# ESET REMOTE ADMINISTRATOR / ENDPOINT SECURITY / ENDPOINT ANTIVIRUS GUÍA BÁSICA



#### Contenido

Para empezar1
Componentes de software1
Parte 1: Compra y descarga de las aplicaciones 1 1.1 Usuario y contraseña 1 1.2 El archivo de licencia 1 1.3 Descargar el producto contratado 1
Parte 2: Instalación         2           2.1 ESET Remote Administrator Server         2           2.2 ESET Remote Administrator Console         2           2.3 Opciones adicionales         3
Parte 3: Configurar el servidor interno de actualizaciones
Parte 4: Configurar una directiva por defecto
Parte 5: Lanzando ESET Endpoint Security / ESET Endpoint Antivirus a los equipos de la red
Parte 6: Resolución de problemas creando un repositorio interno de actualizaciones 9 6.1 Incidencias comunes 9 6.2 Lista de comprobaciones en el lado del cliente 9 6.3 Lista de comprobaciones en lado del servidor 10



Copyright © 2014 ESET, spol. s r.o.
Para obtener más información, visite el sitio www.eset.es.
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta documentación podrá reproducirse, almacenarse en un sistema de recuperación o transmitirse en forma o modo alguno, ya sea por medios electrónicos, mecánicos, fotocopia, grabación, escaneo o cualquier otro medio sin la previa autorización por escrito del autor.

ESET, spol. s r.o. se reserva el derecho de modificar cualquier elemento del software de la aplicación sin previo aviso.



#### Para empezar

Proteger la red corporativa de tus clientes con **ESET Remote Administrator / Endpoint Antivirus** es un proceso muy fácil (una instalación básica se puede completar en unas pocas horas). Esta guía de instalación básica le guiará a través de la configuración de su servidor, configuración del servidor interno de actualizaciones y la instalación de los productos ESET en los equipos clientes con una configuración personalizada de la protección.

ESET Endpoint Security / ESET Endpoint Antivirus. ESET Remote Administrator Server y ESET Remote Administrator Console son los componentes que se encargan de la supervisión del sistema de protección contra malware: del software antivirus en sí, de la distribución del software antivirus a los clientes y de la consola de administración que se utiliza para supervisar el sistema.

#### Componentes de software

Hay 3 componentes separados en la implementación de este producto: por una parte el software ESET Endpoint Security / Endpoint Antivirus en sí, más el producto ESET Remote Administrator Server (RAS) y ESET Remote Administrator Console (RAC). La aplicación ESET Remote Administrator Console debe estar instalado en aquellos equipos desde los que se administrará y supervisará el estado de la seguridad de la red. En cambio, ESET Remote Administrator Server deberá ser instalado únicamente en el servidor. A menudo en pequeñas empresas, el mismo servidor tiene otros muchos roles asignados.

Parte 1: Compra y descarga de las aplicaciones

El primer paso para proteger la red es obtener los componentes del software de seguridad de ESET indicado en el párrafo anterior. Se puede obtener a través de nuestro departamento comercial en la dirección de correo electrónico ventas@eset.es o a través de nuestra tienda online https://comprar.eset.es

Una vez haya realizado la compra de su producto ESET, recibirá por correo electrónico el **Usuario**, la **Contraseña** y el **archivo de licencia**.

#### 1.1 Usuario y contraseña

El usuario y la contraseña de ESET son ligeramente diferentes a muchos nombres de usuario y contraseñas que usa a diario. Son generados automáticamente y no pueden ser personalizados. Estas claves permiten al ordenador descargar los productos de seguridad ESET contratados y actualizar las bases de firmas y de módulos de protección de los productos de seguridad ESET.

Se le pedirá el usuario y la contraseña varias veces durante la instalación inicial de ESET Remote Administrator y de los productos ESET Endpoint. Cuando escriba su nombre de usuario y contraseña, es muy importante que lo haga exactamente como está escrito en el correo enviado por ESET:

- 1. El nombre de usuario y contraseña son sensibles a mayúsculas y minúsculas y el guion en el nombre de usuario es necesario.
- 2. La contraseña contiene diez caracteres de longitud y en minúsculas.
- 3. No se utiliza la letra L en la contraseña (en su lugar se utiliza el numero uno (1)).
- 4. Un '0' es el número cero (0), una pequeña 'o' es la letra o en minúscula.

#### 1.2 El archivo de licencia

El archivo de licencia archivo.lic es el archivo que el producto ESET Remote Administrator necesita para administrar los ordenadores protegidos de la red. Contiene la autenticación para el número de equipos que va a poder supervisar y administrar a través de esta herramienta.

#### 1.3 Descargar el producto contratado

Visite nuestra página de descargas utilizando el enlace que mostramos a continuación para obtener los programas necesarios para proteger la red de su cliente.

#### http://descargas.eset.es

Pulse en la pestaña Empresas y en la ventana que se muestra aparecerán todos los productos ESET destinados a la protección de cualquier tipo de red corporativa.

En primer lugar descargue los productos de seguridad ESET para los equipos clientes denominados ESET Endpoint Antivirus y ESET NOD32 Endpoint Security, descargue

Tiempo estimado:

30 minutos

**Ejemplo de Nombre de usuario y contraseña:** Nombre de Usuario: EAV-0123456789 Contraseña: la2bc3defg

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Qué hago con los archivos de licencia de mi producto de seguridad ESET?

http://kb.eset.es/business/soln2253

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Preguntas frecuentes acerca de ESET NOD32 Endpoint Security y ESET NOD32 Endpoint Antivirus

el que corresponda a la licencia adquirida por su cliente. Si la implementación de los clientes se va a realizar a través del producto ESET Remote Administrator recomendamos realizar el proceso de descarga desde un equipo que tenga instalado ESET Remote Administrator Console.

