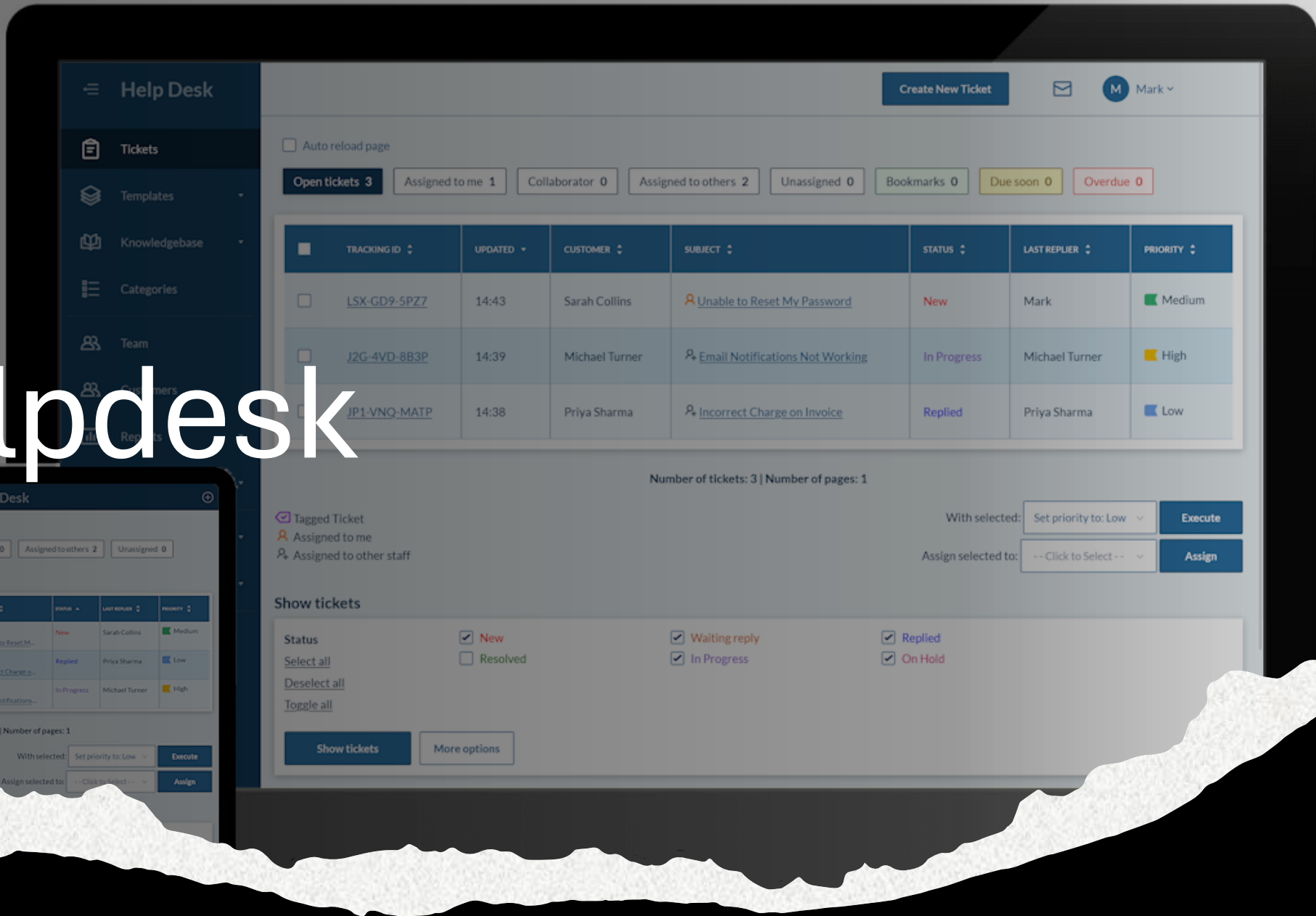
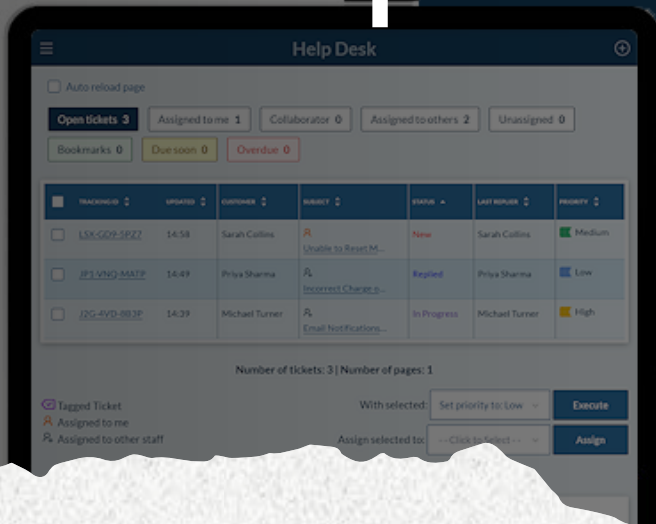


Helpdesk



Echec connexion VPN Anncy VM télémaintenance

Contact: **Christophe BACH** ▾ il y a environ 19 heures

Type de demande réseau: Autre

Emplacement et numéro de prise réseau: Sans objet

Impossible de se connecter au VPN FortiClient de la ville d'Annecy (ZAC Courier) télémaintenance.

