

目次

[概要](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Security Manager (CSM) の「*Error - Login Failed. The client cannot connect to the Authentication service*」エラーメッセージの解決方法を説明します。

注 このドキュメントでは、CSM バージョン 4.3 (CSM 4.3) で発生する一般的な問題を重点的に説明します。ただし、同じ問題と解決策が他のバージョンにも当てはまる場合があります。

問題

ユーザが CSM クライアント アプリケーションにログインできず、次のエラー メッセージの 1 つまたは両方が表示されます。

- **Error - Login Failed. The client cannot connect to the Authentication service**
- **Login URL access is forbidden**

また、CiscoWorks/Prime Web GUI にログインしようとする時、次のエラー メッセージが表示されることがあります。

403 - Forbidden Error

解決策

この項で説明されている手順を実行し、CSM サーバ上の Apache サービスを再登録します。CSM クライアント アプリケーションでは、ログインに Apache サービスが使用されます。

1. CSM サーバで、[Start] > [Run...] > [services.msc] の順に選択し、Microsoft Windows Services コンソールを開きます。
2. すべての CSM サービスの *Startup Type* が [Manual] に設定されていることを確認します。ただし、[Automatic] に設定する必要がある *Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)* サービスは除きます。
3. Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd) サービスを停止し、従属するすべ

てのサービスが停止するまで待ちます。

4. [Start] > [All Programs] > [Accessories] > [Command Prompt] の順に選択し、[Command Prompt] ショートカットを右クリックします。次に、[Run as administrator] を選択し、特権コマンドプロンプトを開きます。
5. 次のコマンドを入力して、CSM Apache サービスを手動で登録解除します。
`pdreg -u Apache`
6. 次のコマンドを入力して、CSM Apache サービスを手動で再登録します。
`pdreg -r Apache -e "C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache\bin\Apache.exe" -f "-d C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache -D SSL" -d Tomcat`注 パスは DOS 8.11 形式で入力する必要があります。たとえば、*C:\Program ファイル (x86)* の代りの *C:\PROGRA~2*。Microsoft Windows の 64 ビットバージョンで、CSM ルート ディレクトリ デフォルト のロケーションは *C:\PROGRA~2\CSCOpX* です; Microsoft Windows の 32ビットバージョンで、CSM ルート ディレクトリ デフォルト のロケーションは *C:\PROGRA~1\CSCOpX* です。
7. 次のコマンドを入力して、CSM のセキュア ソケット レイヤ (SSL) 証明書を再生成します。
。
`cd C:\Progra~2\CSCOpX\MDC\Apache`
`gencert.bat`
8. Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd) サービスを再起動し、従属するすべてのサービスが再起動するまで待ちます。

関連情報

- [Cisco Security Manager 4.3 のインストールガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)