Recomendamos descargar tanto los instaladores ESET para arquitecturas de 32 bits como los de 64 bits para después integrar los dos en el mismo paquete de instalación a la hora de realizar la implementación remota de los productos ESET.

Nota: para equipos servidores de archivos con sistema operativo Windows 2000, 2003, 2008 o 2012 existe un producto específico que está incluido en la licencia adquirida llamado **ESET File Security**. Aconsejamos **no instalar** ESET Endpoint Antivirus o ESET Endpoint Security en estos sistemas. Pasos de descarga e instalación local de ESET File Security: <a href="http://kb.eset.es/business/soln2790">http://kb.eset.es/business/soln2790</a>

Para la descarga de los paquetes que conforman la Administración remota de ESET, pulse en la pestaña Empresas y en la parte inferior busque Administración Remota y descargue ESET Remote Administrator Server y ESET Remote Administrator Console.

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Qué versión de los productos ESET Endpoint debería descargar?

http://kb.eset.es/business/soln3013

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo puedo actualizar la licencia de ESET Remote Administrator?

http://kb.eset.es/business/soln540

#### Parte 2: Instalación

Una vez se hayan descargado todos los componentes, ya estaremos preparados para la instalación.

**Nota:** los instaladores correspondientes a ESET Remote Administrator Server y a ESET Remote Administrator Console son los mismos tanto para servidores de 32 bits como de 64 bits.

#### 2.1 ESET Remote Administrator Server

Primero, haga doble clic sobre el archivo .msi correspondiente a ESET Remote Administrator Server (era\_server\_nt32\_esn.msi).

En la ventana de bienvenida pulse en Siguiente, acepte el acuerdo de licencia y pulse Siguiente. Deje marcados por defecto las casillas de los componentes a instalar. La instalación **Típica** está seleccionada por defecto, pulse **Siguiente** de nuevo y se le pedirá introducir el archivo de licencia .lic (el cual hemos descargado en el paso 1.2).

Se le da la opción de definir la **configuración de seguridad** para el servidor ESET y también para los productos de seguridad que se instalarán en los equipos clientes de la red. Recomendamos en este paso introducir únicamente la **Contraseña para la consola (acceso de administrador)**. Esta contraseña protege el acceso a ESET Remote Administrator a usuarios no autorizados. Pulse en **Establecer** e introduzca una contraseña robusta que pueda recordar y no la comparta. Esta protección, junto con restos de parámetros de protección, se pueden establecer más tarde una vez instalado el producto si lo desea. Pulse en **Siguiente**.

Por último, introduzca cuidadosamente el usuario y la contraseña (tal y como se recomendaba en el apartado 1.1) y pulse en **Siguiente**. También puede copiar y pegar el Usuario y la contraseña directamente del correo electrónico enviado con las claves y el archivo de licencia. Pulse **Siguiente** y en **Instalar** para iniciar el proceso de instalación.

Una vez acabada la instalación, los servicios correspondientes a Remote Administrator Server se iniciarán automáticamente.

#### 2.2 ESET Remote Administrator Console

Una vez ha finalizado la instalación de ESET Remote Administrator Server, haga doble clic sobre el instalador de ESET Remote Administrator Console (era\_console\_nt32\_esn.msi). Instale ESET Remote Administrator Console en el equipo desde el que se vaya a realizar la administración de la seguridad de la red. Este producto puede estar instalado en varios equipos a la vez. En la instalación, deje por defecto **Instalación Típica** y avance por el resto de ventanas pulsando en **Siguiente** hasta que aparezca la opción **Instalar**. Aparecerá la barra de progreso de la instalación.

Tiempo estimado: 15 minutos

Importante: Instale el producto ESET Remote Administrator Server en el equipo que se va a encargar de administrar su red. Este equipo puede ser desde el puesto de trabajo que utiliza a diario hasta un servidor en un armario rack sin monitor fuera de la oficina.

#### Manual ESET Remote Administrator

Revise el manual de ESET Remote Administrator para más información sobre:

2.1.3 Puertos utilizados 2.2 Guía básica de instalación

http://download.eset.com/manuals/eset\_era\_5\_userguide\_esn.pdf

#### 2.3 Opciones adicionales

Debido a que esta es una guía básica de instalación y configuración de ESET Remote Administrator, estamos saltándonos varias opciones de personalización que aconsejamos que revise más adelante.

Para información adicional sobre la configuración en servidores Microsoft SQL, MySQL u Oracle, o para toda la lista detallada de puertos TCP que se deben abrir en ESET Remote Administrator para que funcione correctamente, por favor revise la sección "2- Requisitos" del manual de ESET Remote Administrator.

Algunas de las comunicaciones de red con ERAS instalado son TCP 2221 para las actualizaciones a través del repositorio interno, 2222 para la comunicación de los clientes con el servidor, 2223 para la conexión de la consola con el servidor, 2224 y 2846 para la instalación remota en los equipos clientes.

# Part 3: Configurar el servidor interno de actualizaciones

La protección ESET instalada en los equipos clientes de la red actualiza regularmente su base de firmas de virus a través de los servidores de ESET en Internet. Esto los mantiene actualizados y protegidos correctamente del malware existente. Tener todos los equipos actualizándose a través de los servidores de ESET en Internet puede causar un consumo excesivo e innecesario del ancho de banda de la red.

ESET Remote Administrator proporciona un servicio de actualizaciones por el cual permite descargarse las actualizaciones de los servidores de ESET en Internet y repartirlas a todos los equipos de la red. De esta forma los equipos clientes solo necesitan comprobar localmente si existen nuevas actualizaciones de firmas de virus o de componentes del programa disponibles.

