- 7) Ανοίγουμε κονσόλα powershell και τρέχουμε τις εξής εντολές με την σειρά που ακολουθεί:
 - ipconfig /flushdns
 - ipconfig /registerdns
- 8) Τέλος, κάνουμε restart και τα δυο μηχανήματα (DC και Exchange)

Η διαδικασία αυτή επαναλαμβάνεται και για τους server του σχηματισμού B.

11. “Server Not Found” - Σύνδεση στον ESXi για πρόσβαση στα VM

Σε περίπτωση που δεν φορτώνει η σελίδα του ΠΥΡΣΕΙΑ, ανοίγουμε cmd και εκτελείται η εντολή ping για τους EXCHANGE, DC, ESXi servers του συγκεκριμένου σχηματισμού (βλ. Παράρτημα για τις IP).

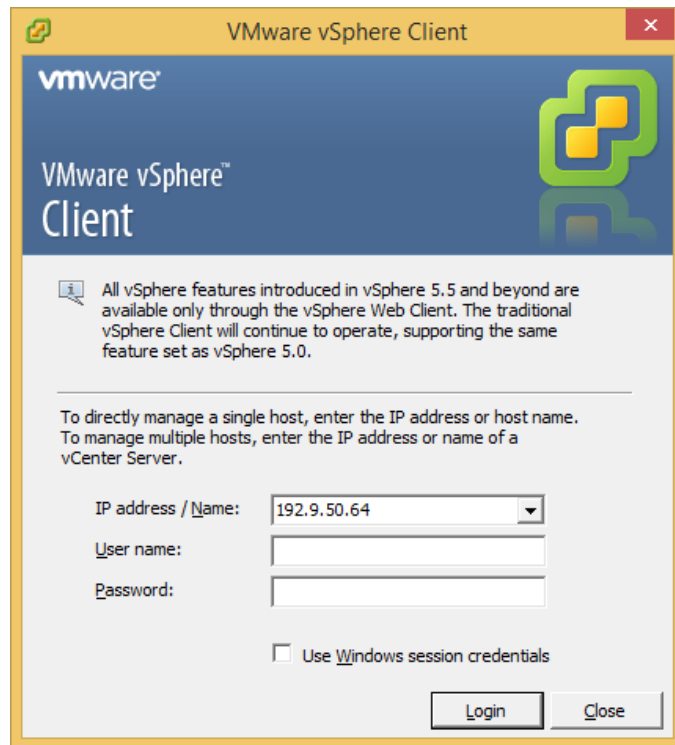
Αν δεν απαντάει όταν κάνω ping στις IP και των τριών server (DC, EXCHN, ESXi) αλλά από εκεί τοπικά έχουν πρόσβαση τότε υπάρχει μάλλον δικτυακό πρόβλημα που εμείς δεν μπορούμε να λύσουμε. (Επιβεβαίωση από οθόνες δικτύων - NOC).

Αν δεν απαντάει όταν κάνω ping στις IP και των τριών server (DC, EXCHN, ESXi) και ούτε τοπικά έχουν πρόσβαση τότε μάλλον έχει κλείσει το Physical Machine (σίδερο) ή υπάρχει (τοπικό) δικτυακό πρόβλημα που εμείς δεν μπορούμε να λύσουμε.

