

CSM での「Error - Login Failed. The client cannot connect to the Authentication service」エラーメッセージのトラブルシューティング

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、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。

- 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。
- 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。
- [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。
- 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
```

- 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。

- 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
```

- 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](#)