



トラブルシューティングとサポート

- [トラブルシューティング : KVM の導入 \(1 ページ\)](#)
- [トラブルシューティング : VMWare ESXi の導入 \(2 ページ\)](#)
- [仮想アプライアンスのサポートの取得 \(2 ページ\)](#)
- [Cisco TAC \(6 ページ\)](#)

トラブルシューティング : KVM の導入

再起動時の仮想アプライアンスの停止

問題 仮想アプライアンスは、再起動すると停止します。

解決方法 これは KVM の問題です。ホストを再起動するたびに、次の回避策を実行してください。

ステップ 1 次の点をチェックします。

```
Cat /sys/module/kvm_intel/parameters/enable_apicv
```

ステップ 2 上記の値が Y に設定されている場合 :

1. 仮想アプライアンスを停止し、KVM カーネルモジュールを再インストールします。

```
rmmod kvm_intel  
  
modprobe kvm_intel enable_apicv=N
```

2. 仮想アプライアンスを再起動します。
-

次のタスク

詳細については、<https://www.mail-archive.com/kvm@vger.kernel.org/msg103854.html> [英語] および <https://bugs.launchpad.net/qemu/+bug/1329956> [英語] を参照してください。

ネットワーク接続が最初に成功した後で失敗する

問題 前回の作業後にネットワーク接続が失われる。

解決方法 これは KVM の問題です。OpenStack ドキュメントの「KVM: Network connectivity works initially, then fails」の項を参照してください。このドキュメントは、http://docs.openstack.org/admin-guide-cloud/content/section_network-troubleshoot.html [英語] にあります。

パフォーマンスの低下、ウォッチドッグ問題、および高 CPU 使用率

問題 Red Hat™ Enterprise Linux 上で KVM を使用して仮想アプライアンスを実行しているときに、アプライアンスのパフォーマンスが低下して、ウォッチドッグの問題が発生し、アプライアンスが異常に高い CPU 使用率を示す。

解決方法 Red Hat™ Enterprise Linux から最新の Host OS アップデートをインストールしてください。

トラブルシューティング：VMWare ESXi の導入

断続的な接続の問題

問題 断続的な接続の問題。

解決方法 未使用のすべての NIC が ESXi で無効になっていることを確認します。

ランダム故障

問題 原因が明らかでないランダムな故障が発生します。

解決方法 「[重要：ランダム故障の防止](#)」を参照してください。

仮想アプライアンスのサポートの取得



(注) 仮想アプライアンスのサポートを受けるには、仮想ライセンス番号 (VLN) をご用意の上 Cisco TAC に連絡してください。

Cisco Secure 仮想アプライアンスのサポートケースを報告する場合は、契約番号と製品 ID コード (PID) を提供する必要があります。

発注書を参照するか以下の一覧を参照すると、仮想アプライアンスで動作中のソフトウェアライセンスに基づく PID を特定できます。

- [Cisco Secure Email Virtual Gateway アプライアンスの製品 ID コード \(PID\)](#)
- [Cisco Secure Web 仮想アプライアンスの製品 ID コード \(PID\)](#)
- [Cisco Secure Email and Web Manager Virtual の製品 ID コード \(PID\)](#)

Cisco Secure Email Virtual Gateway アプライアンスの製品 ID コード (PID)

Cisco Secure Email Unified SKU の概要

Cisco Secure Email Unified SKU の注文には、次の 4 つの SKU タイプが含まれます。

- サブスクリプション SKU は、サブスクリプション期間と開始日を定義するために使用されます。
- 製品 SKU は、サブスクリプションを構成する製品と数量を定義するために使用されます。
- 製品アドオン SKU は、他の製品 SKU にのみ追加できます。
- サポート SKU では、サブスクリプションのサポートレベルを定義します。

注文は、E メールセキュリティ サブスクリプション SKU の選択から始まります。次にサブスクリプションを構成する製品 SKU、アドオン SKU、サポート SKU を選択してサブスクリプションを設定します。

サブスクリプション SKU

Email Security-CSEMAIL-SEC-SUB のサブスクリプション SKU は 1 つだけです。サブスクリプションの期間と支払いオプションは、サブスクリプションに含まれるすべての製品に適用されます。

