



# システムのトラブルシューティング

以下のトピックは、Firepower システムで発生する可能性のある問題を診断する方法について説明します。

- [システム メッセージ \(1 ページ\)](#)
- [システム メッセージの管理 \(5 ページ\)](#)
- [トラブルシューティング用のヘルス モニタ レポート \(10 ページ\)](#)
- [Web インターフェイスからの Firepower Threat Defense CLI の使用 \(13 ページ\)](#)
- [機能固有のトラブルシューティング \(14 ページ\)](#)

## システム メッセージ

Firepower システムで発生した問題を突き止める必要がある場合、調査の出発点となるのはメッセージセンターです。メッセージセンターでは、Firepower システムがシステムのアクティビティとステータスに関して継続的に生成するメッセージを表示できます。

メッセージセンターを開くには、メインメニューの[展開 (Deploy)] ボタンの右隣にある[システム ステータス (System Status)] アイコンをクリックします。このアイコンは、システムの状態によって以下のように表示されます。

-  : 1 つ以上のエラーと任意の数の警告がシステム上に存在することを示します。
-  : 1 つ以上の警告がシステム上に存在することを示します。エラーは発生していません。
-  : 警告とエラーはいずれもシステム上に存在していないことを示します。

アイコンに数字が表示されている場合、その数字は現在のエラー メッセージまたは警告メッセージの数を示します。

メッセージセンターを閉じるには、Firepower システム Web インターフェイス内でメッセージセンターの外側をクリックします。

メッセージセンターに加え、Web インターフェイスには、ユーザのアクティビティおよび進行中のシステムアクティビティに応じて即時にポップアップ通知が表示されます。ポップアップ通知のなかには 5 秒経過すると自動的に非表示になるものや、非表示アイコン (×) をクリックして明示的に表示を消さなければならない「スティッキー」通知もあります。通知リス

トの最上部にある [表示を消す (Dismiss)] リンクをクリックすると、すべての通知をまとめて非表示にすることができます。



**ヒント** スティッキー以外のポップアップ通知の上にマウスのカーソルを合わせると、その通知はスティッキーになります。

システムはユーザのライセンス、ドメイン、アクセス ロールに基づいて、どのメッセージをポップアップ通知やメッセージセンターに表示するか決定します。

## メッセージタイプ

Message Center では、システムのアクティビティとステータスをレポートするメッセージが 3 つのタブに編成されて表示されます。

### 展開 (Deployments)

このタブには、システムの各アプライアンスの設定展開に関連する現在のステータスがドメイン別にグループ化されて表示されます。Firepower システムでは、次の展開ステータス値がこのタブでレポートされます。

- [実行中 (Running)] ( の表示が回転中) : 設定は展開の処理中です。
- [成功 (Success)] () : 設定は正常に展開されました。
- [警告 (Warning)] () : 警告展開ステータスは、警告システム ステータスアイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。
- [失敗 (Failure)] () : 設定は展開に失敗しました。[失効ポリシー](#)を参照してください。失敗した展開は、エラー システム ステータス アイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。

### ヘルス (Health)

このタブには、システムの各アプライアンスの現在のヘルス ステータス情報がドメイン別にグループ化されて表示されます。ヘルス ステータスは、[ヘルス モニタリングについて](#)に記載されているように、ヘルス モジュールによって生成されます。Firepower システムでは、次のヘルス ステータス値がこのタブでレポートされます。

- [警告 (Warning)] () : アプライアンス上のヘルス モジュールが警告制限を超え、問題が解決されていないことを示します。[ヘルス モニタリング (Health Monitoring)] ページには、これらの状態が黄色い三角形のアイコン () で示されます。警告ステータスは、警告システム ステータス アイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。
- [重大 (Critical)] () : アプライアンス上のヘルス モジュールが重大制限を超え、問題が解決されていないことを示します。[ヘルス モニタリング (Health Monitoring)]

ページには、これらの状態が  アイコンで示されます。重大ステータスは、エラーシステムステータスアイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。

- [エラー (Error)] () : アプライアンス上のヘルスマonitoringモジュールに障害が発生し、それ以降、正常に再実行されていないことを示します。[ヘルスマonitoring (Health Monitoring)] ページには、これらの状態が  アイコンで示されます。エラーステータスは、エラーシステムステータスアイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。

[ヘルス (Health)] タブのリンクをクリックして、[ヘルスマonitoring (Health Monitoring)] ページで関連の詳細情報を表示できます。現在のヘルスステータス状態がない場合、[ヘルス (Health)] タブにメッセージは表示されません。