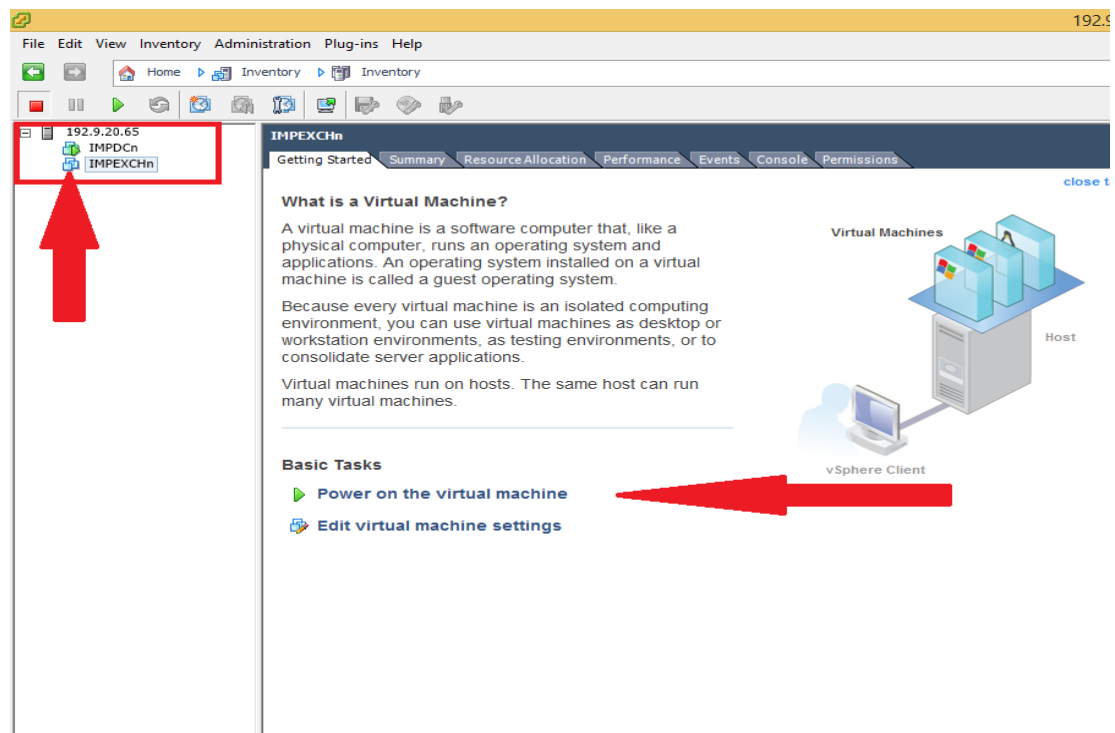
Σε περίπτωση που απαντάει ο ESXi και όχι ο DC ή ο EXCHANGE θα πρέπει να ακολουθηθεί η παρακάτω διαδικασία.

Για να συνδεθούμε στον ESXi ανοίγουμε την εφαρμογή VMware vSphere Client και συνδεόμαστε συμπληρώνοντας

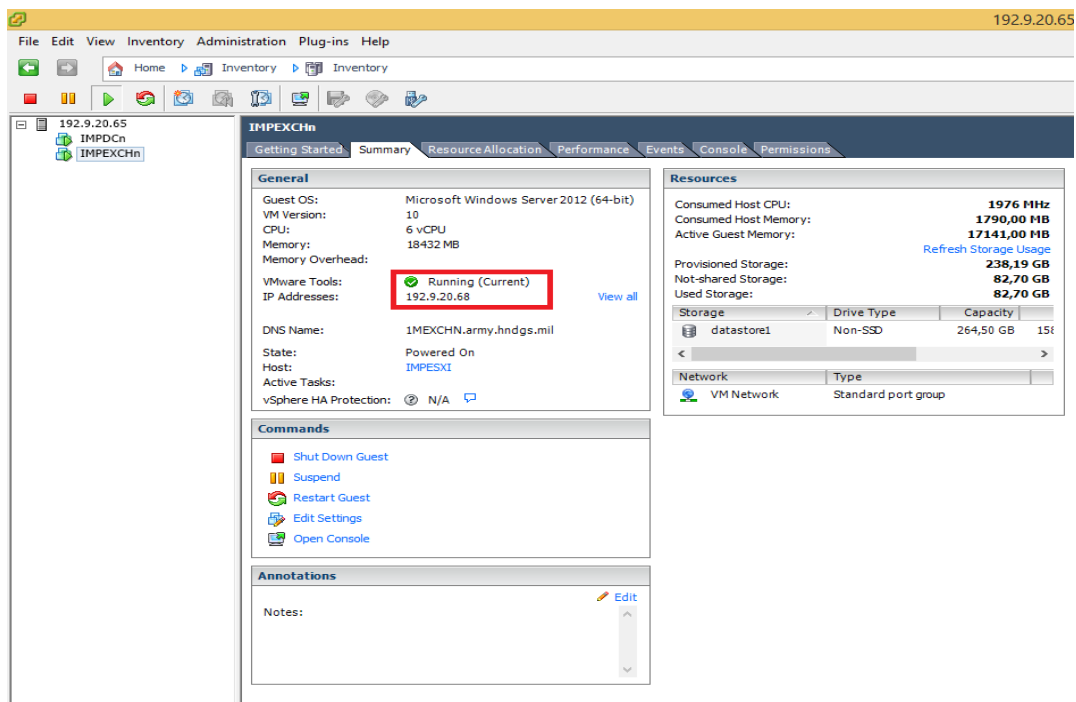
- IP address: θα τοποθετηθεί η IP του ESXi
- Username: root
- Password: το αναγραφόμενο στον συνημμένο πίνακα



