

2018-06-20

Wednesday, June 20, 2018 19:03

- Concerned about implementing Portnox in Network B due to support response time.
- Customer requires on site response within 3 hours.
- Customer is asking for training

2018-08-07

Tuesday, August 7, 2018 12:45

1. Services restarted randomly – R&D representative Oleg had a session and installed perfmon in order to monitor the system, issue triggered by massive clutter update and **resolved in 3UP2**.
TFS: 41478
2. Switches (mostly Juniper) lost connection and community is wrong randomly – ~~under investigation of R&D~~
Possibly solved by V3UP2HF2
Ticket: not exist
TFS: not exist
3. Searching in NAS return too many results and not accurate as was before – Solved (cache issues on certain devices return those devices with any search)
Ticket: not exist
4. The impact of Microsoft monitoring agent –
Inconsistency in process handlers found at different customer:
While in process window Portnox service claims to hold 31,779 system handles in handles view it has only 8,563 handles (which is reasonable).
Thus 20K+ handles were “planted” to Portnox by someone ...
Once Microsoft Monitoring Agent was disabled, issue was resolved.
5. The default enforcer threads got stuck for 4.5 hours, no logs were written and all devices become yellow until service restarted – ~~issue identified and fix will be released in future version~~
OTS assumed to resolve this issue (stuck threads)
Ticket: not exist
TFS: not exist
6. Some ports show yellow on NAS view with no MAC and no status (not under authentication, no “not authenticated yet”, no “wol”) –issue is under R&D investigation.
Ticket: No open ticket
TFS: 41737

2018-11-06

Tuesday, 6 November 2018 16:47

- Internal system: Provide monitor instruction to understand failures (any failure). E.g. syslog, log analysis, DB check/analysis.
- Liran - HP5900 - need ASAP as Nissim will move to a different position in 2 months and need to complete ahead of time.
 - Try to even provide before 11/12
- Yellow ports (stuck always/resolved after deleted from inventory) in all environments

- Check resources required on site
- Customer expects Portnox PS and Dev to be on site continuously until issues are resolved and system is working live.
- Renewal of swat in Jan - will not pay for both Portnox and swat

2018-04-18

Thursday, 18 April 2019 15:08

- Upgrade failed due to VCenter configuration blocking service start
 - Resolved by removing the VCenter configuration
 - **Need to open TFS - Blum**
- Juniper switches disconnecting repeatedly
 - Fix did not go into release
 - Private DLL to fix is no in place at Rafael (Liran)
- Yellow ports
 - Endless change IP process - not resolved
- Continue on 28/4 due to Rafael vacation during Passover
- **Need to complete work with Liran**
- **Need to coordinate work with Avi**

2018-05-01

Wednesday, 1 May 2019 14:38

Avi

- External network
 - 6/5 Monday 17:00 - upgrade
 - Tuesday - work on issues
 - WLC Cisco 8.5.140
- Internal
 - Week after external

2019-06-05 Meeting

Wednesday, 5 June 2019 9:54

Avi:

- No Critical issue.
- Few new issues found this week and will be solved this week.
- After 1 week of Monitor, upgrade internal planned for next week with Moti (Avi will be abroad)

Liran:

- All AT 9000 changed to new SNMP IAF. Set vlan is still using SSH.
 - Once verified, Vadim to provide instructions to add.
- Other AT will be checked and verified by Liran
- Cisco traps in v3 were not received in Portnox. Integrator is handling at switch side (not Portnox)
- Juniper switches configuration were aligned.
 - UI is taking a bit long to display new status after action taken (e.g. reset port, voucher)
 - Set vlan is taking ~1 minute per action (e.g. disable, set vlan, disable) due to commit on each action. Need to show Liran how to define set vlan without reset
- Juniper commit fails. Ticket opened with Juniper.
 - Temporary WA to Juniper bug provided to use commit full
- Juniper QFX needs integration completion
 - **May need switch from integrator with access for Portnox**
- Master/Slave
 - **Integrator to work with Liran to align engine id to both units (master and slave)**
 - **Roman to assist**
 - If timestamp will still block, need to brainstorm a solution
 - This issue will not block or delay this phase as this is a Juniper issue and FR to override protocol
- All yellow ports resolved

משתתפים:

אבי, לירן
כפיר
עידן בלום, ואדים

סיכום:

אצל אבי:

- כל התקלות הקריטיות במערכת הפנימית טופלו.
- נפתחו 2 תקלות מינוריות חדשות (התווספו לאקסל) ויטופלו השבוע
- המערכת תנוטר למשך שבוע ולאחר מכן תותקן הגרסא ברשת הפנימית
- אבי לא יהיה בארץ ולכן יתואם מול מוטי

אצל לירן:

- לא קיים עוד מצב של פורטים בסטטוס תקוע בצהוב. כל המקרים טופלו.
- מתגי AT 9000 מופו ל IAF חדש ומשתמש ב SNMP. Set VLAN עדיין משתמש ב SSH.
- **לאחר מעקב ואישור הלוקוח, ואדים ישלח הנחיות להוספת מתג מסוג למערכת.**
- מתגי AT אחרים יבדקו על ידי לירן ובמידת הצורך יעלו מול ואדים.
- מתגי Cisco לא שולחים טראפים בגרסא 3.
- **תקלה במתג ולא בפורטנוקס. יטופל ע"י האינטגרטור.**
- בוצע ישור קו בהגדרות עבור מתכי ג'וניפר.
- איטיות במתגי ג'וניפר:
 - ביצוע פעולת אכיפה לוקח זמן בגלל זמן ביצוע commit של המתג.
 - שיקוף סטטוס בפורטנוקס לאחר פעולה (לדוגמה: reset, voucher) לוקח כמה שניות אך הפעולה מתבצעת מיידית
- בחלק ממתגי ג'וניפר, לא ניתן לבצע commit (רק commit full).
 - בעיה במתג לטיפול ע"י האינטגרטור.
 - פורטנוקס סיפקו מעקף לאפשר עבודה עד שהתקלה במתג טופל
- מתגי QFX דורשים המשך השלמת אינטגרציה
 - **אינטגרטור יספר לפורטנוקס מתג לביצוע השלמה**
 - בקשה לתמיכה במעבר ממאסטר לסלייב של ג'וניפר.
 - יבדק ע"י האינטגרטור אפשרות להגדיר את המתג כך שלא ישנה מזהה ובכך לא ישבור את התקשורת של פורטנוקס.
 - במידה ולא יעזור, הנ"ל יעלה לדיון למציאת פתרון
 - בכל מקרה הנ"ל יטופל במקביל ולא כחלק או כגורם מעקב בתהליך טיפול תקלות קריטיות שהוגדרו בפורום זה.