## タスク

Firepower システムでは、完了するまで時間がかかる可能性がある特定のタスク (構成のバックアップやインストールの更新など) を実行できます。このタブには、これらの長時間実行タスクのステータスが表示され、自分が開始したタスクや、適切なアクセス権がある場合は、システムの他のユーザが開始したタスクが含まれることがあります。このタブには、各メッセージの最新の更新時間に基づいて時系列の逆順にメッセージが表示されません。一部のタスクステータスメッセージには、問題となっているタスクについての詳細情報へのリンクが含まれています。Firepower システムでは、次のタスクステータス値がこのタブでレポートされます。

- [待機中 (Waiting)] () : 別の進行中のタスクが完了するまで実行を待機しているタスクを示します。このメッセージタイプでは、更新の経過表示バーが表示されます。
- [実行中 (Running)] ( の表示が回転中) : 進行中のタスクを示します。このメッセージタイプでは、更新の経過表示バーが表示されます。
- [再試行中 (Retrying)] () : 自動的に再試行しているタスクを示します。なお、すべてのタスクの再試行が許可されるわけではありません。このメッセージタイプでは、更新の経過表示バーが表示されます。
- [成功 (Success)] () : 正常に完了したタスクを示します。
- [失敗 (Failure)] () : 正常に完了しなかったタスクを示します。失敗したタスクは、エラーシステムステータスアイコン () とともに表示されるメッセージ数に含まれます。
- [停止 (Stopped)] () : システムアップデートのために中断されたタスクを示します。停止したタスクを再開することはできません。

新しいタスクが開始されると、新しいメッセージがこのタブに表示されます。タスクが完了すると (成功、失敗、または停止のステータス)、タスクを削除するまで、このタブには最終ステータスを示すメッセージが引き続き表示されます。[タスク (Tasks)] タブおよびメッセージデータベースがいっぱいにならないように、メッセージを削除することをお勧めします。

## メッセージ管理

メッセージセンターから、以下を実行できます。

- ポップアップ通知の動作を設定します（これらを表示するかどうかを選択します）。
- システム データベースの追加のタスクのステータス メッセージを表示します（削除されていないもので利用可能なものがある場合）。
- 個々のタスクのステータスメッセージを削除します。（これは、削除されたメッセージを確認できるすべてのユーザに影響します）。
- タスクのステータスメッセージを一括で削除します。（これは、削除されたメッセージを確認できるすべてのユーザに影響します）。



---

### ヒント

シスコは、表示に加えてデータベースの不要なデータを削除するために、累積されたタスクのステータスメッセージを[タスク (Task)]タブから定期的に削除することを推奨します。データベースのメッセージ数が100,000に到達すると、削除したタスクのステータスメッセージが自動的に削除されます。

---

## システムメッセージの管理

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	展開 (Deployment) : 管理者/[設定をデバイスに展開する (Deploy Configuration to Devices) ] 権限を持つカスタムユーザ ロール [ヘルス (Health) ] : 管理者/[ヘルス (Health) ] 権限を持つカスタムユーザ ロール 他人によって開始されたタスク : 管理者/[他のユーザのタスクを確認する (View Other Users' Tasks) ] 権限があるカスタムユーザ ロール 自分が開始したタスク : 任意

### 手順

**ステップ 1** [システム ステータス (System Status) ] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。

**ステップ 2** 次の選択肢があります。

- [展開 (Deployments) ] タブをクリックして、設定の展開に関連するメッセージを表示します。 [展開メッセージの表示 \(6 ページ\)](#) を参照してください。

- [ヘルス (Health) ] タブをクリックして、Firepower Management Center とそれに登録したデバイスの状況に関連するメッセージを表示します。ヘルス メッセージの表示 (7 ページ) を参照してください。
- [タスク (Tasks) ] タブをクリックして、長時間実行タスクに関連するメッセージを表示または管理します。タスク メッセージの表示 (8 ページ) またはタスク メッセージの管理 (9 ページ) を参照してください。
- Message Center の右上隅にある歯車アイコン (⚙) をクリックして、ポップアップ通知の動作を設定します。通知動作の設定 (10 ページ) を参照してください。

## 展開メッセージの表示

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	[設定をデバイスに展開する (Deploy Configuration to Devices) ] 権限を持つ管理者/ユーザ ロール