#### 3.1 Configuración del servidor de actualizaciones interno.

Abra la aplicación ESET Remote Administrator Console desde Inicio / Programas / ESET / ESET Remote Administrator Console / ESET Remote Administrator Console. Verifique que está conectado al servidor de ESET Remote Administrator desde el menú Archivo / Conectar. Si esta opción aparece deshabilitada, quiere decir que ya está conectado.

Pulse en Herramientas / Opciones del servidor. Haga clic en la pestaña Actualizaciones e introduce el Nombre de usuario y la contraseña proporcionados tras adquirir la licencia del producto ESET (Imagen 1.1).

Marque la casilla Crear mirror de actualización. Seleccione la casilla Proporcionar archivos de actualización mediante el servidor HTTP interno. Si desea utilizar otro puerto que no sea el predeterminado (2221), introduzca el valor en el campo Puerto de servidor HTTP (el valor predeterminado es recomendable a menos que tenga otras aplicaciones comunicándose en ese puerto).

Haga clic en Actualizar Ahora para que aparezca la ventana de diálogo ('Primero se aplicarán las opciones del servidor y luego se lanzará el evento. ¿Desea continuar?'). Pulse Sí.

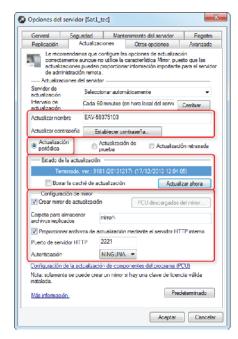
Tiempo estimado:

15 minutos

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Cómo instalar ESET Remote Administrator y configurar el repositorio interno de actualizaciones.



lmagen 1.1 Ventana de configuración de las actualizaciones



Aparece una ventana que indica que la actualización ha sido lanzada. Este mensaje indica que la actualización ha sido correctamente comprobada para la descarga de nuevas actualizaciones desde los servidores de ESET. Una vez observe el texto **Finalizado** en el campo **Estado de la actualización**, con el número de la versión de firmas descargada pulse el botón **Aceptar** para cerrar el apartado de actualización.

#### 3.2 Comprobando el funcionamiento del repositorio interno

Para comprobar que el funcionamiento del servidor local de actualizaciones es correcto, abra un navegador de Internet e introduzca lo siguiente en la barra de dirección:

#### http://Nombre\_Servidor\_o\_IP:2221/update.ver

Si la creación del repositorio ha sido correcta, podrá ver un archivo de texto como el que se muestra en la imagen 2.1 a la derecha. Si ha fallado, aparecerá un error típico de conexión.

#### 3.3 Registro de configuración del servidor

Para preservar el tamaño y la integridad de la base de datos y maximizar su rendimiento, ESET Remote Administrator no almacena por defecto los registros del HIPS, Control de dispositivos, Control Web, Antispam, Lista Gris de los clientes.

Puede habilitar los registros de las funciones indicadas anteriormente desde el menú **Herramientas / Opciones del servidor**, en la pestaña **Mantenimiento del servidor**. Pulse en el botón Parámetros de recopilación de registros e introduzca el nivel de registro que desee guardar de las funciones que se muestran. Cuando finalice de configurar estas opciones pulse **Aceptar**.

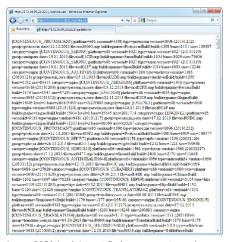


Imagen 2.1 Página de Internet Explorer que muestra que la conexión con el repositorio de actualizaciones es correcta

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información: info:

Cómo instalar ESET Remote Administrator y configurar el repositorio interno de actualizaciones.

http://kb.eset.es/business/soln2993

# Parte 4: Configurar una directiva por defecto

ESET Remote Administrator le permite personalizar la forma en la que los productos instalados ESET Endpoint Antivirus o ESET Endpoint Security protegen a los equipos clientes. Para hacer esto, necesitará configurar una directiva por defecto.

Desde ESET Remote Administrator Console, pulse **Herramientas / Administración** de directivas.

Verá un icono del servidor nombrado como **Directiva del servidor** (Nombre del servidor). Pulse sobre él y a continuación haga clic en el botón **Editar**... que se encuentra en el menú de opciones de la derecha de la ventana **Administrador de directivas** (Figura 3-1, a la derecha).

Esto abrirá el Editor de configuración de ESET, la herramienta que le ayudará a personalizar la configuración de la protección ESET Endpoint Security / ESET Endpoint Antivirus instalada en los clientes.

Como el propósito de este documento es proporcionar una guía rápida de configuración, vamos a aplicar los parámetros más interesantes a nivel de administración y gestión sin tocar los parámetros correspondientes a la protección de seguridad de los clientes. Para más información al respecto aconsejamos revisar el manual completo de ESET Remote Administrator.

Tiempo estimado:

15 minutos

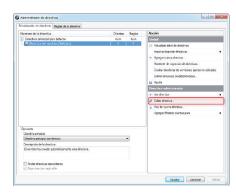


Imagen 3.1 ESET Remote Administrator Console > Herramientas > Administrador de directivas



#### 4.1 Proteger parámetros de configuración

Primero, queremos asegurarnos de que el producto ESET Endpoint instalado en los equipos clientes no puede ser modificado, desactivado o desinstalado sin supervisión del administrador. Para ello acceda a Windows Desktop V5 / Kernel / Configuración y luego pulse Proteger parámetros de configuración.

Dentro de este apartado, despliegue la opción y aparecerá el campo Contraseña para desbloquear <No se ha establecido contraseña>. Haga doble clic sobre ese campo y le aparecerá la opción para introducir la contraseña que será utilizada para no permitir modificaciones en los productos ESET Endpoint Instalados en los clientes. Una vez aplicado este cambio, cualquier usuario que quiera realizar localmente modificaciones en los productos ESET Endpoint tendrá que introducir correctamente esta contraseña.