機能	PID	説明
Cisco Secure Email Gateway Essentials	ESA-ESS-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • スпам対策 • ウイルス対策 • アウトブレイク フィルタ • Cisco Secure Malware Defense (AMP) 制限サンプル

機能	PID	説明
Cisco Secure Email Gateway Advantage	ESA-ADV-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • スпам対策 • ウイルス対策 • アウトブレイク フィルタ • Cisco Secure Malware Defense (AMP) 無制限サンプル • Graymail Safe の登録解除 • データ損失防止 • 暗号化
Cisco Secure Email Gateway Premier	ESA-PRE-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • スпам対策 • ウイルス対策 • アウトブレイク フィルタ • Cisco Secure Malware Defense (AMP) 無制限サンプル • Graymail Safe の登録解除 • データ損失防止 • 暗号化 • Cisco Secure Awareness トレーニング
Cisco Secure Email and Web Manager アプライアンス (SMA)	SMA-EMGT-LIC	すべての中央集中型電子メールセキュリティ機能
イメージアナライザ	ESA-IA-LIC	アドオンとして利用可能
インテリジェント マルチスキャン	ESA-IMS-LIC	アドオンとして利用可能
McAfee Anti-Malware	ESA-MFE-LIC	アドオンとして利用可能
Graymail Safe の登録解除	ESA-GSU-LIC	アドオンとして利用可能 (Advantage および Premier バンドルの一部)

機能	PID	説明
データ損失防止	ESA-DLP-LIC	アドオンとして利用可能 (Advantage および Premier バンドルの一部)
暗号化	ESA-ENC-LIC	アドオンとして利用可能 (Advantage および Premier バンドルの一部)

Cisco Secure Web 仮想アプライアンスの製品 ID コード (PID)

Cisco Secure Web Appliance Unified SKU の概要

Cisco Secure Web Appliance Unified SKU の注文には、次の 4 つの SKU タイプが含まれます。

- サブスクリプション SKU は、サブスクリプション期間と開始日を定義するために使用されます。
- 製品 SKU は、サブスクリプションを構成する製品と数量を定義するために使用されます。
- 製品アドオン SKU は、他の製品 SKU にのみ追加できます。
- サポート SKU では、サブスクリプションのサポートレベルを定義します。

注文は、Cisco Secure Web Appliance サブスクリプション SKU の選択から始まります。次にサブスクリプションを構成する製品 SKU、アドオン SKU、サポート SKU を選択してサブスクリプションを設定します。

サブスクリプション SKU

Cisco Secure Web Appliance のサブスクリプション SKU は 1 つだけです (WEB-SEC-SUB)。サブスクリプションの期間と支払いオプションは、サブスクリプションに含まれるすべての製品に適用されます。

機能	PID	説明
Cisco Secure Web Essentials	WSA-WSE-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Web Usage Controls • Web レピュテーション
Cisco Secure Web Advantage	WSA-WSP-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Web Usage Controls • Web レピュテーション • Sophos および Webroot Anti-Malware シグネチャ

機能	PID	説明
Cisco Secure Web Premier	WSA-WSS-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Web Usage Controls • Web レピュテーション • Sophos および Webroot Anti-Malware シグネチャ • Cisco Secure Malware Analytics • Cisco Cognitive Intelligence
Cisco Secure Malware Analytics	WSA-AMP-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Cisco Secure Malware Analytics
Cisco Secure Web Anti-Virus McAfee	WSA-AMM-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • McAfee Anti-Malware シグネチャ
Cisco Secure Web Sophos Anti-Malware	WSA-AMS-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Sophos Anti-Malware シグネチャ
Cisco Secure Web Webroot Anti-Malware	WSA-AMW-LIC	内容 : <ul style="list-style-type: none"> • Webroot Anti-Malware シグネチャ

Cisco Secure Email and Web Manager Virtual の製品 ID コード (PID)

機能	PID	説明
Cisco Secure Email and Web Manager アプライアンス (SMA)	SMA-EMGT-LIC	すべての中央集中型電子メールセキュリティ機能

Cisco TAC

電話番号を含む Cisco TAC の連絡先情報 :

http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。