

桃園市政府教育局
防毒軟體大量授權方案

Q & A

簽約授權產品：**ESET Endpoint Protection Standard 網路安全套裝教育授權版**

簽約授權年限：**3 年**

簽約授權單位及範圍：桃園市政府教育局所屬公立高中暨國民中小學幼兒園

授權適用對象：僅限桃園市內公立高中暨國民中小學幼兒園校內使用，不含教職員在家授權使用，非校內使用者，主機將不定期清除授權

(目前只接受 **163.30.0.0/16** 及 **10.0.0.0/8** 之網段進行註冊)。

ESET 防毒原廠(在台公司登記:台灣二版)技術客服聯絡資訊：

*** 快速服務步驟 ***

1、出現錯誤畫面及訊息：

請截取畫面 E-MAIL 至 support@version-2.com.tw 並留下聯繫方式。

2、需溝通及說明，請撥(02)7722-6899 技術服務部並請告知是桃園市學校。(星期一至星期五: 9:00am-12:00pm、1:30pm-6:00pm)

3、若有其他疑問請撥(03)-332-2101 轉 7503、03-2723000 轉 091 魏先生 or 轉 061 姚先生

Q：如何登入桃園教育市網 ESET Remote Administrator Web Console 進行學校內基本資訊查詢？

預設密碼規則：Tyc+學校英文簡稱+169 （第一次登入後強制更改）

範例：yes(學校英文簡稱)

密碼：Tycyes169



The image shows the login interface of the ESET Remote Administrator Web Console. The background features a 3D rendering of a robot's head and neck. The interface includes the ESET logo and the text "REMOTE ADMINISTRATOR". There are two input fields: the first is for the username, with a checkbox labeled "登入網域" (Login to domain) to its right; the second is for the password, with the placeholder text "輸入密碼" (Enter password). Below these fields is a language dropdown menu currently set to "繁體中文" (Traditional Chinese). At the bottom left, there is a checkbox labeled "允許多個表格中的工作階段" (Allow multiple sessions in multiple worksheets) which is checked. At the bottom, there are two buttons: "登入" (Login) and "變更密碼" (Change password).

Q : ESET Agent 連線問題排除

當用戶端電腦可能沒有連線至 ERA 伺服器時，我們請您檢查最新 ERA 代理程式的防護記錄檔案。它位於下列位置：

Windows 7~Windows10 :

C:\ProgramData\ESET\RemoteAdministrator\Agent\EraAgentApplicationData\Logs

Windows XP :

C:\Documents and Settings\All Users\Application
Data\ESET\RemoteAdministrator\Agent\EraAgentApplicationData\Logs

Linux :

/var/log/eset/RemoteAdministrator/Agent/
/var/log/eset/RemoteAdministrator/EraAgentInstaller.log

Mac :

/Library/Application Support/com.eset.remoteadministrator.agent/Logs/
/Users/%user%/Library/Logs/EraAgentInstaller.log

Q : 安裝市網提供的安裝檔(ERA_Installer_x86_zh_TW.exe)出現問題 ID : SOLN406 , 該如何處理?



登入使用者名稱是否為中文？請從防毒軟體下載目錄(<https://goo.gl/z0SqK1>)下載使用 LocalSystem 安裝.zip，解壓縮後，批次檔(使用 localsystem 安裝.bat)跟 psexec.exe 放到安裝包同個資料夾，批次檔按右鍵，以管理者身份執行就會以 system 權限執行安裝程式，就不會有中文暫存路徑的問題。

Q：安裝市網提供的安裝檔(ERA_Installer_x86_zh_TW.exe)出現下圖畫面，該如何處理？



在執行市網的安裝檔(ERA_Installer_x86_zh_TW.exe)前您已經安裝了 ESET Endpoint Security，請移除電腦內所有 ESET 產品並重新開機後，執行市網的全方位安裝檔。