**Nota:** esto solo afecta a los cambios que se intentan realizar en los ESET Endpoint de forma local. Cualquier cambio en la configuración que sea enviado a través de ESET Remote Administrator Console será aplicado de forma remota sin necesidad de indicar esta contraseña.

#### 4.2 Deshabilitar las notificaciones secundarias

Ahora, nos queremos asegurar de que los clientes de nuestra red no van a recibir notificaciones sobre actividades en segundo plano de los productos ESET Endpoint. Un poco más abajo de la opción que hemos visto en el punto anterior, despliegue Windows Desktop V5 / Kernel / Configuración / Valores predeterminados de la interfaz de usuario. Pulse en Suprimir la configuración del usuario y a la derecha marque la casilla Valor: Sí/No.

Esto asegurará que la configuración que se aplique sea la que le indicaremos a través de esta directiva, sobrescribiendo cualquier configuración que el usuario pueda haber modificado previamente. A continuación, seleccione *Mostrar pantalla de inicio al iniciar el sistema* y desmarque a la derecha el campo *Valor: Sí/No.* 

#### 4.3 No informar sobre actualizaciones pendientes del sistema operativo

Si el administrador no quiere que el producto ESET Endpoint no avise en los equipos clientes de que existen actualizaciones del sistema operativo pendientes, podemos indicarlo también en la directiva que estamos generando. Acceda a Windows Desktop V5 / Kernel / Configuración / Valores predeterminados de la Interfaz de usuario / Notificar sobre actualizaciones de SO pendientes de nivel: Actualizaciones críticas, a la parte derecha, desplegar el campo Valor y seleccionar No hay actualizaciones.

#### 4.4 Configurar que los clientes se actualicen a través del servidor interno

Acceda al apartado Actualización / Perfil (Mi Perfil) / Configuración y pulse sobre Servidor de actualización: (Seleccionar automáticamente). En este apartado, indicaremos a los clientes que tengan instalados los productos ESET Endpoint que se actualicen a través del repositorio de actualizaciones que hemos creado en el punto 3. Con la opción Servidor de actualización seleccionada, a la parte derecha despliegue el campo desplegable Valor: Seleccionar automáticamente y seleccione <Servidor de actualización personalizado>. Al seleccionar esta opción nos dejará editar este campo. Elimine ese texto e introduzca la dirección http correspondiente al repositorio creado anteriormente, que será algo parecido a:

#### http://Nombre\_Servidor\_o\_IP:2221

Ejemplos: http://2008Server:2221, http://192.168.1.1:2221. Asegúrese de que no existen espacios entre el nombre o la IP del servidor y el número del puerto.

Una vez haya aplicado esta configuración, pulse el icono del **diskette** para guardar la configuración y a continuación haga clic en el botón **Consola** para salir del editor de configuración.

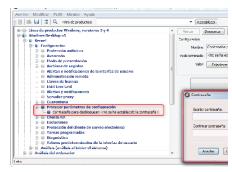


Imagen 4.1 Remote Administrator Console > Herramientas > Administrador de directivas > Editor de configuración

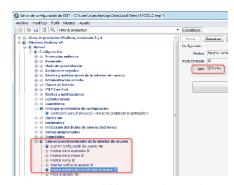


Imagen 4.2 ESET Remote Administrator Console > Herramientas > Administrador de directivas > Editor de configuración



Imagen 4.3 ESET Remote Administrator Console > Herramientas > Administrador de directivas > Editor de configuración

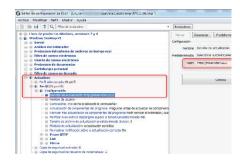


Imagen 4.4 ESET Remote Administrator Console > Herramientas > Administrador de directivas > Editor de configuración



#### Punto 5: Lanzando ESET Endpoint Security / ESET Endpoint Antivirus a los equipos de la red

Hasta este momento tenemos instalado ESET Remote Administrator, configurado el repositorio interno de actualizaciones e incluso hemos creado la directiva de configuración inicial para los clientes.

El siguiente gran paso es introducir los productos ESET Endpoint en los equipos clientes. Para conseguirlo, ESET Remote Administrator permite la creación de un paquete de instalación que puede ser enviado remotamente a todos los equipos de la red para que no tenga que realizar la instalación localmente en cada equipo cliente.

Antes de crear un paquete de instalación para los equipos clientes, confirme que su red está correctamente configurada lanzando un *diagnóstico de instalación* a cualquiera de los equipos de su red desde la pestaña de *Instalación Remota*.

Tiempo estimado: depende de que se comprueben que se cumplen los requisitos, del número de puestos donde se va a instalar y de si existe algún antivirus previamente instalado en los equipos. Más de 1 hora.

#### 5.1 Rellenar la lista de clientes en la Instalación Remota y lanzar un diagnóstico

Este proceso facilitará a ESET Remote Administrator la identificación de los equipos clientes de la red a los que vamos a lanzar la instalación remota.

Pulse en la última pestaña de la barra inferior de ESET Remote Administrator Console llamada *Instalación Remota*. Seleccione en esa ventana la pestaña **Ordenadores**, pulse sobre *Tarea de búsqueda predeterminada* en la ventana de *tareas de búsqueda* y por último haga clic en el botón ejecutar. Acceda a la derecha a las instrucciones para crear búsquedas personalizadas de equipos clientes.

