

DrayTek

VigorACS 3
Troubleshooting

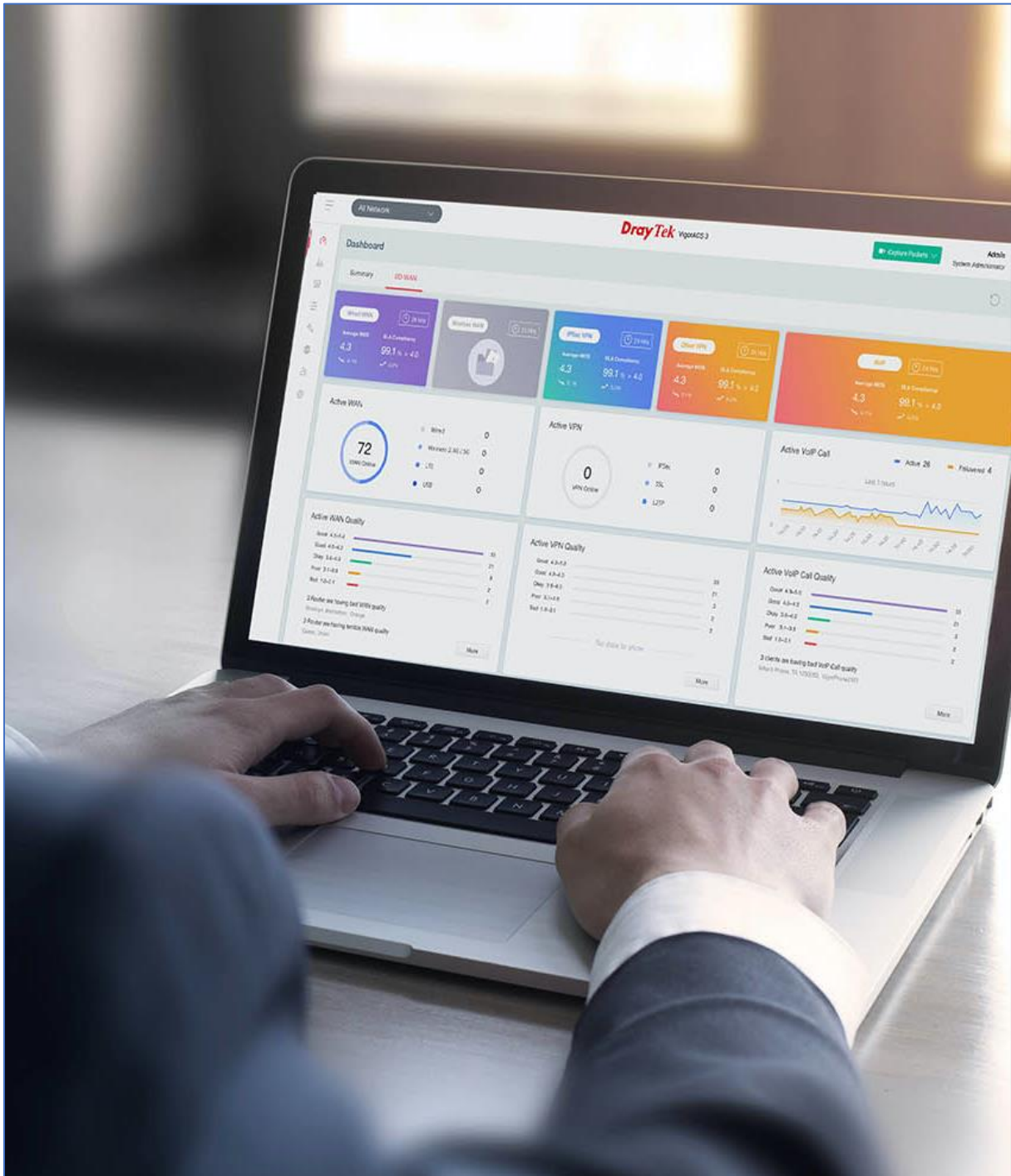


Inhoudsopgave

Troubleshooting.....	3
CPE niet uit te lezen.....	4
Access List in CPE.....	5
Self Signed Certificate	6
VigorAP of VigorSwitch niet te beheren	8
CPE meld zich niet aan.....	10
CPE geeft offline melding	12

