

# ソフトウェアアップグレード後にISE電子メールアラーム通知が機能しない

## 内容

---

## 問題

Cisco Identity Services Engine(ISE)の電子メールアラーム通知が、設定された受信者に配信されません。ISE内のSMTPテスト機能は成功しますが、実際のアラームイベントでは電子メール通知の送信はトリガーされません。この問題は、ISEバージョン3.2から3.4パッチ3にアップグレードした後に発生し始め、3.4パッチ5を適用した後も続きます。パッチ5を適用した直後にアラーム電子メールは短時間動作しましたが、大量のため電子メール通知を一時的に無効にした後、再び有効にすると機能しなくなります。

## 環境

- Cisco Identity Services Engine(ISE)バージョン3.4パッチ5
- 6つのポリシーサービスノード(PSN)、2つのモニタリングおよびトラブルシューティング(MnT)ノード、2つのポリシー管理ノード(PAN)を備えたISE導入
- プライマリMnTノード : COR089ISE-MnT02(IP:172.29.134.2)
- SMTPサーバ : smtp1.us.parker.corp
- ISEバージョン3.2での以前の動作設定
- 10月のバージョン3.2から3.4パッチ3へのアップグレード後に問題が発生

## 解決方法

ISE電子メールアラーム通知の問題をトラブルシューティングするには、次のセクションで説明する診断および解決手順に従います。

## ステップ1:SMTP設定の確認と機能のテスト

ISE内のSMTPテストが成功したことを確認し、電子メールサーバの設定を確認します。

1. ISE GUIで、Administration > System > Settings > SMTP Serverの順に移動します。

2. サーバーアドレス、ポート、TLS/STARTTLS構成、および認証設定を含むすべてのSMTP設定を確認します。

- SMTPサーバ ( メールゲートウェイ ) のIPアドレスまたはFQDNが正しいことを確認します。
  - SMTP Portをチェックします。デフォルトはポート25です。セキュアな送信 (TLS/STARTTLS)が有効になっている場合は、Eメールサーバのオープンポート ( ポート587など ) と明示的に一致させる必要があります。

3. 組み込みのテスト機能を使用してSMTP接続をテストします。

4. テスト電子メールがサーバレベルで受信されているかどうかを確認するために、電子メールサーバ管理者と連携します。

## 手順2：プライマリMnTノードでデバッグロギングを有効にします

ルートアクセスを使用して、問題が内部トリガーの成功なのか、サーバとの外部接続エラーなのかを切り分けます。

```
tail -F /opt/CSC0cpm/logs/ise-psc.log
2026-06-02 14:51:54,851 WARN [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
2026-06-02 14:51:54,851 INFO [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
2026-06-02 14:51:54,853 ERROR [MnT-AlarmWorkerMail-Threadpool-0][[]] cisco.mnt.common.alarms.AlarmWorke
```

さらにトラブルシューティングが必要な場合、またはroot経由でモニタできない場合は、アラーム生成と電子メール配信の試行をキャプチャする詳細なロギングを有効にします。

プライマリMnTノードで次のデバッグコンポーネントを有効にします。

### ステップ3：アラームイベント中のネットワークトラフィックのキャプチャ

パケットキャプチャを実行して、ISEがアラームイベントのSMTP接続の確立を試行するかどうかを確認します。

1. プライマリMnTノードで、Operations > Troubleshoot > Diagnostic Tools > TCP Dumpの順に選択します。
2. SMTPサーバーとの通信に使用するネットワークインターフェイスを選択します。
3. パケットキャプチャを開始します。
4. キャプチャ中に、次の両方を実行します。
  - ISEからSMTPテストを実行します ( 正常なSMTPセッションをキャプチャします )。
  - 実際のアラームイベントが発生するまで生成または待機します。
5. キャプチャを停止し、分析用のPCAPファイルをダウンロードします。

### ステップ4：アラーム生成中のアプリケーションログの監視

ISEアプリケーションログを監視して、電子メールの送信試行を特定します。

アラームが生成されている間、プライマリMnTノードのCLIで次のコマンドを実行します。

```
show logging application ise-psc.log tail
```

出力をキャプチャし、電子メール通知をトリガーする必要があるアラームイベントのタイムスタンプをメモします。

## ステップ5：電子メールサーバ管理との調整

電子メールサーバ管理者と協力して、サーバ側の処理を確認します。

アラームテスト中に、EメールチームにSMTPサーバログで次の項目を確認してもらいます。

- プライマリMnTノードのIPアドレスからのSMTP接続
- メッセージの受理、拒否、または保留ステータス
- メッセージが受け入れられない場合のエラーコードまたは拒否理由

## ステップ6：取得データの分析と解決の実装

収集したパケットキャプチャ、ログ、およびサーバ側の情報を確認して、次の項目を判別します。

- ISEがアラームメールを送信しようとしているかどうか（パケットキャプチャに表示）。
- サーバの応答コードと拒否理由
- 成功したSMTPテストセッションとアラームトリガーセッションの違い。

分析に基づいて、次のような適切な修正を実装します。

- SMTPサーバの設定またはセキュリティポリシーの調整
- ISE電子メール通知設定の変更
- 送信者のアドレスまたは認証パラメータを更新しています。

## ステップ7：デバッグロギングの無効化

トラブルシューティングが完了したら、デバッグログコンポーネントを無効にして、ログファイルの増大を防ぎます。

プライマリMnTノードのデバッグコンポーネントを無効にします。

```
cisco-mnt (disable)
cpm-mnt (disable)
```

## 原因

この問題は、Primary Monitoring & Troubleshooting(MnT)ノードがアラームイベントのSMTPセッションを処理する方法とSMTPテスト機能の処理方法の違いに起因する可能性があります。SMTPテストが成功する間、実際のアラームによってトリガーされる電子メールの試行が失敗する可能性があります。これは、設定の非互換性、サーバ側のフィルタリング、または新しいISEバージョンで導入された電子メール送信プロセスの変更が原因で発生します。

## 関連コンテンツ

- [Cisco ISE 3.4アドミニストレーションガイド - トラブルシューティング](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。