

AMP für Endgeräte Mac Connector-Fehler

Inhalt

[Einführung](#)

[Verbindungstabelle](#)

Einführung

Der Connector kann Sie über ein Fault Raised-Ereignis informieren, wenn er eine Bedingung erkennt, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Connectors beeinträchtigt. Ebenso teilt ein Fault Cleared-Ereignis mit, dass die Bedingung nicht mehr vorhanden ist.

Verbindungstabelle

In der folgenden Tabelle werden Fehler und entsprechende Diagnoseschritte beschrieben.

Fehler-ID	Portal-Ext	Endpunkt-Beschreibung	Problemlösung/Problemlösung
1	Kernel-Modul nicht autorisiert	Systemerweiterung nicht autorisiert	Die Systemerweiterung des Connectors wurde blockiert. Öffnen Sie die Einstellungen für das Sicherheits- und Datenschutzsystem, und genehmigen Sie die Erweiterung. Alternativ können Systemerweiterungen auch remote mithilfe eines MDM-Profil genehmigt werden.
2	Versionfehler	Fehler bei der Systemerweiterung	Die installierte Connector-Software ist beschädigt. Installieren Sie den Stecker neu. Hinweis: Bei der Ausführung von Mac Connector Version 1.14.0 und höher können einige Vorfälle dieses Fehlers durch einen Neustart des Computers behoben werden. Der Connector kann nicht auf Benutzerdateien zugreifen, um sie zu prüfen. Öffnen Sie die Einstellungen für das Sicherheits- und Datenschutzsystem, und gewähren Sie vollen Festplattenzugriff auf den AMP-Dienst. Bei Mac Connector-Versionen, die älter als 1.14.0 sind, wird dieser Prozess mit dem Namen <code>/opt/cisco/amp/ampdaemon</code> bezeichnet.
3	Festplattenzugriff nicht gewährt	Vollständiger Festplattenzugriff wird nicht gewährt	Für Mac Connector Versionen 1.14.0 und höher benötigen die folgenden beiden Anwendungen vollständigen Festplattenzugriff, abhängig von der MacOS-Version: <ul style="list-style-type: none">• <i>AMP für Endgeräte Service.app</i> (für alle MacOS-Versionen erforderlich)• <i>AMP-Sicherheitserweiterung</i> (wird für MacOS 10.15.5 und höher benötigt) Für Mac Connector Versionen 1.14.1 und höher benötigen die folgenden beiden Anwendungen vollständigen Festplattenzugriff, abhängig von der MacOS-Version: <ul style="list-style-type: none">• <i>AMP für Endgeräte Service.app</i> (für alle MacOS-Versionen erforderlich)• <i>AMP-Sicherheitserweiterung</i> (wird auf MacOS 11 und höher benötigt) Weitere Einzelheiten finden Sie in dieser technischen Anmerkung .
4	Kernel-Modul nicht autorisiert	Die Systemerweiterung	Bei Mac Connector-Versionen, die älter als 1.14.0 sind oder auf MacOS 10.14.10.15 ausgeführt werden, weist dieser Fehler darauf hin, dass die Systemerweiterung von Connector die richtige Version ist und für die Ausführung

	konnte nicht geladen werden. Anschluss neu installieren	genehmigt wurde, aber noch nicht geladen wurde. Weitere Informationen finden Sie unter <i>/Library/Logs/Cisco/ampdaemon.log</i> . Durch die Deinstallation und Neuinstallation des Connectors kann dieser Fehler ebenfalls behoben werden.
5	Service-Benutzer prüfen nicht verfügbar	Der Connector konnte keinen Benutzer erstellen, um den Dateiprüfungsvorgang auszuführen. Der Connector umgeht dies, indem er den root-Benutzer zum Durchführen einer Dateiprüfung verwendet. Dies unterscheidet sich vom beabsichtigten Design und ist nicht zu erwarten. Wenn <code>cisco-amp-scan-svc</code> Benutzer oder Gruppe wurde gelöscht, oder die Konfiguration des Benutzers und der Gruppe wurde geändert. Durch die Neuinstallation des Connectors wird der Benutzer und die Gruppe mit der erforderlichen Konfiguration neu erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter <i>/Library/Logs/Cisco/ampdaemon.log</i> . Beim Dateiprüfungsvorgang des Connectors sind wiederholte Fehler aufgetreten, und der Connector wurde neu gestartet, um den Fehler zu beheben. Möglicherweise verursacht eine oder mehrere Dateien im System einen Absturz des Scan-Algorithmus beim Scannen.
6	Häufig Neustarten des Scan-Services	Wenn dieser Fehler nicht innerhalb von 10 Minuten nach dem Start des Connectors automatisch behoben wird, ist dies ein Hinweis darauf, dass weitere Benutzereingriffe erforderlich sind und die Fähigkeit des Connectors, Prüfungen durchzuführen, beeinträchtigt wird. Überprüfung <i>/Library/Logs/Cisco/ampdaemon.log</i> und <i>/Library/Logs/Cisco/ampscansvc.log</i> für Details. Der Dateiprüfprozess von Connector konnte nicht gestartet werden, und der Connector wurde neu gestartet, um den Fehler zu beheben. Die Dateiprüfungsfunktion ist deaktiviert, während dieser Fehler ausgelöst wird.
7	Scan-Service konnte nicht gestartet werden	Dieser Fehler kann ausgelöst werden, wenn beim Laden einer neu installierten Virendefinitionsdatei (.cvd-Dateien) ein Fehler auftritt. Der Connector führt vor Aktivierung neuer CSD-Dateien eine Reihe von Integritätsprüfungen und Stabilitätsprüfungen durch, um diesen Fehler zu verhindern. Nach dem Neustart entfernt Connector alle ungültigen CVD-Dateien, sodass Connector fortfahren kann. Wenn dieser Fehler beim Neustart des Connectors nicht behoben wird, ist dies ein Hinweis darauf, dass weitere Benutzereingriffe erforderlich sind. Wenn sich dieser Fehler mit jedem CVD-Update wiederholt, dann ist dies ein Hinweis darauf, dass eine ungültige CSVD-Datei von den cvd-Dateiintegritätsprüfungen des Connectors nicht richtig erkannt wird.
10	Neustart erforderlich, um das System zu laden	Überprüfung <i>/Library/Logs/Cisco/ampdaemon.log</i> und <i>/Library/Logs/Cisco/ampscansvc.log</i> für Details. Starten Sie das System neu. Bei Mac Connector Versionen 1.11.1 und 1.14.0 kann dieser Fehler ausgelöst werden, wenn die Systemerweiterungen nicht geladen werden können. In diesem Fall kann dieser Fehler durch Neuinstallation des Connectors behoben werden. Beachten Sie, dass Mac Connector 1.14.1 und höher diesen Fehler auslösen können.