### 手順

**ステップ 1** [システム ステータス (System Status) ] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。

**ステップ 2** [展開 (Deployments) ] タブをクリックします。

**ステップ 3** 次の選択肢があります。

- 現在のすべての展開ステータスを表示するには、[合計 (total) ] をクリックします。
- 任意の展開ステータスに関するメッセージのみを表示するには、そのステータスの値をクリックします。
- 展開の経過時間、開始時刻および停止時刻を表示するには、メッセージの時間経過インジケータ (たとえば、[1分5秒 (1m 5s) ]) の上にカーソルを置きます。

### 関連トピック

[設定変更の導入](#)

## ヘルスメッセージの表示

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	[ヘルス (Health)] の権限を持つ管理者/ユーザ ロール

### 手順

**ステップ 1** [システム ステータス (System Status)] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。

**ステップ 2** [ヘルス (Health)] タブをクリックします。

**ステップ 3** 次の選択肢があります。

- 現在のすべてのヘルス ステータスを表示するには、[合計 (total)] をクリックします。
- 任意のステータスに関するメッセージのみを表示するには、そのステータスの値をクリックします。
- メッセージが最も最近更新された時刻を表示するには、そのメッセージの相対時間インジケータ (たとえば [3 日前 (3 day(s) ago)]) の上にカーソルを置きます。
- 特定のメッセージの詳細なヘルス ステータス情報を表示するには、メッセージをクリックします。
- [ヘルス モニタリング (Health Monitoring)] ページの完全なヘルス ステータスを表示するには、タブの下部にある [ヘルス モニタ (Health Monitor)] をクリックします。

### 関連トピック

[ヘルス モニタリングについて](#)

## タスク メッセージの表示

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	他人によって開始されたタスク： [他のユーザのタスクを確認する (View Other Users' Tasks) ] 権限がある管理/カスタム ユーザ ロール  自分が開始したタスク：任意

### 手順

**ステップ 1** [システム ステータス (System Status) ] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。

**ステップ 2** [タスク (Tasks) ] タブをクリックします。

**ステップ 3** 次の選択肢があります。

- 現在のすべてのタスクのステータスを表示するには、[合計 (total) ] をクリックします。
- 任意のステータスのタスクに関するメッセージのみを表示するには、そのステータスの値をクリックします。

(注) 停止したタスクのメッセージは、タスクのステータスメッセージの合計リストにのみ表示されます。停止したタスクではフィルタリングできません。

- メッセージが最も最近更新された時刻を表示するには、そのメッセージの相対時間インジケータ (たとえば [3 日前 (3 day(s) ago) ]) の上にカーソルを置きます。
- タスクに関する詳細を表示するには、メッセージ内のリンクをクリックします。
- さらにタスクのステータスメッセージが表示可能な場合は、メッセージリストの下部にある [さらにメッセージを取得する (Fetch more messages) ] をクリックして取得します。

## タスクメッセージの管理

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	他人によって開始されたタスク： [他のユーザのタスクを確認する (View Other Users' Tasks) ] 権限がある管理/カスタム ユーザロール  自分が開始したタスク：任意

### 手順

**ステップ 1** [システム ステータス (System Status) ] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。

**ステップ 2** [タスク (Tasks) ] タブをクリックします。

**ステップ 3** 次の選択肢があります。

- さらにタスクのステータスメッセージが表示可能な場合は、メッセージリストの下部にある [さらにメッセージを取得する (Fetch more messages) ] をクリックして取得します。
- 完了したタスク (ステータスが停止、成功、または失敗のタスク) に関する 1 つのメッセージを削除するには、メッセージの横にある削除アイコン (✖) をクリックします。
- すべての完了しているタスク (ステータスが停止、成功、または失敗のタスク) に関するメッセージをすべて削除するには、[総数 (total) ] でメッセージをフィルタリングして、[すべての完了タスクの削除 (Remove all completed tasks) ] をクリックします。
- すべての正常に完了したタスクに関するメッセージをすべて削除するには、[成功 (success) ] でメッセージをフィルタリングして、[すべての成功タスクの削除 (Remove all successful tasks) ] をクリックします。
- すべての失敗したタスクに関するメッセージをすべて削除するには、[失敗 (failure) ] でメッセージをフィルタリングして、[すべての失敗タスクの削除 (Remove all failed tasks) ] をクリックします。

## 通知動作の設定

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)