Στην περίπτωση που ο EXCHANGE είναι κάτω, όπως φαίνεται στην παρακάτω εικόνα, πρέπει να πατηθεί η επιλογή Power on the virtual machine.

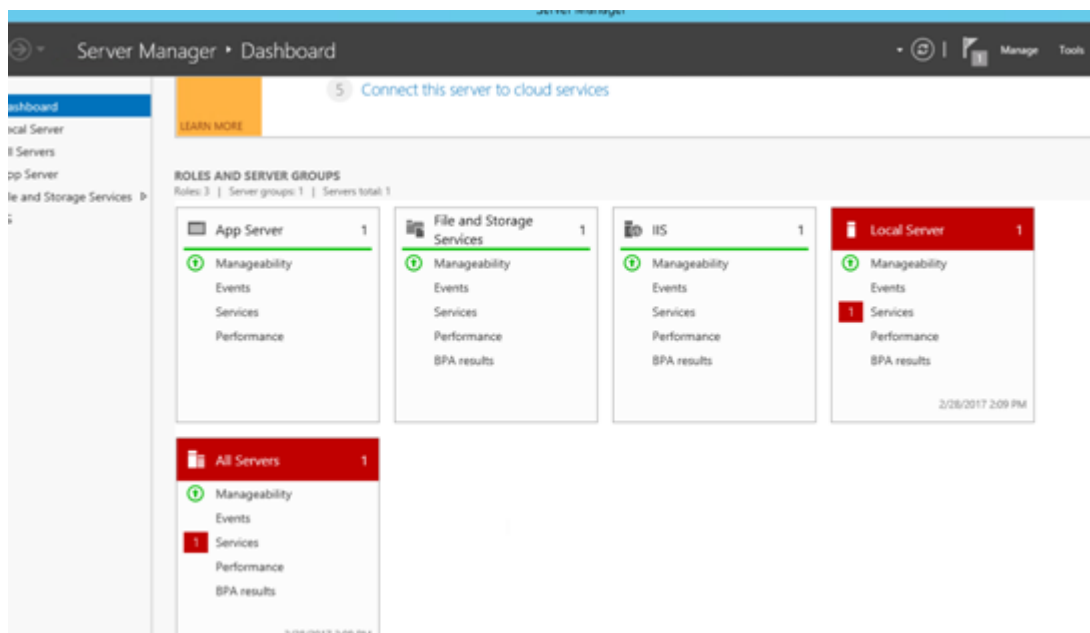


Στην συνέχεια πρέπει να εμφανισθεί η κατάσταση Running στον server.