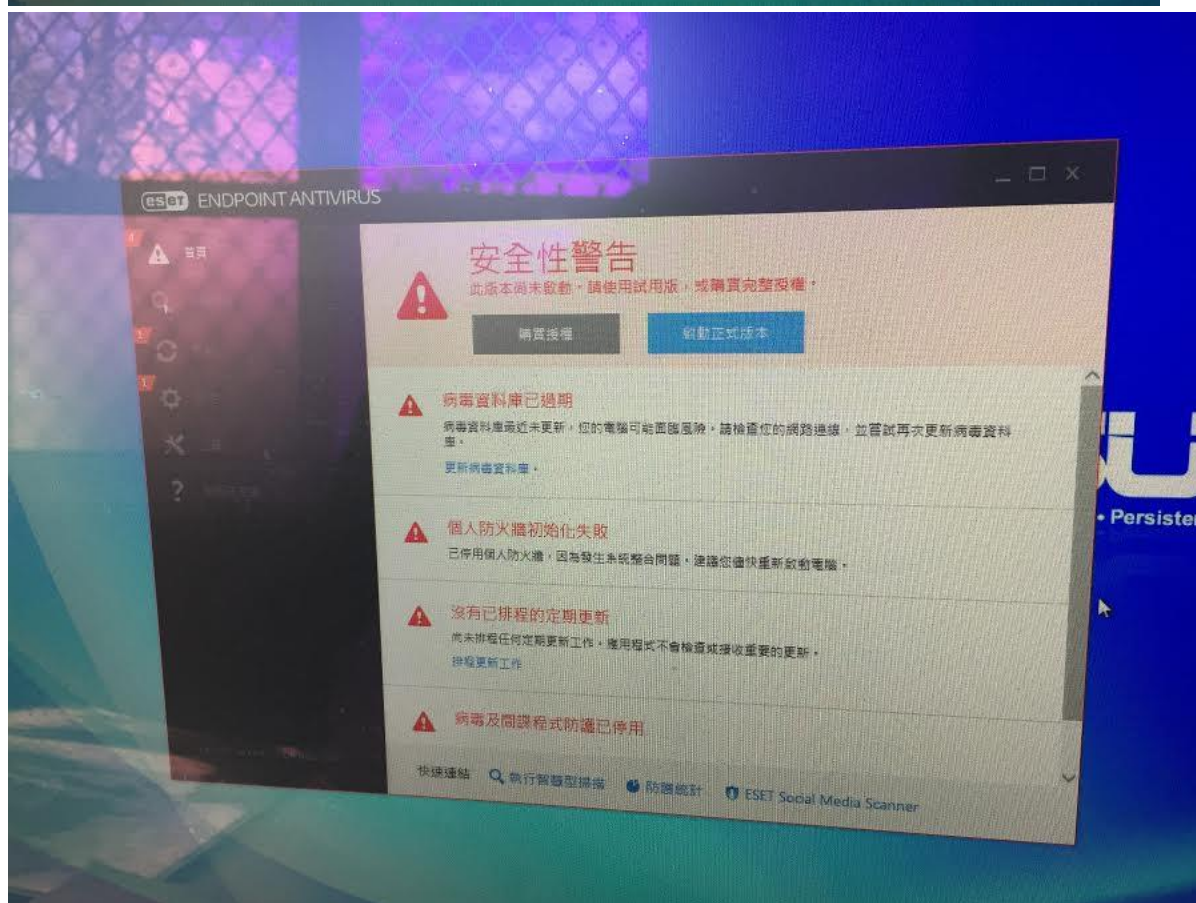
