



CHAPTER 14

ACE Appliance Device Manager トラブルシューティング ツールの使用

次の診断ツールを使用して、ACE Appliance Device Manager 問題のトラブルシューティングを実行できます。

- 「診断パッケージの生成」(P.14-1)
- 「ACE Appliance ファイルの操作」(P.14-6)
- 「ACE Appliance DM GUI ステータスのチェック」(P.14-10)

診断パッケージの生成

リアルタイムで発生するネットワークまたはシステム関連の問題の診断には、システムの専門家さえ、かなりの時間がかかり、フラストレーションを感じる場合があります。クリティカルな問題が ACE Appliance Device Manager で発生した場合は、ライフライン機能が提供するトラブルシューティングおよび診断ツールを使用して、ACE Appliance Device Manager データを Cisco サポート ラインに報告し、診断パッケージを生成できます。その後、サポート エンジニアと開発者は、ライフラインパッケージでキャプチャした情報を使用して、システムを再構成し、問題をデバッグできます。



(注)

ACE Appliance に関連する問題をトラブルシューティングするには、Command Line Interface (CLI; コマンドライン インターフェイス) でサポートされている **debug** コマンドと **show** コマンドを使用します。ACE Appliance **show** コマンドのリストについては、『*Cisco 4700 Series Application Control Engine Appliance Command Reference*』を参照してください。ハードウェアおよびソフトウェアの show コマンドの詳細については、『*Cisco 4700 Series Application Control Engine Appliance Administration Guide*』を参照してください。

ライフラインは、実行中のシステムの設定、ステータス、バッファ、ログ、スレッド ダンプ、メッセージなどのスナップショットを取得します。また、該当するイベントのすぐ前に記録された、ネットワークおよびシステムの一定期間の履歴イベントを収集します。必要に応じて、ライフラインは、ACE Appliance Device Manager データベースやファイル サブディレクトリをバックアップしパッケージとして一括したり、指定した仮想コンテキストの一定期間のトラフィック フロー パケットを追跡しパッケージ化したりできます。



ヒント

ライフラインを使用する際は、最初に Cisco サポートにお問い合わせください。

ここでは、ライフライン機能を使用する方法について説明します。

- 「ライフラインの使用上の注意事項」 (P.14-2)
- 「ACE Appliance DM GUI からのライフライン パッケージの作成」 (P.14-3)
- 「ライフライン パッケージのダウンロード」 (P.14-4)
- 「ライフライン パッケージの削除」 (P.14-4)
- 「ACE Appliance CLI からのライフライン パッケージの作成」 (P.14-5)

ライフラインの使用上の注意事項

トラブルシューティングしている ACE Appliance Device Manager 問題によっては、不要なイベントが発生したときにライフラインが作成されることがあります。このような状況では、使用可能なリソースが極端に少なくなる場合があります (CPU とメモリがほとんど使い果たされた状態になる可能性があります)。次の点に注意する必要があります。

- ライフライン パッケージは、カスタマー サポートの支援が必要となる可能性のある問題が発生した後で作成する。パッケージは、カスタマー サポートが見ることを意図して作成します。
- ライフラインは、プライオリティに基づいて (重要度の最高のもから最低のものへ)、診断ジェネレータからのデバッグ データを収集する。データ サイズの合計が 200 MB に達すると、コレクタは収集を停止し、プライオリティの低いジェネレータからのデータは失われることがあります。コンテンツ、サイズ、時間、状態、およびドロップされたデータの詳細については、各ライフライン パッケージに付属の Readme ファイルを参照してください。
- ライフラインは、最新の 25 MB のデータをファイルから収集し、先頭部分のコンテンツは切り捨てます。
- ライフラインは、システムによって、自動的に zip ファイルにパッケージ化される。ライフライン パッケージの命名規則は、「lifeline-yyMMdd-hhmmss.zip」です。たとえば、lifeline-060622-152140.zip は、2006 年、6 月 22 日、午後 3:21:40 に作成されたライフライン パッケージです。
- ライフライン パッケージは、一度に 1 つだけ作成される。システムは、1 番目のライフラインのパッケージ化が完了するまでは、2 番目の作成要求を拒否します。
- ライフラインは、60 分でタイムアウトとなります。
- 一度に最大 5 つのライフライン パッケージが格納される。ファイルは RAM ディスクに格納されます。これらのパッケージをダウンロードして、別の場所に格納した後は、それらを安全に削除できます。それらを削除しない場合は、ライフライン マネージャがクリーンアップを実行します。これにより、最も古いパッケージから先に削除されます。
- ディスク容量が 80% に達すると、ディスク モニタがその旨を通知します。追加のパッケージを作成できるように、必ず、使用中のパッケージを削除またはダウンロードしてください。

