



トラブルシューティング

CSACS-1121 シリーズ アプライアンスでは、出荷前に精密なテストを実施しています。問題が発生した場合は、この付録を使用して問題を特定するか、問題の原因であるアプライアンスの使用を停止してください。

初期起動時に過熱または過電圧の状態になることはまれですが、環境の温度や電圧のモニタリング機能については「[法令準拠](#)」(P.2-8)の項で解説します。



(注)

この章の手順では、CSACS-1121 シリーズ アプライアンスの初期起動時におけるトラブルシューティングについて、アプライアンスが工場出荷時の設定のままであることを前提に解説します。コンポーネントを削除または交換している、もしくはデフォルト設定を変更している場合は、この章の推奨事項を適用できない場合もあります。

この付録では、アプライアンスに起こりうる問題すべてを網羅するのではなく、お客様で頻繁に確認されている問題を中心に上げます。

この付録の内容は、次のとおりです。

- 「[トラブルシューティングの概要](#)」(P.A-1)
- 「[問題解決](#)」(P.A-2)
- 「[LED の読み取り方](#)」(P.A-6)
- 「[製品のシリアル番号の場所](#)」(P.A-9)

トラブルシューティングの概要

初期システム起動時、次の事項を確認します。

- 外部電源コードが接続されており、正しい電源が供給されている。詳細については、「[電源に関する考慮事項](#)」(P.3-9)、「[CSACS-1121 シリーズ アプライアンスの電源投入](#)」(P.4-14)、「[電源および冷却システムのトラブルシューティング](#)」(P.A-3)を参照してください。
- アプライアンスのファンとブLOWERが稼働していることを確認する。「[通気に関する推奨事項](#)」(P.3-9) および「[電源および冷却システムのトラブルシューティング](#)」(P.A-3)を参照してください。
- アプライアンスのソフトウェアが正常に起動している。
- アダプタ カード (インストールされている場合) がスロット内に正しく設置されており、それぞれが (アプライアンス ソフトウェアによって) 問題なく初期化されている。

以上の条件がそれぞれ満たされており、ハードウェアの設置が完了している場合は、基本設定に移りません。正しい設定機能については、第 5 章「CSACS-1121 を使用した Cisco Secure Access Control System のインストールと設定」または『*User Guide for the Cisco Secure Access Control System 5.3*』を参照してください。

問題を特定できない場合は、手順についてカスタマー サービス担当者にお問い合わせください。テクニカル サポートについては、アプライアンスに付属される『*Cisco Information Packet*』を参照してください。お問い合わせいただく前に、次の情報をお手元にご用意ください。

- アプライアンスのシャーシタイプおよびシリアル番号。詳細については、「Cisco Product Identification ツール」(P.2-3) を参照してください。
- 保守契約または保証書 (『*Cisco Information Packet*』を参照)。
- ソフトウェアのタイプおよびバージョン番号 (該当する場合)。
- 新規アプライアンスの入手日。
- 生じている問題の簡単な説明と、問題の特定と解決の手順。



(注)

カスタマー サービス担当者には、必ず CSACS-1121 シリーズ アプライアンスの初期インストール後に行ったアップグレードまたは保守の情報をすべてお伝えください。サイト ログ情報については、「設置場所のログの作成」(P.3-14) および「サイト ログ」(P.B-1) を参照してください。

問題解決

問題解決のキーは、CSACS-1121 シリーズ アプライアンスの動作と実行されるべき動作とを比較し、問題を特定の箇所に絞り込むことです。

つまり、トラブルシューティングの際は、症状を明確にし、症状を引き起こしうる問題すべてを洗い出してから、症状が消えるまで、その潜在的な問題を (最も起こりやすいものから最も起こりにくいものまで) それぞれ体系的に排除します。

次の手順は、トラブルシューティングのプロセスで活用できるガイドラインです。

- ステップ 1** 問題を分析し、明確に問題を記述したものを作成します。症状と潜在的な原因を明確にします。
- ステップ 2** 潜在的な原因を特定するための事実を収集します。
- ステップ 3** 収集した事実を元に、潜在的な原因を検証します。
- ステップ 4** これら原因に基づいた実行計画を作成します。最も起こりうる問題から始めて、1 つの変数だけを操作する計画を考えます。
- ステップ 5** 実行計画を実施します。各手順を慎重に実行し、症状が消えたか確かめます。
- ステップ 6** 結果を分析し、問題が解決したかを確認します。問題が解決していれば、プロセスは完了です。

問題が解決していなければ、最も起こりうる問題の中の 2 つ目に基づいて実行計画を作成します。ステップ 4 に戻り、問題が解決するまで手順を繰り返します。

実行計画を実施するときは、変更した部分を元に戻してください。一度に変更する変数は、1 つだけです。



(注)