(注) この設定は、すべてのポップアップ通知に影響を及ぼし、ログインセッション間で保持されません。

### 手順

- ステップ 1** [システム ステータス (System Status)] アイコンをクリックして、メッセージセンターを表示します。
- ステップ 2** メッセージセンターの右上にある歯車アイコン (⚙️) をクリックします。
- ステップ 3** ポップアップ通知の表示を有効または無効にするには、[通知を表示 (Show notifications)] スライダをクリックします。
- ステップ 4** スライダを非表示にするには、歯車アイコン (⚙️) を再度クリックします。
- ステップ 5** [システム ステータス (System Status)] アイコンを再度クリックして、メッセージセンターを閉じます。

## トラブルシューティング用のヘルス モニタ レポート

アプライアンスで問題が発生したときに、問題の診断に役立つように、サポートからトラブルシューティングファイルを提供するように依頼されることがあります。システムは、特定の機能分野を対象とした情報を含むトラブルシューティングファイルと、高度なトラブルシューティングファイル（このファイルはサポートと連携して取得します）を生成することができます。次の表に示すオプションのいずれかを選択して、特定の機能のトラブルシューティングファイルの内容をカスタマイズできます。

一部のオプションは報告対象のデータの点で重複していますが、トラブルシューティングファイルには、オプションの選択に関係なく冗長コピーは含まれません。

表 1: 選択可能なトラブルシューティングオプション

オプション	報告内容
Snort のパフォーマンスと設定 (Snort Performance and Configuration)	アプライアンス上の Snort に関連するデータと構成設定

オプション	報告内容
ハードウェアパフォーマンスとログ (Hardware Performance and Logs)	アプライアンス ハードウェアのパフォーマンスに関連するデータとログ
システムの設定、ポリシー、ログ (System Configuration, Policy, and Logs)	アプライアンスの現在のシステム設定に関連する構成設定、データ、およびログ
検知機能の構成、ポリシー、ログ (Detection Configuration, Policy, and Logs)	アプライアンス上の検知機能に関連する構成設定、データ、およびログ
インターフェイスとネットワーク関連データ (Interface and Network Related Data)	アプライアンスのインラインセットとネットワーク設定に関連する構成設定、データ、およびログ
検知、認識、VDB データ、およびログ (Discovery, Awareness, VDB Data, and Logs)	アプライアンス上の現在の検出設定と認識設定に関連する構成設定、データ、およびログ
データおよびログのアップグレード (Upgrade Data and Logs)	アプライアンスの以前のアップグレードに関連するデータおよびログ
全データベースのデータ (All Database Data)	トラブルシューティングレポートに含まれるすべてのデータベース関連データ
全ログのデータ (All Log Data)	アプライアンス データベースによって収集されたすべてのログ
ネットワーク マップ情報 (Network Map Information)	現在のネットワーク トポロジデータ

## 特定のシステム機能のトラブルシューティング ファイルの作成

スマート ライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	Admin/Maint/Any Security Analyst

カスタマイズしたトラブルシューティングファイルを生成およびダウンロードして、そのファイルをサポートに送信できます。

マルチドメイン展開では、子孫ドメイン内のデバイスに対するトラブルシューティングファイルの生成およびダウンロードが可能です。

### 手順

- ステップ 1** アプライアンスのヘルス モニタを表示します。 [アプライアンスヘルスモニタの表示](#)を参照してください。

- ステップ 2** [トラブルシューティング ファイルの生成 (Generate Troubleshooting Files) ] をクリックします。
- ステップ 3** [全データ (All Data) ] を選択して生成可能なすべてのトラブルシューティング データを生成することも、個別のボックスをオンにすることもできます。詳細については、[タスク メッセージの表示 \(8 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。
- ステップ 5** Message Center でタスクのメッセージを表示します。[タスク メッセージの表示 \(8 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ 6** 生成されたトラブルシューティング ファイルに対応するタスクを探します。
- ステップ 7** アプライアンスがトラブルシューティング ファイルを生成して、タスク ステータスが [完了 (Completed) ] に変わったら、[クリックして生成されたファイルを取得 (Click to retrieve generated files) ] をクリックします。
- ステップ 8** ブラウザのプロンプトに従ってファイルをダウンロードします。(トラブルシューティングファイルは、1 つの .tar.gz ファイルでダウンロードされます)。
- ステップ 9** サポートの指示に従って、トラブルシューティング ファイルを Cisco に送信してください。

## 高度なトラブルシューティング ファイルのダウンロード

スマートライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	任意 (Any)	Admin/Maint/Any Security Analyst