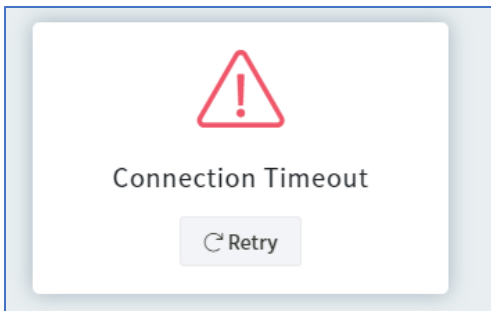
Troubleshooting

In deze troubleshooting handleiding bespreken we op basis van enkele voorbeelden veel gemaakte fouten en hoe u deze kunt oplossen.



CPE niet uit te lezen

Wanneer het Dashboard van een CPE geen poort status laat zien en daarnaast geen instellingen kan ophalen kan dit bepaalde oorzaken hebben.



Bij het opvragen van de poort status of CPE specifieke configuratie instellingen zal VigorACS contact zoeken met de TR-069 management server van de CPE. Belangrijk is daarom dat u controleert of de TR-069 Server aanstaat bij System Maintenance > Management.

The screenshot shows the 'System Maintenance >> Management' configuration page. The page is divided into three main sections: 'IPv4 Management Setup', 'IPv6 Management Setup', and 'LAN Access Setup'. The 'Management Port Setup' section is highlighted, showing the following configuration:

Router Name	DrayTek
Management Port Setup	
<input checked="" type="radio"/> User Define Ports	<input type="radio"/> Default Ports
Telnet Port	23 (Default: 23)
HTTP Port	80 (Default: 80)
HTTPS Port	443 (Default: 443)
FTP Port	21 (Default: 21)
TR069 Port	8069 (Default: 8069)
SSH Port	22 (Default: 22)

The 'Internet Access Control' section is also visible, with the following settings:

- Default: Disable Auto-Logout
- Enable Validation Code in Internet/LAN Access
- Note: IE8 and below version does NOT support DrayOS CAPTCHA auth code.**
- Allow management from the Internet
- Domain name allowed:
- FTP Server
- HTTP Server
- Enforce HTTPS Access
- HTTPS Server
- Telnet Server
- TR069 Server
- SSH Server
- SNMP Server
- Disable PING from the Internet

The 'Brute Force Protection' section is also visible, with the following settings:

- Enable brute force login protection
- FTP Server
- HTTP Server
- HTTPS Server

Access List in CPE

Veel CPE's maken gebruik van een Access List zodat niet iedereen op internet toegang heeft tot de login pagina/WebGUI van de DrayTek. Een Access List heeft ook invloed op communicatie tussen VigorACS 3 en CPE, indien het IP-adres van VigorACS 3 niet wordt toegevoegd in de Access List van de CPE zal dit problemen opleveren. De CPE is dan niet uit te lezen of te beheren via VigorACS 3.