ACE Appliance DM GUI からのライフラインパッケージの作成

前提

- ACE Appliance が実行中である。
- ライフラインの管理上の注意事項を確認済みである（「ライフラインの使用上の注意事項」(P.14-2) を参照）。
- シスコ テクニカル サポートでケースがオープンされている。

手順



(注) このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

- ステップ 1** [Admin] > [Tools] > [Lifeline Management] を選択します。
- ステップ 2** パッケージの説明を入力します（必須）。これには、パッケージを作成した理由、パッケージを要求した人物などに関する情報を含めることができます。
- ステップ 3** パッケージを作成するには、[Save] をクリックします。zip ファイルが、lifeline-yyMMdd-hhmmss.zip の形式で作成され、[Lifelines] ペインに表示されます。[Edit Lifeline] ウィンドウに、パッケージのサイズ、名前、および生成日が表示されます。



(注) パッケージが作成されるまで、ACE Appliance メンテナンスは実行しないでください。

パッケージが作成されると、次のことを実行できます。

- パッケージを使用中のコンピュータのディレクトリに保存するには、[Download] をクリックします。「ライフラインパッケージのダウンロード」(P.14-4) を参照してください。
- 編集モードから追加モードに戻るには、[Add] をクリックします。
- パッケージを削除するには、[Delete] をクリックします。「ライフラインパッケージの削除」(P.14-4) を参照してください。

関連トピック

- 「診断パッケージの生成」(P.14-1)
- 「ライフラインパッケージのダウンロード」(P.14-4)
- 「ライフラインパッケージの削除」(P.14-4)

ライフライン パッケージのダウンロード

パッケージをダウンロードし、ローカルドライブに保存するには、次の手順を使用します。

前提

パッケージが作成されている（「[ACE Appliance DM GUI からのライフライン パッケージの作成](#)」(P.14-3) を参照）。

手順



(注) このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

-
- ステップ 1** [Admin] > [Tools] > [Lifeline Management] を選択します。
- ステップ 2** リストからパッケージを選択します。
- ステップ 3** [Download] をクリックします。
[File Download] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [Save] をクリックします。
パッケージは、パッケージを保存できる Web ブラウザに送信されます。
-

関連トピック

- 「[診断パッケージの生成](#)」(P.14-1)
- 「[ACE Appliance DM GUI からのライフライン パッケージの作成](#)」(P.14-3)
- 「[ライフライン パッケージの削除](#)」(P.14-4)

ライフライン パッケージの削除

パッケージを削除するには、次の手順を使用します。追加ファイル用のディスク スペースを開放するため、不要になったパッケージは削除する必要があります。

手順



(注) このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

-
- ステップ 1** [Admin] > [Tools] > [Lifeline Management] を選択します。
- ステップ 2** リストからパッケージを選択し、[Delete] をクリックします。
メッセージが表示され、削除の確定が求められます。
- ステップ 3** [OK] をクリックして、パッケージを削除します。
-

関連トピック

- 「診断パッケージの生成」(P.14-1)
- 「ACE Appliance DM GUI からのライフライン パッケージの作成」(P.14-3)
- 「ライフライン パッケージのダウンロード」(P.14-4)

ACE Appliance CLI からのライフライン パッケージの作成

ACE Appliance Device Manager GUI で問題が発生した場合（たとえば、Device Manager GUI が動作不能な場合）は、Exec モードから **dm lifeline** CLI コマンドを使用して、ライフラインを作成し、リモート TFTP サーバにアップロードできます。**dm lifeline** CLI コマンドは、ACE Appliance Device Manager GUI からライフラインを生成できない場合に役立ちます。



(注)

dm status CLI コマンドを使用して ACE Appliance Device Manager のヘルスを確認する方法の詳細については、「[ACE Appliance DM GUI ステータスのチェック](#)」の手順 (P.14-10) を参照してください。