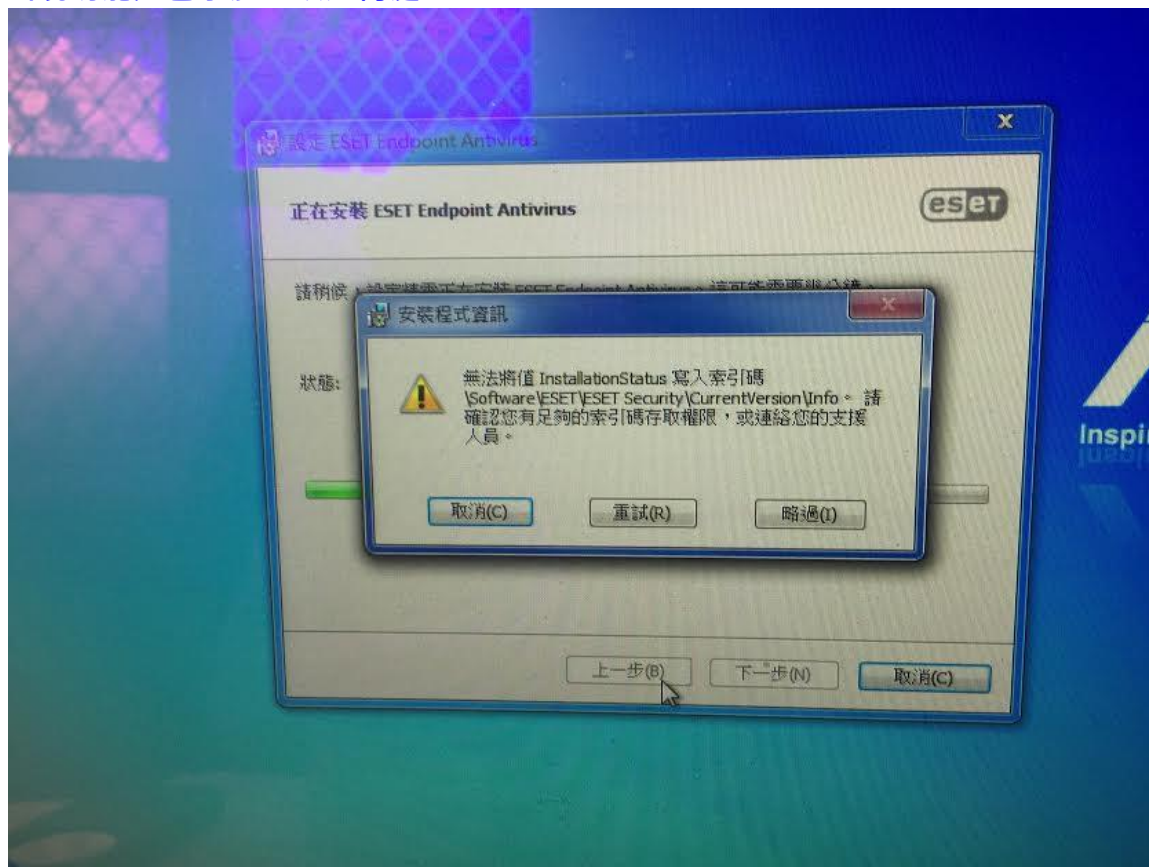
Q : ESET 移除工具沒有偵測出已經安裝的防毒軟體，該如何處理？