Mantenga presionada la tecla CTRL y haga clic en los clientes a los que desea lanzar una instalación remota. Una vez realizado, haga clic con el botón derecho sobre cualquiera de ellos y seleccione la opción **Diagnóstico de Instalación Impulsada de Windows.** 

Para realizar correctamente la instalación remota, necesitamos establecer los privilegios de Administrador de los equipos clientes. En la ventana de **Configuración de inicio de sesión en los ordenadores**, establezca los datos de inicio de sesión de administrador en los equipos seleccionando el equipo correspondiente y haciendo clic en **Establecer** o haga clic en el botón **Establecer todas** si es un dominio o si tienen una contraseña común de Administrador para todos los equipos. Introduzca los parámetros de inicio de sesión y pulse **Aceptar** y **Siguiente** para lanzar el diagnóstico.

Para ver el resultado del diagnóstico lanzado, acceda a la pestaña **Tareas de instalación**. Si todo ha ido bien mostrará en el estado de la tarea el texto **Finalizado**. Si este es su caso, acceda directamente al **punto 5.3 de esta guía**.

En el caso de que haya dado algún error mostrará el texto **Finalizado con alertas.** Para comprobar a qué se deben esas alertas, haga doble clic sobre la tarea que acabamos de lanzar, llamada por defecto *Diagnóstico*, en la ventana que aparece pulse sobre la pestaña *Detalles* y pulse el botón *Ver todos los registros*, donde se mostrarán los problemas encontrados. En el siguiente **punto 5.2** observaremos las posibles causas de los errores mostrados para resolver los problemas detectados a la hora de lanzar una instalación remota.

#### 5.2 Requisitos de la instalación remota

La lista mostrada a continuación contiene información de las incidencias más comunes que pueden causar que la instalación remota no finalice correctamente y de cómo resolverlo.

En esta guía se da por sentado que todos los clientes de la red contienen configuraciones idénticas o muy similares. Por lo tanto, la configuración indicada a continuación solo debe ser comprobada en uno de los equipos de la red ya que el resto de clientes cumplen los mismos requisitos.

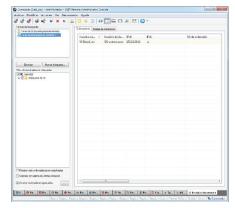
Para una descripción completa de la lista de requisitos para lanzar una instalación remota, revise el artículo de nuestra base de conocimientos que mostramos a la derecha

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo visualizo tipos específicos de grupos de equipos cliente en ESET NOD32 Remote Administrator Console?

http://kb.eset.es/business/soln3020



lmagen 5.1 Panel de tareas de instalación

# Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Requisitos para realizar una Instalación Impulsada con ESET NOD32 Remote Administrator

- Primero y quizás el más importante es que debe asegurarse de que cualquier antivirus o agente instalado en el equipo cliente debe haber sido desinstalado totalmente de los equipos de la red. Revise el artículo de nuestra base de conocimientos que mostramos a la derecha donde le mostramos una lista de utilidades de desinstalación.
- Todos los equipos clientes de la red donde está intentando instalar de forma remota los productos ESET Endpoint deben responder al ping desde el ordenador donde está instalado ESET Remote Administrator server.
- Confirme que el uso compartido simple de archivos está deshabilitado en clientes con Windows XP o con Windows Vista y en servidores 2000, 2003 y 2008
- Para equipos con Windows Vista, Windows 7 y Windows Server 2008 verifique lo siguiente:
  - El servicio de ESET Remote Administrator debe ejecutarse con permisos de Administrador del dominio.
  - Para configurar estos permisos para ERA diríjase en el equipo donde está instalado ESET Remote Administrator Server a Inicio > Panel de control > Herramientas administrativas > Servicios. Haga clic derecho sobre el servicio de ESET Remote Administrator Server y luego haga clic en Propiedades dentro del menú contextual.
  - Acceda a la pestaña Iniciar sesión, y luego seleccione la casilla de la leyenda Esta cuenta. Introduzca su nombre de dominio y el de la cuenta de Administrador dentro del Esta cuenta (por ejemplo: MiDominio\
    NombreCuentaAdministrador) y posteriormente coloque su contraseña de Administrador del dominio dentro de los campos Contraseña y Confirmar contraseña.
- Verifique que la estación de trabajo pueda acceder a IPC, utilizando el siguiente comando desde la línea de comando en el cliente:

net use \\servername\IPC\$

Donde servername es el nombre del servidor desde el cual se ejecuta ERA.

- Asegúrese de que las estaciones de trabajo deben tener el recurso compartido ADMIN\$ activado. Confirme esto accediendo a Inicio > Panel de control > Herramientas administrativas > Administración de equipos > Carpetas compartidas > Recursos compartidos.
- El usuario para ejecutar la instalación remota debe tener permisos de administrador y **nunca** la contraseña de acceso debe estar en blanco.
- Desde el equipo donde tiene ESET Remote Administrator Server instalado, verifique que puede acceder de forma remota a la estación de trabajo.
- El servidor ERA debe permitir la recepción de datos a través de los puertos 2221, 2222, 2223 y 2224. Si el servidor tiene alguno de estos puertos bloqueados, la comunicación con la estación de trabajo no será posible. En muchas ocasiones el cortafuegos de Windows puede bloquear esta comunicación, por lo que se aconseja desactivarlo temporalmente para comprobarlo.
- Para equipos con Windows Vista, Windows 7 y Windows Server 2008, el control de cuentas de usuario (UAC) debe estar deshabilitado. En los equipos donde el UAC no puede ser deshabilitado, el servicio de ESET Remote Administrator debe ejecutarse con permisos de Administrador de dominio tal y como se ha indicado en un punto anterior.
- En los equipos clientes donde se esté ejecutando un sistema operativo Windows, el servicio llamado Registro Remoto debe estar Iniciado.