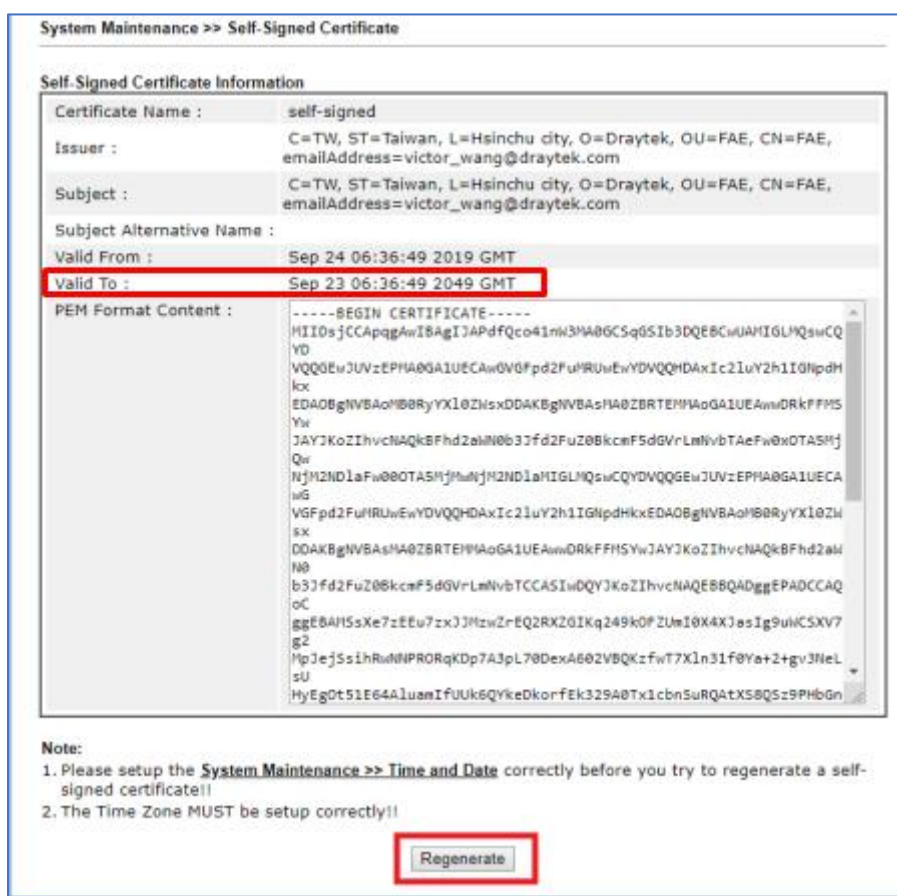
Access List from the Internet		
<input type="checkbox"/> Apply Access List to PING		
List	index in <u>IP Object</u>	IP / Mask
1	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>	<input type="text"/>

TIP: Verwijder eventueel aanwezige Access List objecten om te testen of VigorACS 3 de CPE dan wel uit kan lezen.

Self Signed Certificate

DrayTek routers maken gebruik van een Self-Signed Certificate dat wordt gebruikt voor identificatiedoeleinden om HTTPS en SSL VPN toegang te beveiligen. In geval het certificaat is verlopen, werken de HTTPS diensten niet meer met als gevolg dat VigorACS het beheer over de router verliest.

Navigeer in de webinterface van de DrayTek router naar **“System Maintenance >> Self-Signed Certificate”** en controleer of het certificaat nog geldig is(Valid To).



System Maintenance >> Self-Signed Certificate

Self-Signed Certificate Information

Certificate Name :	self-signed
Issuer :	C=TW, ST=Taiwan, L=Hsinchu city, O=Draytek, OU=F AE, CN=F AE, emailAddress=victor_wang@draytek.com
Subject :	C=TW, ST=Taiwan, L=Hsinchu city, O=Draytek, OU=F AE, CN=F AE, emailAddress=victor_wang@draytek.com
Subject Alternative Name :	
Valid From :	Sep 24 06:36:49 2019 GMT
Valid To :	Sep 23 06:36:49 2049 GMT
PEM Format Content :	-----BEGIN CERTIFICATE----- MIID0sJCcApqgAwIBAgIJAPdfQco41nW3MA0GCSqGSIb3DQEBCwUAAHIGLUKswCQ YD VQQGEu3UVzEPFA0GA1UECAwOV0Fpd2FuRlRlUwEwYDVQQHDAxIc2luY2h1IGhpdm kx EDAOBgNVBAoMB0RyYX10ZHNxDDAKBgNVBAsFA0ZBRTEPMAoGA1UEAwwDRkFFMS Yw JAYJKoZIhvcNAQkBFhd2akN0b3Jfd2FuZ0BkcmluZ0VrLmNvbTAEFw0OTA5Mj Qr MjMND1aFw00OTA5MjMjMjMND1aHIGLUKswCQYDVQQGEu3UVzEPFA0GA1UECA wG VGFpd2FuRlRlUwEwYDVQQHDAxIc2luY2h1IGhpdmkxEDAOBgNVBAoMB0RyYX10Z kx DDAKBgNVBAsFA0ZBRTEPMAoGA1UEAwwDRkFFMSYwJAYJKoZIhvcNAQkBFhd2ak N0 b3Jfd2FuZ0BkcmluZ0VrLmNvbTCCASIwDQYJKoZIhvcNAQEBBQADggEPADCCAQ oC ggEBAH5sXe7zEEu7zxJ3HwZrEQ2RX2G1Kq249k0FZUmI0X4XJasI9uWCSXV7 g2 HjpejSsihrwNPRORqKdp7A3pL70DexA602VBQKzfwT7X1n31f0Ya+2+gv3NeL sU HyEgDt51E64AluamIFUUK6YkeDkonfEk329A0Tx1cBnSuRQAtXS8Q5z9PHbGn