	Kernel modul oder die Systemerweiterung zu laden	wenn zu viele Systemerweiterungen des Network Content Filter auf dem System installiert sind. Weitere Einzelheiten finden Sie in der Fehleranleitung 13 unten wenn der Fehler beim Neustart des Computers nicht behoben wird.
12	Netzwerkfilter nicht zulässig	Der Netzwerkfilter ist in der Richtlinie durch die Funktion "Enable Device Flow Correlation" (Gerätedatenflusskorrelation aktivieren) erforderlich. Um diesen Fehler zu beheben, erlauben Sie dem Dienst "AMP für Endgeräte", Netzwerk Inhalte auf dem Endgerät zu filtern. Um auf den MACOS-Dialog zuzugreifen, können Sie den Netzwerkfilter aufrufen indem Sie auf den im Agent-Menü aufgelisteten aktiven Fehler klicken und die Anweisungen befolgen.
13	Zu viele Netzwerk-Content-Filter-Systemerweiterungen	Weitere Details, einschließlich MDM-Profileinstellungen für die Remote-Autorisierung von Netzwerkfiltern, finden Sie unter diesen technischen Hinweis . Bei Mac Connector 1.14.0 wird dieser Fehler häufig aufgrund eines MACOS-Fehlers ausgelöst, wenn die Erweiterung des Netzwerkinhaltsfiltersystems gescheitert wird. Durch einen Neustart des Computers wird dieser Fehler behoben. Die Funktion "Enable Device Flow Correlation" (Geräteflusskorrelation aktivieren) in der Richtlinie erfordert die Verwendung eines MACOS-Netzwerkinhaltsfilters mit der Firewall-Klasse. MacOS begrenzt die Anzahl der Netzwerkinhaltsfilter, die ausgeführt werden können. Wenn dieser Fehler durch einen Neustart des Computers ausgelöst und nicht behoben wird, deinstallieren Sie die nicht mehr benötigten Netzwerkinhaltsfilter mit der Firewall-Klasse und starten Sie Connector neu.
14	Zu viele Endpunkt-Sicherheitssystem-Erweiterungen	MacOS begrenzt die Anzahl der Endpoint Security System-Erweiterungen, die ausgeführt werden können. Der Mac Connector benötigt eine dieser Endpoint Security System-Erweiterungen für Überwachungsdateikopien und -verschiebungen und Überwachungsprozessausführungsfunktionen in der Richtlinie. Um diesen Fehler zu beheben, deinstallieren Sie nicht mehr benötigte Endpoint Security-Systemerweiterungen und starten Sie den Connector neu.
15	Systemerweiterung erfordert Vollzugriff auf Festplattenzugriff	Die MACOS-Systemerweiterungen von Mac Connector können nicht auf Benutzerdateien zum Prüfen zugreifen. Öffnen Sie die Systemeinstellungen für Sicherheit und Datenschutz, und gewähren Sie vollen Festplattenzugriff auf die <i>AMP-Sicherheitserweiterung</i> . Weitere Details, einschließlich MDM-Profileinstellungen für die Remote-Autorisierung des vollständigen Festplattenzugriffs mit Systemerweiterungen, finden Sie in diesem technischen Hinweis . Beachten Sie, dass ein Fehler auf macOS 11.0.0 dazu führen kann, dass die vollständige Zugriffseinstellung auf die Festplatte nach einem Neustart spontan gelöscht wird. Dieser Fehler wurde in macOS 11.0.1 behoben.