#### 5.3 Creando el paquete de instalación

Una vez haya verificado que nuestra red está preparada para poder instalar los productos ESET Endpoint de forma remota, necesitará crear un paquete de instalación desde ESET Remote Administrator Console. Acceda a **Inicio** > **Todos los programas** > **ESET** > **ESET NOD32 Remote Administrator Console.** 

#### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Requisitos para realizar una Instalación Impulsada con ESET NOD32 Remote Administrator

http://kb.eset.com/esetkb/SOLN146

# Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Qué puertos utiliza ESET Remote Administrator?

Haga clic sobre la pestaña **Instalación Remota** y después acceda a **Acciones** → Administrar paquetes...

Para añadir un paquete de instalación, pulse **Agregar**... en la ventana **Editor de paquetes de instalación**. Imagen 5-3

En el Punto 1.3 de esta guía hemos descargado los productos ESET Endpoint que vamos a incluir en el paquete de instalación. Haga clic en botón ... (imagen 5-3-2) y seleccione el paquete de instalación del producto de seguridad ESET que desee instalar descargado anteriormente. También puede descargarlo desde la web pulsando sobre el botón **Descargar de Internet** y buscándolo en la lista que aparece.

Asegúrese de que el número de la versión es actual y de que haya seleccionado el paquete correcto. Esta información aparece en el campo **Descripción del archivo MSI**. Pulse el botón **Crear**.

Realice este proceso tanto para el paquete de 32 bits como para el de 64, ya que los dos instaladores se incluirán en el mismo paquete de instalación que estamos creando.

Una vez introducidos los dos instaladores, pulse en el botón Guardar como... y asigne un nombre descriptivo a su paquete de instalación. Después pulse en el botón **Guardar** y haga clic en **Cerrar** para volver a la ventana de ESET Remote Administrator.

#### 5.4 Lanzando el paquete de instalación

Una vez tenemos el paquete de instalación preparado, elija los clientes a los que vamos a lanzar la instalación remota. Para ello, en la pestaña de **Instalación Remota** y manteniendo apretada la tecla **CTRL**, seleccione de la lista de clientes que aparece, los clientes a los que desea lanzar la instalación remota. Haga clic con el botón derecho sobre cualquiera de ellos y pulse sobre la opción **Instalación impulsada de Windows**. Esto también se puede indicar desde el menú **Acciones** y luego pulsar **Instalación impulsada de Windows**.

En la ventana de **Configuración de inicio de sesión en los ordenadores**, establezca los datos de inicio de sesión de administrador en los equipos seleccionando el equipo correspondiente y haciendo clic en **Establecer** o haga clic en el botón **Establecer todas** si es un dominio o si tienen una contraseña común de Administrador para todos los equipos. Introduzca los parámetros de inicio de sesión y pulse **Aceptar** y pulse **Siguiente**.

En la ventana de **Configuración del paquete**, seleccione Paquete de productos de seguridad de ESET del desplegable **Tipo**. Seleccione el paquete creado anteriormente en el punto 5.2 en el desplegable **Nombre** y pulse en el botón **Siguiente**.

En la ventana de **Configuración de la tarea**, si lo desea le puede indicar un nombre más descriptivo a la tarea de instalación que vamos a enviar. También puede indicar cuándo se va a aplicar la tarea, ofreciendo la posibilidad de Aplicar la tarea en este momento o aplicarla cuando veamos conveniente. Una vez terminada de editar la tarea pulse en el botón **Finalizar**.

Una vez finalizado el proceso de instalación, pulse en la pestaña **Clientes** de ESET Remote Administrator Console y espere a que empiecen a aparecer los equipos clientes. Por defecto deben aparecer en el apartado de clientes a los 10 *minutos* una vez completada la instalación remota (ver Imagen 5-4).

**Nota:** en el campo Nombre del servidor no aparecerá el nombre de nuestro servidor donde tenemos instalado ESET Remote Administrator Server hasta que aparezca algún cliente administrador en el panel de clientes.

Importante: como los clientes no tienen configurado por defecto el perfil de actualización, en la primera conexión del cliente con el servidor se muy posible que muestren el error de que la base de datos no está actualizada. Este error se solucionará automáticamente cuando los equipos clientes apliquen la configuración indicada en la Parte 4 de este documento. Este mensaje de error de actualización desaparecerá automáticamente en 1 hora aproximadamente.

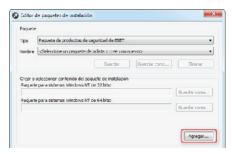


Imagen 5.2 Editor de paquetes de instalación



Imagen 6.1 Creación del paquete de instalación

# Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo realizo una instalación impulsada hacia los equipos cliente utilizando ESET NOD32 Remote Administrator?

http://kb.eset.es/business/soln2982

¿Cómo lanzo una desinstalación hacia los equipos cliente utilizando ESET NOD32 Remote Administrator?

http://kb.eset.es/business/soln2991

¿Cómo instalo remotamente en más de 20 equipos por vez?

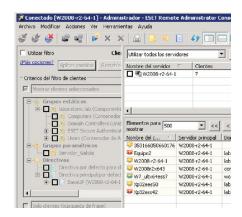


Imagen 7.1 Clientes dentro de ESET Remote Administrator Console



#### 5.5 Configurando los ajustes de red - Solo ESET Endpoint Security

Felicidades, si ha llegado hasta aquí quiere decir que ha completado correctamente la instalación remota de los equipos.

En el caso de que instale ESET Endpoint Antivirus en los clientes de la red, no será necesario ningún ajuste adicional. Para los clientes que hayan instalado ESET Endpoint Security, realice los pasos indicados a continuación para asegurarnos de que la comunicación entre los clientes y el servidor son correctas.

Una ventana de **nueva conexión de red detectada** aparecerá la primera vez que se ejecute ESET Endpoint Security en los equipos clientes una vez finalizada la instalación remota. Cuando aparezca este mensaje pulse en la opción **Permitir el uso compartido** para que no se bloqueen las comunicaciones entre nuestro servidor ERA y el equipo cliente.