マルチドメイン展開では、子孫ドメイン内のデバイスに対するトラブルシューティングファイルの生成およびダウンロードが可能です。グローバルドメインの場合のみ、Firepower Management Center からファイルをダウンロードできます。

### 手順

- ステップ 1** アプライアンスのヘルス モニタを表示します ([アプライアンスヘルスモニタの表示](#)を参照)。
- ステップ 2** [高度なトラブルシューティング (Advanced Troubleshooting) ] をクリックします。
- ステップ 3** [ファイルのダウンロード (File Download) ] タブで、サポートから提供されたファイル名を入力します。
- ステップ 4** [ダウンロード (Download) ] をクリックします。
- ステップ 5** ブラウザのプロンプトに従ってファイルをダウンロードします。
- (注) 管理対象デバイスでは、システムはファイル名の前にデバイス名を付加してファイル名を変更します。

ステップ 6 サポートの指示に従って、トラブルシューティング ファイルを Cisco に送信してください。

## Web インターフェイスからの Firepower Threat Defense CLI の使用

スマート ライセンス	従来のライセンス	サポートされるデバイス	サポートされるドメイン	アクセス (Access)
任意 (Any)	任意 (Any)	Firepower Threat Defense	任意 (Any)	Admin/Maint/Any Security Analyst

Firepower Management Center Web インターフェイスから、選択した Firepower Threat Defense コマンドラインインターフェイス (CLI) コマンドを実行できます。これらのコマンドは、ping、packet-tracer、traceroute、show (show サブコマンドの history と banner を除く) です。

マルチドメイン環境では、子孫ドメインの管理対象デバイスの Firepower Management Center Web インターフェイスを使用して、Firepower Threat Defense CLI コマンドを入力できます。



(注) Firepower Management Center ハイ アベイラビリティを使用した展開では、この機能はアクティブ Firepower Management Center でのみ使用できます。

Firepower Threat DefenseCLI の詳細については、『*Command Reference for Firepower Threat Defense*』を参照してください。

### 手順

- ステップ 1 アプライアンスのヘルスマニタを表示します ([アプライアンスヘルスマニタの表示](#)を参照)。
- ステップ 2 [高度なトラブルシューティング (Advanced Troubleshooting)] をクリックします。
- ステップ 3 [脅威に対する防御 CLI (Threat Defense CLI)] タブをクリックします。
- ステップ 4 [コマンド (Command)] ドロップダウン リストで、コマンドを選択します。
- ステップ 5 オプションで、[パラメータ (Parameters)] テキスト ボックスにコマンドパラメータを入力します。
- ステップ 6 [実行 (Execute)] をクリックして、コマンド出力を表示します。

## 機能固有のトラブルシューティング

機能固有のトラブルシューティングのヒントやテクニックについては、次の表を参照してください。

表 2: 機能固有のトラブルシューティング トピック

機能	関連するトラブルシューティング情報
LDAP 外部認証	<a href="#">LDAP 認証接続のトラブルシューティング</a>
7000 および 8000 シリーズ デバイスのハイ アベイラビリティ状態共有	<a href="#">トラブルシューティングのためのデバイスのハイ アベイラビリティの状態共有統計情報</a>
ユーザ ルール条件	<a href="#">ユーザ制御のトラブルシューティング</a>
ユーザ アイデンティティ ソース	<a href="#">ユーザ エージェント アイデンティティ ソースのトラブルシューティング</a> <a href="#">ISE アイデンティティ ソースのトラブルシューティング</a> <a href="#">TS エージェント アイデンティティ ソースのトラブルシューティング</a> <a href="#">キャプティブ ポータルのアイデンティティ ソースのトラブルシューティング</a>
レルムとユーザ データのダウンロード	<a href="#">レルムとユーザのダウンロードのトラブルシューティング</a>
ネットワーク検出	<a href="#">ネットワーク検出戦略のトラブルシューティング</a>
カスタム セキュリティ グループ タグ (SGT) のルール条件	<a href="#">カスタム SGT 条件のトラブルシューティング</a>
SSL ルール	<a href="#">SSL ルールのトラブルシューティング</a>
Firepower Threat Defense syslog	<a href="#">Syslog の設定</a>
侵入パフォーマンス統計	<a href="#">侵入パフォーマンス統計情報のロギング設定</a>
7000 および 8000 シリーズ、NGIPSv、および ASA with FirePOWER サービスのコマンドラインインターフェイス (CLI)	<a href="#">generate-troubleshoot</a>