Note:

1. Please setup the **System Maintenance >> Time and Date** correctly before you try to regenerate a self-signed certificate!!
2. The Time Zone MUST be setup correctly!!


Regenerate

In geval de einddatum is verstreken, klik dan op “Regenerate” en vul de onderstaande verplichte gegevens in:

Opmerking: Datum en Tijd van de router moet correct zijn(System Maintenance >> Time and Date) alvorens op Regenerate wordt geklikt.

- Type:** IP Address of Domain Name
- IP:** Het WAN IP adres of Domain Name van de DrayTek
- Country:** Land van afkomst
- Common Name:** Naam van het certificaat(mag u zelf invullen naar wens)
- Email:** Een E-mail adres

Klik vervolgens op **Generate**. Het kan even duren voordat het certificaat wordt vernieuwd.

Regenerate Self-Signed Certificate	
Certificate Name	self-signed
Subject Alternative Name	
Type	IP Address ▾
IP	WAN IP adres 
Subject Name	
Country (C)	NL
State (ST)	
Location (L)	
Organization (O)	
Organization Unit (OU)	
Common Name (CN)	DrayTek
Email (E)	draytek@support.nl
Key Type	RSA ▾
Key Size	2048 Bit ▾
Generate	

Controleer vervolgens of het certificaat er verlengd. Klik hierna nog eenmalig op Test With Inform onder **System Maintenance >> TR-069 Setting**.

VigorAP of VigorSwitch niet te beheren

Configuratie van een VigorAP of VigorSwitch dient op dezelfde manier te gebeuren als een DrayTek modem of router. Belangrijk bij het aanmelden/beheren van een VigorAP en VigorSwitch is het gebruik van STUN. Aangezien beide producten altijd achter een bestaande gateway worden aangesloten zullen ze naar buiten communiceren met hun ontvangen IP-adres, in dit geval een private IP-adres.

Indien een VigorAP of VigorSwitch zich aanmeld met een private IP-adres zoals op onderstaande afbeelding te zien is, heeft dit met de STUN instellingen in de VigorAP of VigorSwitch te maken. De VigorAP of VigorSwitch is in dat geval niet te beheren via VigorACS 3 en zal na verloop van tijd een offline meldingen genereren.

Apparaat informatie	
Apparaat naam	AP 903_00507FF1D3AB
IP adres	https://172.31.254.13:443
Netwerknnaam	sdwan
Model	VigorAP 903
Firmware versie	1.3.7
MAC Adres	00507FF1D3AB
Up Time	

Oplossing:

STUN server configureren bij TR-069 instellingen in de CPE.

STUN poort (UDP 3478) moet open staan naar de VigorACS 3 server toe.

STUN Settings

Enable Disable

Server Address:

Server Port:


Minimum Keep Alive Period: second(s)

Maximum Keep Alive Period: second(s)

STUN server ingeschakeld:

AP 903_00507FF1D3AB

Poort status



Apparaat informatie

Apparaat naam	AP 903_00507FF1D3AB
IP adres	https://136.143. [redacted]
Netwerknaam	sdwan
Model	VigorAP 903 ✓
Firmware versie	1.3.7 ✓
MAC Adres	00507FF1D3AB
Up Time	5 days 04:14:25

~ toon meer

Wi-Fi LAN (2.4GHz)

Status	Ingeschakeld
Modus	Mixed(11b+11g+11n)
Kanaal	Channel_11,2462MHz

Wi-Fi LAN (5GHz)