La connexion de FortiClient s'arrête à 40% avec l'affichage de la notification suivante :
SSL VPN is down (-5010)

La connexion fonctionne depuis un PC physique connecté au réseau VINCI.

 »  [Erreur-FortiClient-VM-Telemaint.png](#)

 + Ajouter une note

NTP non synchronisé sur les ESXi

Contact: **SAFI Choukri** ▾ il y a environ 4 minutes

Bonjour,

J'ai constaté depuis quelque temps que le service NTP n'est pas synchronisé avec l'heure actuelle sur les ESXi.

Pouvez-vous, s'il vous plaît, vérifier la configuration NTP et corriger ce dysfonctionnement afin de rétablir une synchronisation correcte de l'heure sur l'ensemble des serveurs concernés ?

Merci d'avance pour votre aide.

Cordialement,

 »  [Capture-decran-2026-03-20-095956.png](#)

 + Ajouter une note

Les tickets

La démarche de résolution

J'ai décidé de prendre en charge son ticket. Maintenant, nous allons aller analyser ce qu'il se passe sur les ESXi. Voici une capture d'écran montrant le problème constaté :

Date et heure actuelles	vendredi, 20 mars 2026, 04:39:45 UTC
10:32	20/03/2026

On remarque que sur notre premier ESXi où l'on va se charger, il y a un écart d'environ 6h. Sur le deuxième ESXi, l'écart est seulement d'une heure et quelques. Sur le troisième ESXi, il a pile 1h d'écart.

On sait aussi que le NTP est en cours d'exécution et que donc ce n'est pas un problème de NTP désactivé. Cela nous permet d'éliminer un problème.

Nous allons ensuite se référer aux paramètres du NTP pour voir quels sont ses configurations. Nous nous rendons compte que nous utilisons bien le protocole NTP et que deux serveurs y sont recensés :

Modifier les paramètres NTP

Indiquez comment régler la date et l'heure sur cet hôte

Définir manuellement la date et l'heure sur cet hôte

03/09/2026 6:20 AM

Utiliser le protocole NTP (activer le client NTP)

Stratégie de démarrage du service NTP : Démarrer et arrêter avec l'hôte

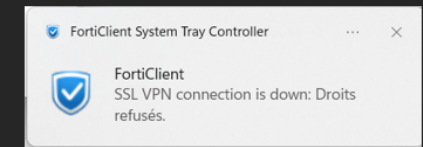
Serveurs NTP : 10.159.66.68, 10.159.66.71

Séparer les serveurs par des virgules, p. ex. : 10.31.21.2, fe00:2800

Enregistrer Annuler

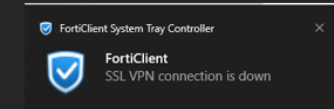
Nous allons ensuite se mettre en SSH sur les ESXi pour voir si les deux serveurs ping. Nous pouvons voir que les serveurs NTP envoient bien les paquets en directions de l'ESXi et vice versa.

En tentant sur un autre ordinateur, cela me dit que mes Droits sont refusés mais cela dépasse les 40%.



En tentant un redémarrage de la machine, cela ne marche toujours pas. J'ai pu regarder la version de FortiClient pour voir si la version sur mon pc et sur celle de télémaintenance ne concordait pas. Finalement, les deux versions coïncident.

On va essayer de voir si en ajoutant une nouvelle connexion mais avec la même adresse IP, cela pourrait marcher. J'ai pu essayer sur ma machine personnelle, cela me mettait Droits refusés, donc pas de changements. Maintenant, essayons sur la machine de télémaintenance. Mais cela ne marche toujours pas.



En essayant de se connecter avec un autre utilisateur, cela ne marche toujours pas et dit que la connexion est down.