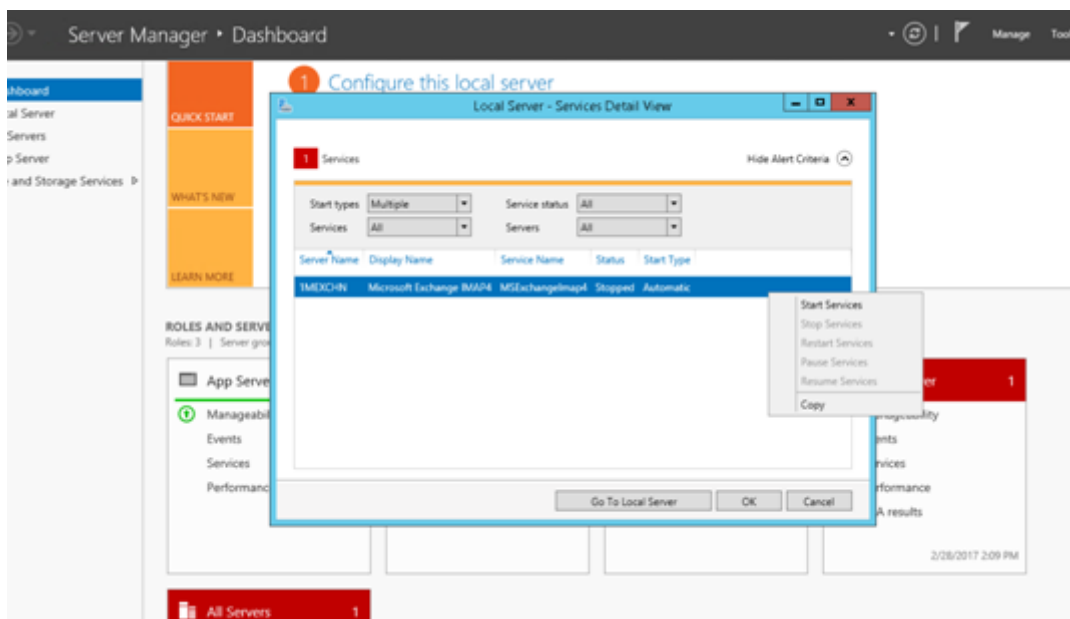


12. Έλεγχος και εκκίνηση Services από το Dashboard

Ανοίγουμε το Dashboard το οποίο βρίσκεται δίπλα από το εικονίδιο του START menu.



Σε περίπτωση που κάποιο service είναι κάτω, όπως φαίνεται από την παραπάνω εικόνα, κάνουμε διπλό κλικ πάνω στα Services και ανοίγει το παράθυρο με τα services που δεν λειτουργούν.



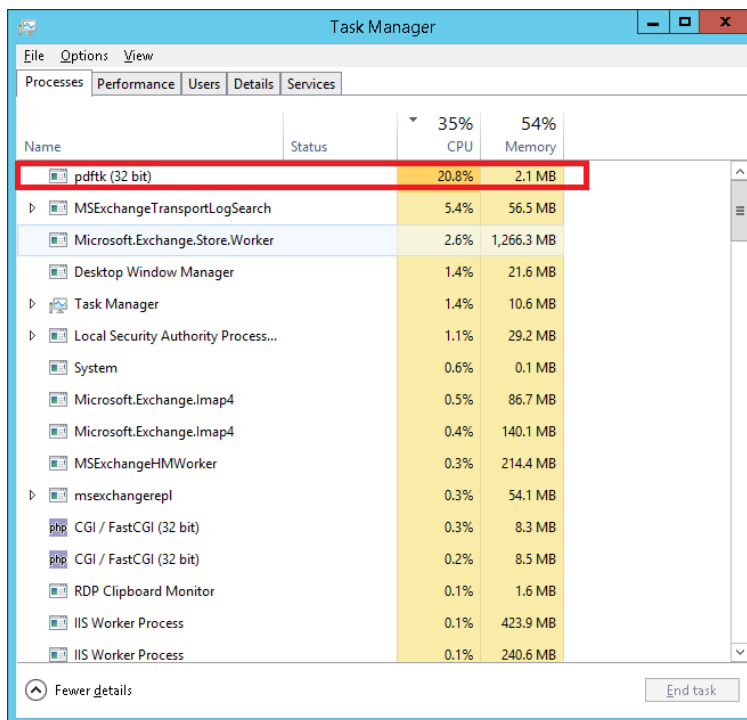
Για να ξεκινήσουμε κάθε ένα από τα services κάνουμε δεξί κλικ και start service.