Para más información sobre el uso del cortafuegos personal de ESET Endpoint Security, consulte el manual de la aplicación desde el siguiente enlace:

http://download.eset.com/manuals/eset\_ees\_userguide\_esn.pdf

#### 5.6 Protegiendo el servidor Microsoft Windows Server

Recomendamos que proteja el servidor con ESET File Security para Microsoft Windows Server ya que, aunque sea un equipo que normalmente solo utiliza el administrador, puede estar también expuesto a malware.

ESET NOD32 File Security para Microsoft Windows Server ha sido diseñado específicamente para cubrir las necesidades de los servidores basados en Windows y proporcionar un rendimiento óptimo con un nivel de seguridad constante. Para más información sobre ESET File Security consulte el artículo de la base de conocimientos que mostramos a la derecha.



Imagen 8.1 Ventana de nueva conexión de red detectada

## Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Preguntas frecuentes acerca de ESET File Security para Microsoft Windows Server

http://kb.eset.es/business/soln2789

# Parte 6: Resolución de problemas creando un repositorio interno de actualizaciones

Esta es una lista completa de resolución de problemas de actualización con el repositorio creado con ESET Remote Administrator. En muchos casos, completar estos pasos soluciona los problemas de actualización.

#### 6.1 Incidencias comunes

- La actualización finaliza con error
- AUTHORIZATION\_FAILED (0x2001) error
- Los equipos clientes no son capaces de descargar las actualizaciones desde el repositorio interno de ESET Remote Administrator
- Existe un conflicto entre el servicio ESET RA HTTP Server y el servicio ESET HTTP Server

#### 6.2 Lista de comprobaciones en el lado del cliente

- Limpiar el caché de actualizaciones e intentar de nuevo la actualización. La tarea de limpieza de caché se puede enviar desde ESET Remote Administrator Console
- Compruebe que el equipo cliente es capaz de acceder a http://Nombre\_ Servidor\_o\_IP:2221/update.
- Hacer una comprobación de conexión del equipo cliente con el servidor utilizando Telnet:

Telnet nombre\_servidor:2221

**Nota:** si la aplicación Telnet no está instalada, puede instalarla a través de un comando introducido en el símbolo del sistema:

Pkgmgr /iu: "Telnet"

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

Imposibilidad para actualizar la base de firmas de virus

http://kb.eset.es/home/soln2875



#### 6.3 Lista de comprobaciones en el lado del servidor

- Compruebe que el repositorio de actualizaciones está correctamente configurado en ESET Remote Administrator Console.
  - 1. Configure el repositorio de actualizaciones interno en ESET Remote Administrator
  - 2. Limpie la caché de actualización e intente de nuevo la actualización
- Compruebe que el cortafuegos de Windows está permitiendo el tráfico TCP por el puerto 2221:
  - 1. Pulse en Inicio » Herramientas Administrativas » Firewall de Windows con seguridad avanzada.
  - 2. Cree una nueva regla de entrada. Reglas de entrada » Nueva regla...

La misma regla se tiene que crear también para las reglas salientes.

- 3. Seleccione Puerto y pulse en Siguiente
- 4. Seleccione **TCP** y especifique en el campo **Puertos locales específicos** el 2221, 2222, 2223 y 2224 en ese campo. Pulse en **Siguiente**.
- 5. Seleccione **Permitir la conexión** y pulse en **Siguiente**.
- 6. Deseleccione la casilla **Público** y pulse **Siguiente**.
- 7. Introduzca el nombre de la regla en el campo **Nombre** y pulse **Finalizar**.
- Elimine la carpeta del sistema donde se ha creado el repositorio interno de actualizaciones y permita a ESET Remote Administrator crearla nuevamente realizando una nueva actualización del servidor:
  - 1. Asegúrese de que la opción **Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos** esté marcada.
    - a. Pulse Inicio » Panel de control » Opciones de carpeta
    - b. Clic en la pestaña **Ver** y comprobar que la casilla **Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos** esté marcada.
  - 2. Acceda a la carpeta donde se aloja el repositorio, haga clic con el botón derecho del ratón y seleccione Eliminar. Pulse Sí para confirmar

**Nota:** La localización por defecto del repositorio de actualización variará dependiendo del sistema operativo donde está instalado.

**Server 2008 / 2012:** C:\ProgramData\ESET\ESET Remote Administrator\ Server\Mirror

**XP/Server 2003**: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\ESET\ESET Remote Administrator\Server\mirror

- 3. Abra ESET Remote Administrator Console y haga clic en el menú Herramientas » **Opciones del servidor.**
- 4. Pulse en la pestaña Actualizaciones, seleccione la casilla "Borrar la caché de actualización" y a continuación pulse en el botón **Actualizar Ahora**. Puse en **Sí** en la ventana que se muestra.
- Compruebe que el servicio ESET Remote Administrator Server está configurado para que inicie la sesión con la cuenta de Administrador del dominio:
  - 1. Diríjase a **Inicio**, escriba **services.msc** dentro del campo de búsqueda y presione **Enter**.
  - 2. Localice el servicio **ESET RA HTTP Server** dentro de la columna **Nombre**.
  - 3. Verifique que en la columna **Tipo de inicio** aparezca la leyenda **Manual**.
  - 4. Compruebe que aparezca **Servicio de red** en la columna **Iniciar sesión como**.