Maintenant, essayons de faire un ping de mon PC à la liaison VPN que nous voulons atteindre pour voir si ce n'est pas juste le réseau là-bas qui est down. Nous pouvons voir que ce n'est pas un problème de liaison :

```
Envoi d'une requête 'Ping' 164.177.27.115 avec 32 octets de données :
Réponse de 164.177.27.115 : octets=32 temps=43 ms TTL=249
Réponse de 164.177.27.115 : octets=32 temps=41 ms TTL=249
Réponse de 164.177.27.115 : octets=32 temps=45 ms TTL=249
Réponse de 164.177.27.115 : octets=32 temps=36 ms TTL=249
```

```
Statistiques Ping pour 164.177.27.115:
Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
Minimum = 36ms, Maximum = 45ms, Moyenne = 41ms
```

Après toutes ces tentatives et modifications. On va surement songer à migrer de Windows 10 à Windows 11. En effet, d'ici le 15 avril Windows 10 ne sera pas compatible avec le Pare-feu Cortex, donc autant refaire depuis afin de correspondre aux normes de risques liés à la cybersécurité.

C'est pourquoi, nous partons sur une Windows 11 Enterprise qui sera basé par la template de Lucas Ducrot. En effet, étant déjà jointe au domaine de Vinci, cela permettra de nous faciliter la tâche. Malheureusement, la puce TPM n'est pas présente et devra donc avoir une VTPM qui permettra de simuler le fait qu'il y a une puce TPM.

Néanmoins, lorsque nous essayons d'installer forticlient VPN, cela ne marche pas car le Zscaler n'est pas présent puisque c'est une VM créée à partir de 0. C'est pourquoi, nous allons nous connecter en RDP comme le Cortex n'est pas présent, donc on va en profiter. On va permettre de glisser notre forticlient.exe pour l'installer. Une fois que l'on a fait toutes les configurations, cela marche bel et bien. Maintenant, les utilisateurs une fois qu'ils seront à leur domicile, ils devront utiliser le VPN de Zscaler pour pouvoir se connecter à la VM Windows 11 de télémaintenance

C'est pourquoi, pour le moment, on va opter pour une adresse NTP générique qui sera autre que « o.fr.pool.ntp.org » :

Paramètres avancés		✎ Modifier les paramètres NTP	✎ Modifier les paramètres PTP	🔄 Actualiser	⚙️ Actions
Démarrage automatique	Date et heure actuelles	vendredi, 20 mars 2026, 14:30:24 UTC			
Échange	État du service NTP	En cours d'exécution			
Date et heure	Serveurs NTP	1. 0.fr.pool.ntp.org			

Néanmoins, elle nous met 1h de retard. En effet, l'ESXi de Broadcom bride les fuseaux horaires en les calant sur le même UTC. Donc pas d'UTC+1

On redémarre le service NTP en ligne de commande avec : `/etc/init.d/ntp restart`

On a traité le ticket. Maintenant, on va répondre à la personne concernant son ticket en lui expliquant de manière compréhensible et technique.

La solution au problème

Clôture des tickets

Réponse de ARTAN » il y a environ 19 jours

 Éditer Plus ▾

Bonjour,

Les vérifications réalisées sur l'hôte ESXi ont permis de confirmer les points suivants : le service NTP (ntpd) est actif, le ruleset firewall ntpClient est autorisé, et les serveurs NTP sont bien configurés sur l'hôte.

La table de routage et le traceroute montrent également que les serveurs NTP sont joignables au niveau IP depuis l'ESXi.

En revanche, la commande ntpq -p reste à l'état .INIT. avec reach = 0, ce qui indique qu'aucune réponse NTP exploitable n'est reçue par l'hôte.

Des captures réseau tcpdump-uw effectuées sur vmk0 montrent que l'ESXi envoie bien des requêtes NTP en UDP/123 vers les serveurs configurés, mais qu'aucune réponse n'est observée en retour.

Conclusion :

La configuration locale de l'ESXi ne semble pas en cause. Le dysfonctionnement s'oriente vers un problème côté serveurs NTP ou sur le chemin réseau UDP/123 (ACL, firewall intermédiaire, filtrage, ou absence de réponse du service NTP).

À noter également que le fonctionnement de l'hôte ESXi en UTC est normal : VMware/Broadcom impose l'usage de l'UTC sur l'hôte et ne permet pas le changement de fuseau horaire. Par conséquent, les serveurs NTP en 10.159.66.68 et 10.159.66.71 est désormais sur le 0.fr.pool.ntp.org qui sont les heures françaises. Néanmoins, tous les ESXi ont 1h de décalage dû à l'usage de l'UTC sur l'hôte.

A vérifier :

- que les serveurs NTP répondent bien en UDP/123 ;
- qu'aucun filtrage réseau ou sécurité (type ACL / firewall / Zscaler) ne bloque le flux retour NTP.

Cordialement,
Alex

 » [Traitements-de-tickets-Helpdesk.docx](#)

Le client n'a pas encore lu cette réponse.