Status	Ingeschakeld
Modus	Mixed(11a+11n+11ac)
Kanaal	Channel_36,5180MHz

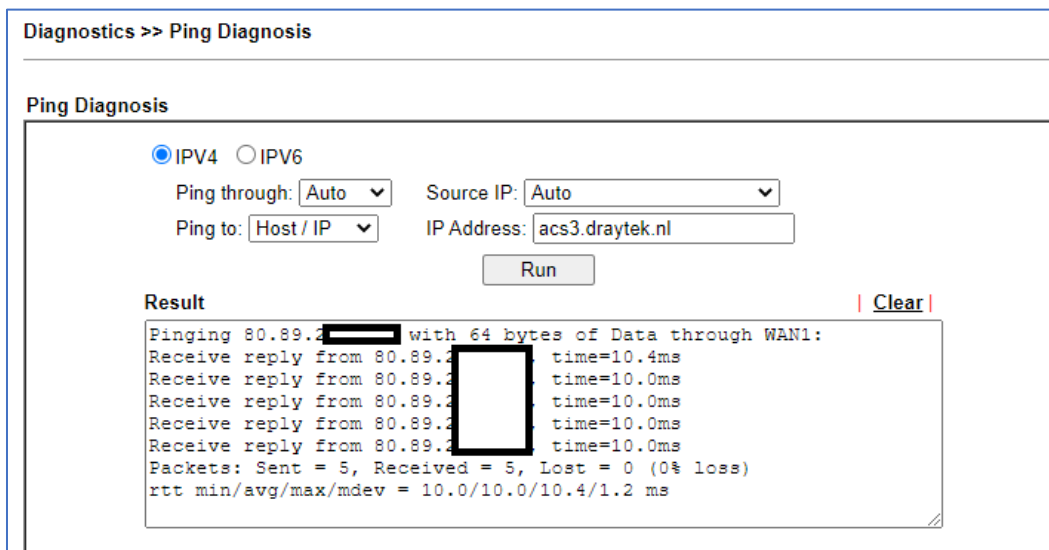
CPE meld zich niet aan

De CPE heeft een actieve internet verbinding maar registreert zich niet bij VigorACS 3. Enkele mogelijke oorzaken bespreken we hieronder.

1. DNS issue

De CPE kan de ACS DNS naam niet resolvable waardoor registreren niet mogelijk is. Probeer in dit geval via Diagnostics > Ping Diagnose de ACS URL te pingen. Werkt dit ook niet dan kunt u ervoor kiezen om andere DNS adressen te gebruiken. Dit kan door bij LAN > General Setup > LAN1 de Primary en Secondary DNS in te vullen. (1.1.1.1/1.0.0.1) en het vinkje 'Force Router to use DNS Address Specified in: LAN1" aan te vinken.

TIP: gebruik het publieke IP-adres van VigorACS 3 ipv DNS naam.



Diagnostics >> Ping Diagnosis

Ping Diagnosis

IPv4 IPv6

Ping through: Auto Source IP: Auto

Ping to: Host / IP IP Address: acs3.draytek.nl

Run

Result | Clear

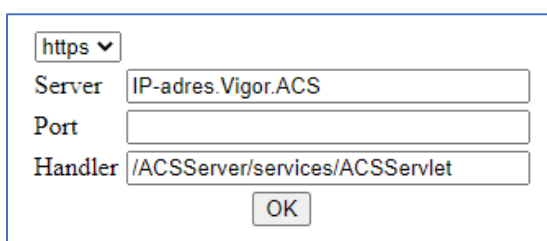
```
Pinging 80.89.2... with 64 bytes of Data through WAN1:
Receive reply from 80.89.2... time=10.4ms
Receive reply from 80.89.2... time=10.0ms
Receive reply from 80.89.2... time=10.0ms
Receive reply from 80.89.2... time=10.0ms
Receive reply from 80.89.2... time=10.0ms
Packets: Sent = 5, Received = 5, Lost = 0 (0% loss)
rtt min/avg/max/mdev = 10.0/10.0/10.4/1.2 ms
```

2. Foutieve URL

De ACS URL is een vaste URL waarbij alleen het IP-adres/DNS naam van de ACS server afwijkt. Het gedeelte ACSServer/services/ACSServlet dient altijd achter het IP-adres/DNS naam van VigorACS 3 te komen. De URL is hoofdlettergevoelig!

http://ip.adres.vigor.acs/ACSServer/services/ACSServlet

TIP: gebruik de Wizard



https

Server IP-adres.Vigor.ACS

Port

Handler /ACSServer/services/ACSServlet

OK

3. Foutieve gebruikersnaam/wachtwoord credentials

De gebruikersnaam en wachtwoord credentials zijn essentieel, een foutieve gebruikersnaam of wachtwoord zal ervoor zorgen dat de CPE zich niet aanmeld.