Εναλλακτικά βλέπε τον Οδηγό 5 για χρήση του προγράμματος Services.

13. 100% CPU – Kill PDFTK processes

Αν το Πυρσεία είναι πολύ αργό, πιθανόν να έχει υψηλή χρήση ο επεξεργαστής.

Συνδεόμαστε στον Application Server (ή στον Exchange αν δεν υπάρχει Application) και ανοίγουμε Task Manager (δεξί κλικ στην Γραμμή Εργασιών). Από εκεί, κλείνουμε αν υπάρχουν τα processes pdftk.exe.



Εναλλακτικά, στο φάκελο D:\Scripts βρίσκουμε το killCpuConsumer.ps1 και πατάμε δεξί κλικ και επιλέγουμε “Run with Powershell”.

14. Δημιουργία κανόνων εισερχομένων

Αν κάποιος χρήστης δεν έχει κανόνες εισερχομένων, οι αναφορές έρχονται στο φάκελο των εισερχομένων με αποτέλεσμα το Πυρσεία να εμφανίζει κατά τη φόρτωσή τους Error 500.

Ζητάμε τα στοιχεία του χρήστη και συνδεόμαστε μέσω του OWA (<http://192.9.200.55/owa>).

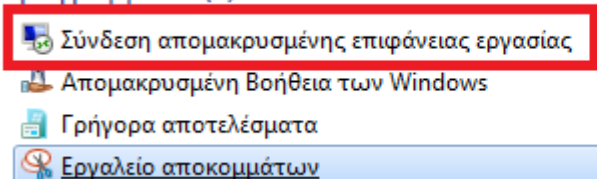
Αν στα εισερχόμενα του χρήστη εμφανίζονται αναφορές τότε:

1. Μετακινούμε όλες τις αναφορές από τον φάκελο εισερχόμενα στον φάκελο Delivery.
2. Μπαίνουμε με remote desktop στον EXCHN που ανήκει ο χρήστης
3. Τρέχουμε στο το Exchange Management Shell την εντολή
Get-InboxRule -Mailbox <username>
4. Αν δεν εμφανίζει 5 διαφορετικούς κανόνες τότε, αλλάζουμε το attribute8=0 και ανοίγουμε τον Task Scheduler. Αριστερά επιλέγουμε Task Scheduler Library, μετά στη λίστα δεξί κλικ στο FixMailboxes και επιλέγουμε Run.

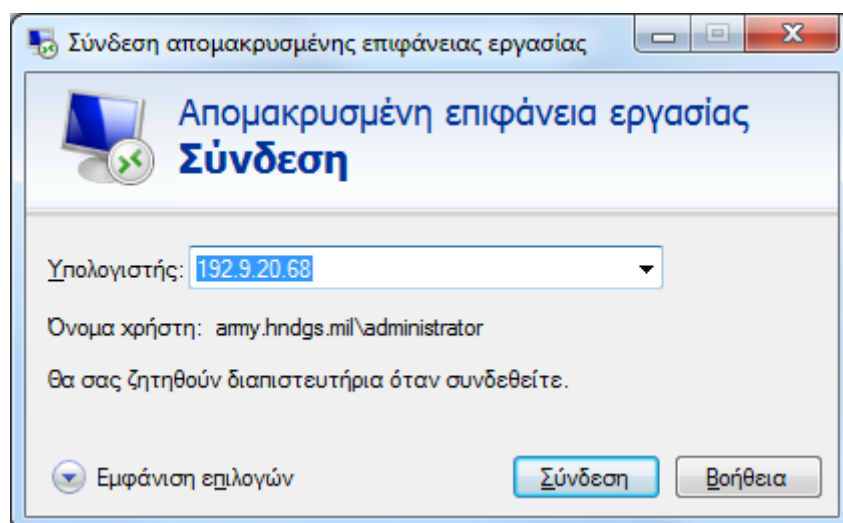
15. Σύνδεση Απομακρυσμένης Επιφάνειας Εργασίας