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo instalar ESET Remote Administrator y configurar un servidor Mirror?

http://kb.eset.es/business/soln2993

¿Por qué ESET Remote Administrator Server no descarga las actualizaciones más recientes de la base de firmas de virus?

http://kb.eset.com/business/soln2220

### Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo reiniciar el servicio de ESET Remote

- Debe asegurarse de que el servicio ESET RA HTTP Server está iniciado y que puede reiniciarse correctamente. Si no:
  - a. Compruebe que la protección ESET instalada en el servidor no tenga también configurada la opción para crear el repositorio interno de actualizaciones.
  - b. Verifique que no hay otros servicios que estén utilizando el puerto 2221.

Puede utilizar los comandos Telnet y NetStat para realizar las comprobaciones oportunas.

- Compruebe que la carpeta donde se aloja el repositorio de actualizaciones se ha creado correctamente en el sistema:
  - 1. Asegúrese de que la opción **Mostrar carpetas y archivos ocultos** está marcada.
    - a. Pulse Inicio » Panel de control » Opciones de carpeta.
    - b. Clic en la pestaña Ver y comprobar que la casilla **Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos** está marcada.
  - 2. Acceda a la carpeta donde se aloja el repositorio. La localización por defecto del repositorio de actualización variará dependiendo del sistema operativo donde está instalado.

**Server 2008/2012**: C:\ProgramData\ESET\ESET Remote Administrator\ Server\Mirror

**XP/Server 2003**: C:\Documents and Settings\All Users\Application Data\ESET\ESET Remote Administrator\Server\mirror

- Compruebe que la ubicación de la carpeta donde se guardan los archivos de actualización de ESET apunta a Mirror\
  - a. Abra ESET Remote Administrator Console y diríjase a **Herramientas** » **Opciones del servidor**
  - b. Haga clic en la pestaña Actualizaciones y en la parte inferior busque el campo Carpeta para almacenar archivos replicados.
  - c. Si visualiza una ruta diferente a *mirror*\ en ese campo, reemplácela por *mirror*\ (que es la carpeta predeterminada).
  - d. Pulse el botón Actualizar ahora.
- Verifique que los archivos de firmas de virus están actualizados:
  - 1. Asegúrese de que la opción Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos se encuentre seleccionada:
    - Acceda a Inicio » Panel de control » Opciones de carpeta.
    - Haga clic en la pestaña Ver, seleccione Mostrar archivos, carpetas y unidades ocultos y luego presione **Aceptar**.
  - 2. Diríjase a la carpeta Mirror en su sistema, haga doble clic sobre ella y luego abra el archivo update.ver con el Bloc de notas.
  - 3. Localice la línea que se corresponde con la fecha actual en formato Europeo (escrito en el formato AAAAMMDD, por ejemplo, 20130902). La versión de la base de datos de firmas de virus aparecerá junto a la fecha, la cual puede compararse con la última versión de la base de datos de firmas de virus.
- Elimine todo el contenido de la carpeta Temp de Windows y/o verifique los permisos:
  - a. Diríjase a C:\Windows\Temp.
  - b. Verifique que el usuario posea "Control total" haciendo clic derecho sobre la carpeta **Temp** y haga clic en **Propiedades** / pestaña **Seguridad**.
  - c. Cuando haya verificado que el usuario tiene control total sobre esta carpeta, elimine todo el contenido de la carpeta **Temp**.

**Nota:** no elimine bajo ningún concepto la carpeta Temp, solo el contenido de dentro de dicha carpeta.

• Antes de enviar la incidencia al departamento de Soporte:

Si continúa experimentando inconvenientes le aconsejamos informar a nuestro Departamento de Soporte. Para acelerar la respuesta del departamento técnico le aconsejamos enviar junto con la descripción del problema un registro de SysInspector y un archivo de configuración .xml de ESET Remote Administrator Console:

- 1. Cree un registro de SysInspector:
  - a. Descargue ESET SysInspector.
  - b. Seleccione el sistema operativo donde lo va a ejecutar y haga clic en el botón Descargar. Cuando se le solicite Ejecutar o Guardar, haga clic en Guardar y guárdelo en el Escritorio.
  - c. Haga doble clic sobre el icono de SysInspector localizado en su escritorio y haga clic en Ejecutar.
  - d. Haga clic en **Acepto**. Cuando el análisis finalice, la ventana principal de ESET SysInspector se abrirá.
  - e. Diríjase a Archivo » Guardar registro. Haga clic en Sí para confirmar y luego guarde el archivo de registro en su Escritorio.

**Nota:** antes de guardar el archivo de registro, asegúrese de que se encuentre seleccionado **Registro comprimido de ESET SysInspector (\*.zip)** en el menú desplegable **Tipo.** 

- f. Adjunte este registro al mensaje de correo electrónico que va a enviar a nuestro departamento de soporte.
- 2. Exporte un archivo .xml de configuración siguiendo los pasos indicados en el artículo de nuestra base de conocimientos que mostramos a la derecha.configuration.
- 3. Adjunte el archivo .xml al mensaje de correo electrónico que va a enviar a nuestro departamento de soporte. Examinaremos el archivo y responderemos en la mayor brevedad posible, brindándole las instrucciones de acuerdo a lo detectado.

## Conexión con la base de conocimientos

Acceda a la base de conocimientos para más información:

¿Cómo exporto la configuración a un archivo .xml para ayudar al equipo de Atención al cliente para resolver mi problema?

http://kb.eset.es/business/soln2691



http://soporte.eset.es



www.eset.es

Copyright © 2014 ESET, spol. s r.o.
Para obtener más información, visite el sitio www.eset.es.
Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta documentación podrá reproducirse, almacenarse en un sistema de recuperación o transmitirse en forma o modo alguno, ya sea por medios electrónicos, mecánicos, fotocopia, grabación, escaneo o cualquier otro medio sin la previa autorización por escrito del autor.

ESET, spol. s r.o. se reserva el derecho de modificar cualquier elemento del software de la aplicación sin previo aviso.