Foutieve gebruikersnaam of wachtwoord:

Event Code PERIODIC ▼

Last Inform Response Time:[HTTP 401 UNAUTHORIZED] Tue Oct 13 14:32:28 2020 ●

Juiste gebruikersnaam en wachtwoord:

Event Code PERIODIC ▼

Last Inform Response Time:Tue Oct 13 14:33:26 2020 ●

4. Aanwezige Load-Balance / Policy Route regels

Bestaande Load Balance / Policy Route regels kunnen ervoor zorgen dat de CPE zich niet correct/juist aanmeld. Schakel eventueel aanwezige regels uit en test middels de Periodic Inform of de CPE zich dan wel aanmeld.

Routing >> Load-Balance/Route Policy ?

Load-Balance/Route Policy 10 ▼ rules per page | [Set to Factory Default](#) | [Diagnose](#) |

Index	Enable	Comment	Protocol	Interface	Priority	Source	Destination	Dest Port	Move Up	Move Down
1	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any		Down
2	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
3	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
4	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
5	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
6	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
7	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
8	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
9	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down
10	<input type="checkbox"/>		Any	WAN1	200	Any	Any	Any	UP	Down

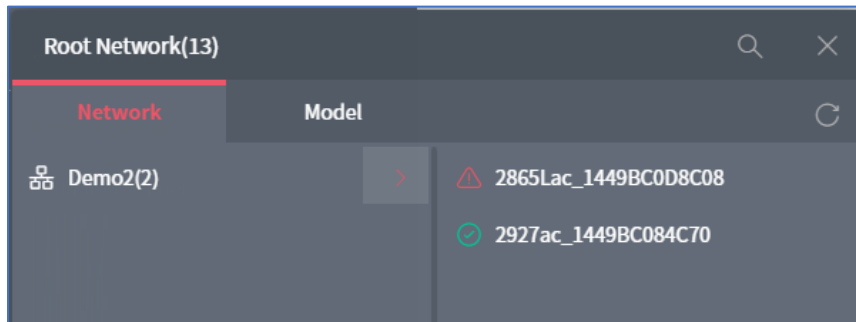
[<<](#) | [1-10](#) | [11-20](#) | [21-30](#) | [31-40](#) | [41-50](#) | [>>](#) [Next >>](#)