Αναζήτηση->Σύνδεση απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας

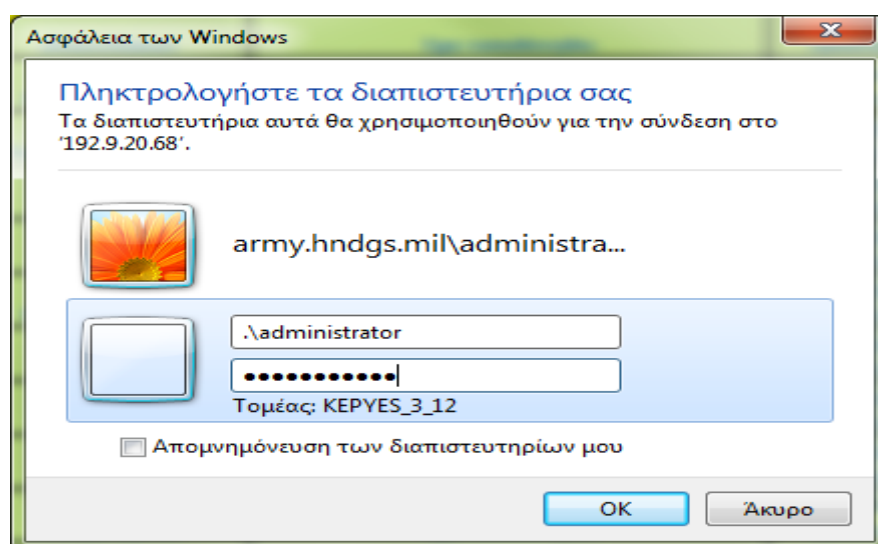
Προγράμματα (4)