前提

- ACE Appliance が実行中である。
- シスコ テクニカル サポートでケースがオープンされている。
- グローバル管理者である。**dm lifeline** CLI コマンドを使用できるのは、グローバル管理者だけです。
- TFTP サーバが到達可能で、ACE Appliance からのファイルを受信できる。

手順



(注)

このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

ステップ 1 次のプロンプトで、ログイン ユーザ名とパスワードを入力して ACE にログインします。

```
switch login: admin
Password: xxxxxx
```

ステップ 2 次の構文を使用して、**dm lifeline tftp** CLI コマンドを入力します。

```
dm lifeline tftp <host> [port]
```

キーワード、引数、およびオプションは、次のとおりです。

- **[host]** : TFTP ネットワーク サーバを指定します。
- **[port]** : (オプション) ポート番号。

ファイルは、anm-lifeline.tar.gz 形式で作成され、指定された TFTP サーバにアップロードされます。ファイルは、TFTP サーバのルート ディレクトリにコピーされます。

ACE Appliance ファイルの操作

ファイル ブラウザは、ACE Appliance へのアクセスを提供し、複数のファイルをダウンロードまたはアップロードして、表示または追跡することができます。また、このツールは、ファイル名の変更、またはログやその他のファイルの表示を実行するためにも使用でき、ネットワークを管理したり、ACE Appliance 上の問題を特定したりするうえで役立ちます。また、この機能を使用して、既存のコンテキスト パッケージ キャプチャ バッファをリモート サーバにコピーすることもできます。

- 「ファイル ブラウザについて」 (P.14-6)
- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)



(注)

ライセンス ファイルを管理するには、[Config] タブの [Licenses] 画面を使用します ([Config] > [Virtual Contexts] > [System] > [Licenses])。ライフライン パッケージを管理するには、[Admin] タブの [Lifeline] 画面を使用します ([Admin] > [Tools] > [Lifeline Management])。

ファイル ブラウザについて

ファイル ブラウザを使用する場合は、次の点に留意してください。

- 事前定義された admin ロール、Server-Appln-Maintenance ロール、および監視権限を上回る権限と Copy Configuration 権限を含むカスタマイズしたユーザ ロールはすべて、ファイル ブラウザにアクセスできます。
- オブジェクト セレクタには、ACE Appliance の実ディレクトリにマッピングされた仮想ディレクトリの名前が含まれます。これらの名前は CLI `dir` コマンドで表示される名前と一致していますが、ディスク上の実際のディレクトリ名は異なります。
- コンテンツを表示するフォルダを選択します。特定のディレクトリをリロードするディレクトリ名を選択します。
- ファイル ブラウザで表示されるファイルにはサイズ制限が課せられます。ACE Appliance Device Manager では、最初の 100 KB だけが表示され、ファイルの残り部分は切り捨てられます。

関連トピック

- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)

ファイルのダウンロード

ACE Appliance から複数のファイルをダウンロードし、表示または追跡するには、次の機能を使用します。たとえば、ログをダウンロードして、それらを表示する場合があります。



(注) このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

手順

- ステップ 1 [Admin] > [Tools] > [File Browser] を選択します。
- ステップ 2 ドロップダウン リストでディレクトリを選択し、ダウンロードするファイルを検索します。ファイルを特定するまで、フォルダ構造内を移動します。
- ステップ 3 コンテンツ ペインでファイル名を選択し、[Download] をクリックします。
[File Download] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4 ファイルをコンピュータに保存します。

関連トピック

- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイルブラウザについて」 (P.14-6)

ファイルのアップロード

PC から ACE Appliance にファイルをアップロードし、表示または追跡するには、次の機能を使用します。



(注) このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

手順

- ステップ 1 [Admin] > [Tools] > [File Browser] を選択します。
- ステップ 2 ドロップダウン リストでディレクトリを選択します。ファイルのアップロード先となるフォルダが特定されるまで、フォルダ構造内を移動します。
- ステップ 3 [Upload] をクリックします。
- ステップ 4 [Browse] をクリックして、PC からアップロードするファイル名を選択し、[OK] をクリックします。
ファイルは、ACE Appliance にアップロードされます。

関連トピック

- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイルブラウザについて」 (P.14-6)

ファイル名の変更

ACE Appliance 上のファイルの名前を変更するには、次の機能を使用します。



(注)

このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

手順

- ステップ 1** [Admin] > [Tools] > [File Browser] を選択します。
 - ステップ 2** ドロップダウンリストでディレクトリを選択し、名前を変更するファイルを検索します。ファイルを特定するまで、フォルダ構造内を移動します。
 - ステップ 3** 名前を変更するファイルを選択します。ファイル名を変更できるのは、一度に 1 つのファイルだけです。
 - ステップ 4** [Rename] をクリックします。
 - ステップ 5** ファイルの新しい名前を入力し、[OK] をクリックします。
- ACE Appliance 上のファイルの名前が変更されます。

関連トピック

- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイルブラウザについて」 (P.14-6)

ファイルの削除

ACE Appliance からファイルを削除するには、次の機能を使用します。



(注)

このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

手順

- ステップ 1 [Admin] > [Tools] > [File Browser] を選択します。
- ステップ 2 ドロップダウン リストでディレクトリを選択し、削除するファイルを検索します。ファイルを特定するまで、フォルダ構造内を移動します。
- ステップ 3 コンテンツ ペインでファイル名を選択し、[Delete] をクリックします。
削除の確定を求めるウィンドウが表示されます。
- ステップ 4 [OK] をクリックして、指定したファイルを削除します。
ファイルは、ACE Appliance から削除されます。

関連トピック

- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイルの表示」 (P.14-9)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイル ブラウザについて」 (P.14-6)

ファイルの表示

ACE Appliance からファイルを表示するには、次の機能を使用します。ネットワークの管理に役立つログまたはその他のファイルを表示する場合があります。100 K を超えるファイルは、表示する際に過剰分が切り捨てられます。



(注)

このオプションが使用できるかどうかは、ユーザのロールによって決まります。

手順

- ステップ 1 [Admin] > [Tools] > [File Browser] を選択します。
- ステップ 2 ドロップダウン リストでディレクトリを選択し、表示するファイルを検索します。ファイルを特定するまで、フォルダ構造内を移動します。
- ステップ 3 コンテンツ ペインでファイル名を選択し、[View] をクリックします。
既存のブラウザの下に新しいウィンドウが表示されます。

- ステップ 4** 表示したファイルを画面から削除し、ファイル ブラウザ コンテンツ ペインに戻るには、[UnView] をクリックします。

関連トピック

- 「ファイルのアップロード」 (P.14-7)
- 「ファイルのダウンロード」 (P.14-7)
- 「ファイル名の変更」 (P.14-8)
- 「ファイルの削除」 (P.14-9)
- 「ファイル ブラウザについて」 (P.14-6)

ACE Appliance DM GUI ステータスのチェック

ACE Appliance Device Manager GUI が動作不能として表示された場合、Exec モードで **dm status** CLI コマンドを入力して Device Manager のヘルスを確認できます。**dm status** コマンド出力に、Device Manger が実行中であるか、停止しているかを示すステータスが表示されます。このステータスは、ステータス出力の ANM フィールドと MySQL フィールドに反映されます。



(注)

dm status CLI コマンドにアクセスするには、グローバル管理者である必要があります。このコマンドを使用できるのは、グローバル管理者だけです。

次のように入力します。

```
switch/Admin# dm status
DM ROOT:
DM HOME: /opt/CSCOanm
JAVA_HOME: /opt/CSCOanm/jre
MYSQL_HOME: /opt/CSCOanm/mysql
java is /opt/CSCOanm/jre/bin/java

ANM : STOPPED (1230)
MySQL : STOPPED (1187)
```

ステータスが「STOPPED」と示されている場合は、**dm reload** コマンドを使用して Device Manager を再起動します。**dm reload** CLI コマンドにアクセスするには、グローバル管理者である必要があります。Device Manager を再起動しても ACE 機能には影響しません。ただし、ACE CLI 設定を読み込むため、Device Manager の再初期化には数分かかることがあります。

Exec モードで **dm status** CLI コマンドを再度入力し、Device Manger のステータスが「RUNNING」であることを確認します。

次のように入力します。

```
switch/Admin# dm status
DM ROOT:
DM HOME: /opt/CSCOanm
JAVA_HOME: /opt/CSCOanm/jre
MYSQL_HOME: /opt/CSCOanm/mysql
java is /opt/CSCOanm/jre/bin/java

ANM : RUNNING (1230)
MySQL : RUNNING (1187)
```