Event Code PERIODIC ▼

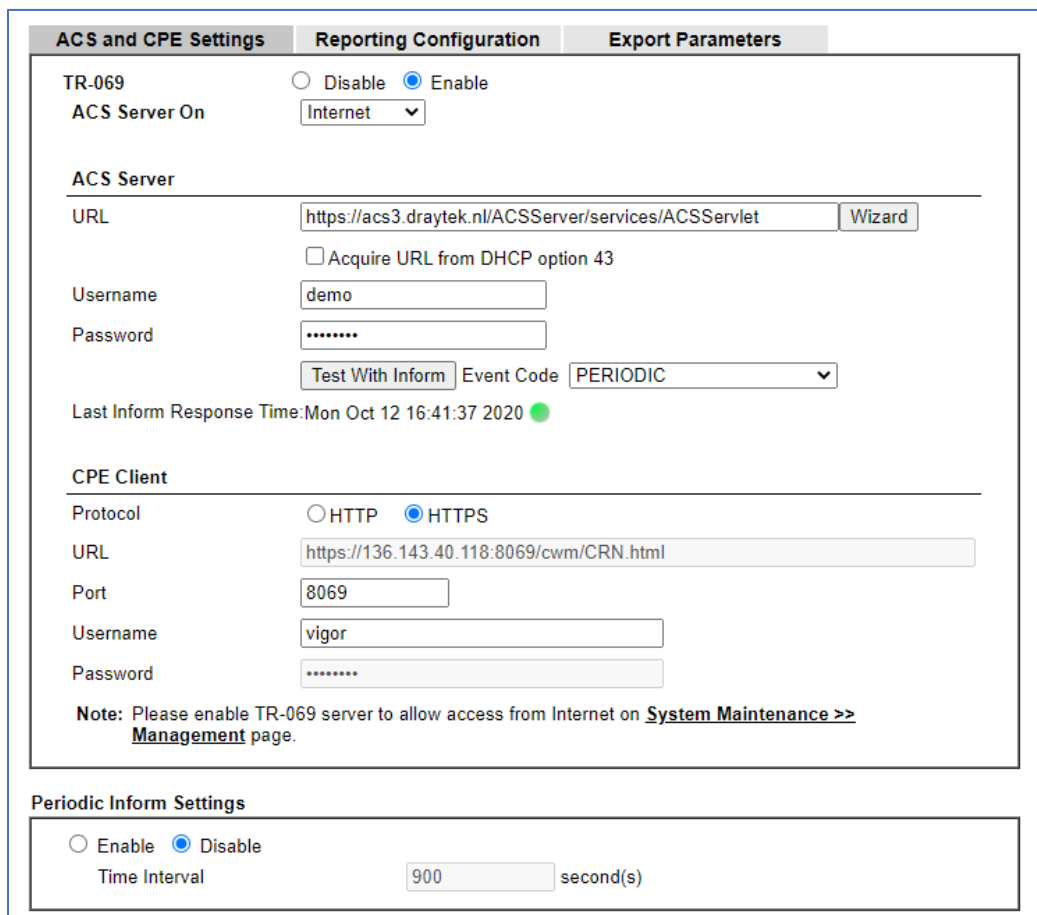
Last Inform Response Time:Tue Oct 13 14:33:26 2020 ●

CPE geeft offline melding

Indien de CPE zich wel aanmeldt in VigorACS 3 echter foutieve offline meldingen geeft kan dit te maken hebben met de Periodic Inform in de CPE.



Op basis van onderstaande afbeelding zal de CPE zich eenmalig melden bij VigorACS 3. Dit vanwege het opslaan van de TR-069 configuratie pagina. Omdat de Periodic Inform op Disable staat zal deze CPE zich niet periodiek bij VigorACS 3 melden. Hierdoor zal VigorACS 3 een foutieve offline melding genereren.



The screenshot shows the 'ACS and CPE Settings' configuration page. It has three tabs: 'ACS and CPE Settings' (selected), 'Reporting Configuration', and 'Export Parameters'. The 'ACS and CPE Settings' section includes: 'TR-069' with radio buttons for 'Disable' and 'Enable' (selected); 'ACS Server On' with a dropdown menu set to 'Internet'; 'ACS Server' section with 'URL' (https://acs3.draytek.nl/ACSServer/services/ACSServlet), 'Username' (demo), 'Password' (masked), and 'Event Code' (PERIODIC); 'Last Inform Response Time' (Mon Oct 12 16:41:37 2020) with a green status indicator; 'CPE Client' section with 'Protocol' (radio buttons for 'HTTP' and 'HTTPS' selected), 'URL' (https://136.143.40.118:8069/cwm/CRN.html), 'Port' (8069), 'Username' (vigor), and 'Password' (masked). A note at the bottom states: 'Note: Please enable TR-069 server to allow access from Internet on [System Maintenance >> Management](#) page.' The 'Periodic Inform Settings' section at the bottom has radio buttons for 'Enable' and 'Disable' (selected) and a 'Time Interval' of 900 seconds.

Belangrijk: Zorg ervoor dat de Periodic Inform op **Enable** staat!

Voorbehoud

We behouden ons het recht voor om deze en andere documentatie te wijzigen zonder de verplichting gebruikers hiervan op de hoogte te stellen. Afbeeldingen en screenshots kunnen afwijken.

Copyright verklaring

© 2022 DrayTek

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Ondanks alle aan de samenstelling van deze handleiding bestede zorg kan noch de fabrikant, noch de auteur, noch de distributeur aansprakelijkheid aanvaarden voor schade die het gevolg is van enige fout uit deze uitgave.

Trademarks

Alle merken en geregistreerde merken zijn eigendom van hun respectievelijke eigenaren.