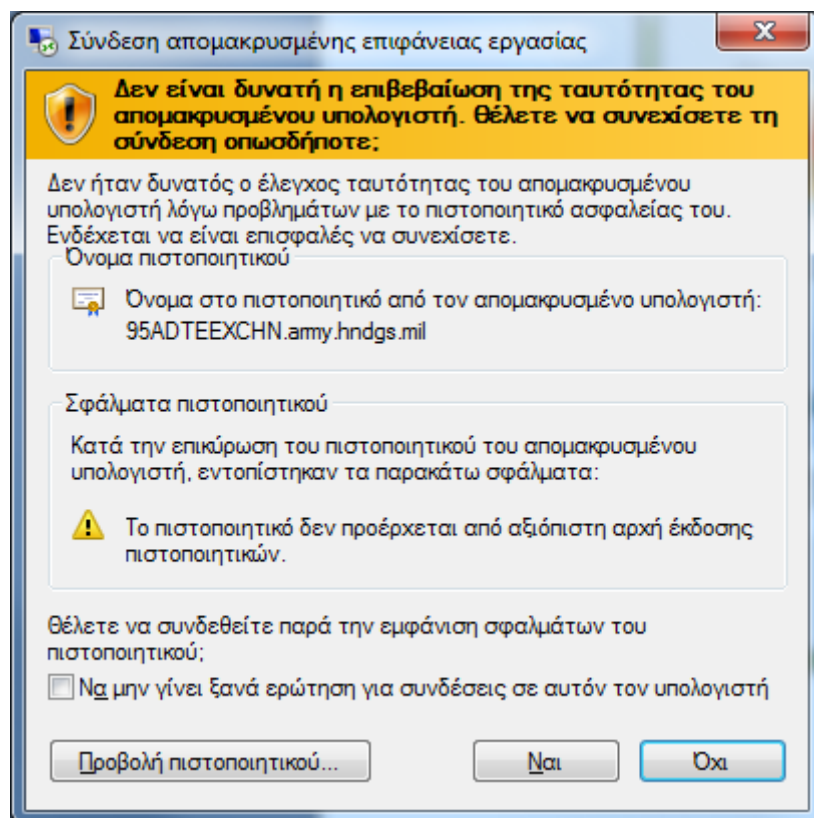
Βάζω ip exchange και πατάω σύνδεση



Username: .\administrator και Password: αυτό που έχει δοθεί από το ΚΕΠΙΚ του ΓΕΣ



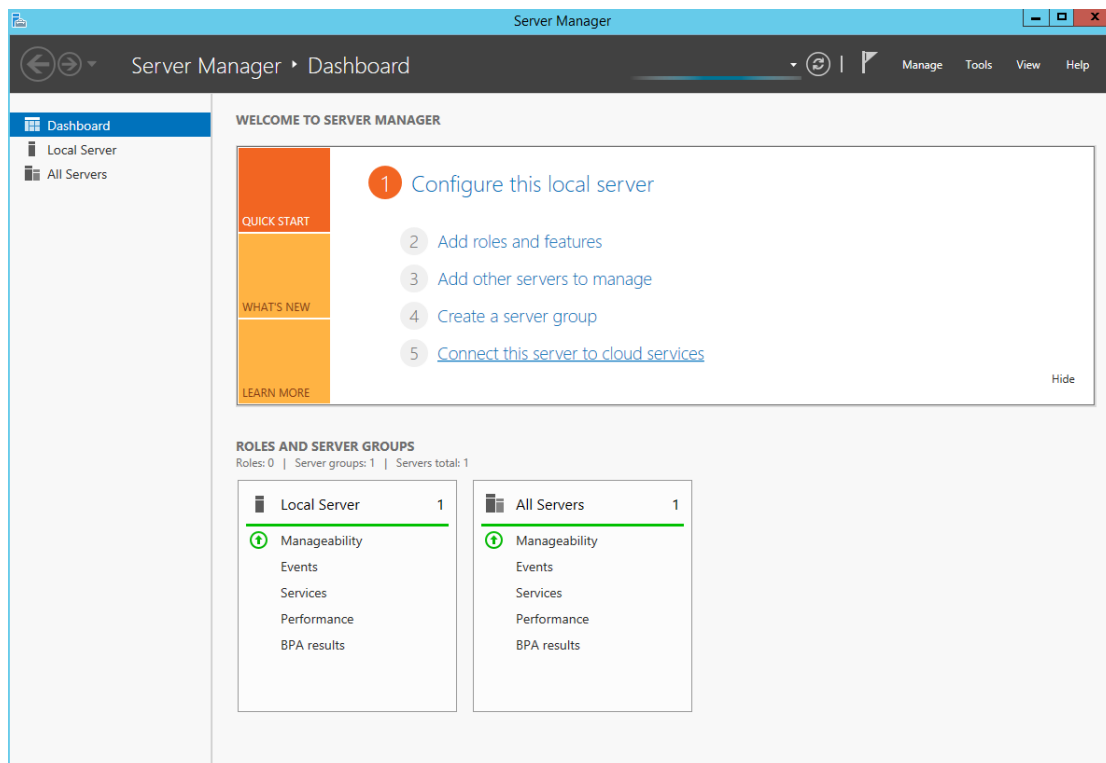
Πατάμε OK



Πατάμε ναι

Ανοίγουμε Dashboard





Εδώ βλέπουμε μια επισκόπηση της λειτουργίας του Server όπου έχει warnings αν υπάρχει κάποιο πρόβλημα για να μας βοηθήσει να το εντοπίσουμε.