您可以到 Uninstallers (removal tools) for common Windows antivirus software 網址：

http://support.eset.com/kb146/?locale=en_US。

ESET 已經幫您整理好多家廠商的移除工具，您搜尋網頁內 “List of manual antivirus uninstallers”。

Q：市網安裝檔(ERA_Installer_x86_zh_TW.exe)出現無法將值 XXXX 寫入索引碼，安裝完成後又出現功能紅色字體，該如何處理？



問題在原本他牌防毒軟體沒有移除乾淨，請先下載 ESET Uninstaller 程式

https://download.eset.com/com/eset/tools/installers/eset_apps_remover/latest/esetuninstall.exe

到安全模式下進行移除，您也可以參考 Manually uninstall my Windows ESET product

http://support.eset.com/kb2289/?locale=en_US 內完整說明。

Q：Windows 10 下載桃園教育市網安裝檔(ERA_Installer_x86_zh_TW.exe)後執行都沒有進行安裝，該如何處理？

請在安裝檔按右鍵-內容會出現下圖，接著在安全性裡勾選解除封鎖，套用後再執行安裝檔。



Q：安裝授權版防毒軟體，安裝到最後當機，不確定是否安裝完成，重新開機後防毒系統已執行，有取得授權，病毒碼也有更新，但 web 防護無法執行（如圖），想要移除系統，但開始功能表及控制台皆無移除程式，重新再安裝一次，會出現無法停止服務的訊息（如圖），是以系統管理員身份執行，該如何處理？



使用移除工具到安全模式移除後並重新安裝軟體試試看：<http://www.eset.tw/html/167/1256>。

Q：如何使用 ESET Log Collector(日誌收集器)蒐集 log 讓工程師協助排除問題?

ESET Log Collector (日誌收集器) 是一個可自動收集電腦資訊及日誌的工具，有助於我們解決客戶遇上的安裝問題。當需要尋求 ESET 客戶服務協助時，可能需要提供此資料。

注意(使用日誌收集器前):

- 1.程式需以電腦管理員身份執行，否則不能收集所有重要資訊。
- 2.程式不能於安全模式上運作。

如何使用 ESET Log Collector(日誌收集器)?

(1)從官網下載 ESET 日誌收集器

<http://www.eset.tw/download/detail/?product=ESETLogCollector>。

(2)按開始->所有程式->附屬應用程式。滑鼠右鍵按命令提示字元(cmd)，並選以系統管理員身份執行。

Windows 7(含)以上用戶：按 Windows 鍵+Q 去開啟搜尋並輸入 cmd 於搜尋位置上。滑鼠右鍵按命令提示字元(cmd)，並選以系統管理員身份執行。

3.選擇接受 (Accept) 。

4.於空格上選取你所需要收集的日誌。如你不清楚所需要的日誌選項，請使用預設值(已選取的空格)。

5.在儲存檔案於 (Save archive as) 項目中，按... (瀏覽) 以選擇儲存日誌的路徑，然後按儲存 (Save) (檔案名稱已預設) 。

6.按收集 (Collect) 。

當收集器已開始，需時一段時間才完成。你可於視窗下方檢視運作進度。當完成收集後，會顯示“ All files have been collected and archived” 。這表示已成功收集，而檔案(例如: emsx_logs.zip)也儲存於所選位置。

Q：各校管理者登入 Web Console 如果出現以下錯誤訊息時

錯誤訊息	可能原因
登入失敗：無效的使用者名稱或密碼	小心檢查您是否已正確輸入使用者名稱和密碼。
登入失敗：連線失敗，狀態為 [未連線]	查看 ERA 伺服器服務及您的資料庫服務是否正在執行中。
登入失敗：通訊錯誤	確認 Apache Tomcat 執行中且正常運作。
登入失敗：連線逾時	檢查網路連線和防火牆設定，以確定 ERA Web Console 可以連接 ERA 伺服器。此外，ERA 伺服器可能超載，請嘗試重新開機。使用不同的 ERA Web Console 與 ERA 伺服器版本可能導致此問題。
登入失敗：使用者沒有指派存取權	未對使用者指派任何存取權限。以管理員身分登入，並編輯使用者的帳戶，以將至少一個權限集指派給此使用者。
正在使用未加密的連線！請配置 webserver 以使用 HTTPS	基於安全性理由，建議您設定 ERA Web Console 使用 HTTPS。
JavaScript 已停用。請在瀏覽器中啟用 JavaScript。	啟用 JavaScript 或更新 Web 瀏覽器。
啟用 JavaScript 或更新 Web 瀏覽器。	重新啟動 ESET Remote Administrator Server 服務。在 ESET Remote Administrator Server 服務重新啟動並執行後，請重新啟動 Apache Tomcat 服務。在此之後，將成功載入 ESET Remote Administrator Web Console 登入畫面。
「發生非預期錯誤」或「發生未捕捉到的例外」	此錯誤通常發生在您存取 ESET Remote Administrator Web Console 時。請參閱支援的 Web 瀏覽器。