アプライアンスの前面および背面パネルにある LED は、アプライアンスのパフォーマンスと動作を確認するためのものです。これら LED の詳細については、「[LED の読み取り方](#)」(P.A-6) を参照してください。

- トラブルシューティングの際は、まず、次に示すアプライアンスのサブシステムを確認してください。
- 電源および冷却システム（外部電源、電源ケーブル、アプライアンス ファン）。また、不十分な通気、換気、または環境条件も確認します。
 - アダプタ カード。アダプタ カードの LED を確認することで、障害を検知できます。
 - ケーブル。アプライアンスをネットワークに接続している外部ケーブルがすべてしっかり装着されているかを確認します。

電源および冷却システムのトラブルシューティング

電源 LED およびファンのいずれも、電源の問題のトラブルシューティングを行う際に役立ちます。次の項目を確認し、問題を特定します。

- CSACS-1121 シリーズ アプライアンスが電源に接続されているとき、アプライアンスの前面パネルにある電源 LED が点灯しているかを確認します。点灯していない場合、AC 電源コードの接続を確認します。それでも電源 LED が消灯している場合は、電源に障害が発生している可能性があります。
- アプライアンスがオンになっても、すぐにシャットダウンする場合は、
 - 環境によって引き起こされるシャットダウンの可能性を検証します。詳細については、「[環境レポート機能](#)」(P.A-3) の項を参照してください。
 - ファンを確認します。ファンが動作していない場合、アプライアンスは過熱されて自動的にシャットダウンします。
ファンが動作していないのであれば、ファンの電源接続を確認します。
電源接続を確認する際は、アプライアンスをシャットダウンして外部ケーブルを取り除いてから、アプライアンスを開けます。
 - アプライアンスの吸気口と排気口に何も無いことを確認してください。
 - 環境に関連する設置場所の要件については、「[温度と湿度に関する推奨事項](#)」(P.3-9) を参照してください。
- アプライアンスの一部は起動しても、LED が点灯しない場合は、アプライアンスの前面パネルにある電源 LED を確認して電源障害の有無を確認します。
 - LED が点灯している場合は、電源は機能しています。
 - LED が点灯していない場合は、『Cisco Information Packet』で保証情報を確認するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。

環境レポート機能

CSACS-1121 シリーズ アプライアンスは、アプライアンス内部の過電流、過電圧、過熱の状態をモニタリングして検出する保護回線を備えています。

電源がシャットダウンまたは停止状態になった場合、AC サイクルは 15 秒間オフの状態になってから、1 秒間オンの状態になって電源をリセットします。詳細については、「[法令準拠](#)」(P.2-8) を参照してください。

次の条件によって、アプライアンスが異常な高温状態になる可能性があります。

- ファン障害
- 室内の空調機器の故障
- 冷却ベントへの通気の阻害

問題は手順を追って解決します。環境における動作条件の情報については、「[温度と湿度に関する推奨事項](#)」(P.3-9)を参照してください。

アダプタ カード、ケーブル、接続のトラブルシューティング

ネットワーク障害は、アダプタ カード、ケーブルまたはケーブル接続、もしくはハブやウォールジャック、WAN インターフェイス、ターミナルなどの外部デバイスが原因になることがあります。次の症状を確認して、問題を特定します。

- CSACS-1121 シリーズ アプライアンスがアダプタ カードを認識しない。
 - アダプタ カードがスロット内に確実に挿入されているかを確認する。
 - アダプタ カードの LED を確認する。各アダプタ カードにはそれぞれ固有の LED のセットが当てられています。
 - ソフトウェア リリースがアダプタ カードをサポートしているかを確認する。アダプタ カード 付属の資料を参照してください。
- アダプタ カードは認識されるが、インターフェイス ポートが初期化されない。
 - アダプタ カードがスロット内に確実に挿入されているかを確認する。
 - 外部ケーブルの接続を確認する。
 - ソフトウェア リリースがアダプタ カードをサポートしているかを確認する。アダプタ カード 付属の資料を参照してください。
- CSACS-1121 シリーズ アプライアンスが正常に起動しない、または常時もしくは断続的に再起動する。
 - アダプタ カードがスロット内に確実に挿入されているかを確認する。
 - アプライアンス シャーシまたはアプリケーション ソフトウェアを確認する。保証情報については、アプライアンスに付属の『*Cisco Information Packet*』マニュアルを参照するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。
- ターミナルでコンソール ポートを使用しており、CSACS-1121 シリーズ アプライアンスが起動してもコンソール画面がフリーズする。
 - 外部コンソールの接続を確認する。
 - ターミナルのパラメータが次のとおり設定されていることを確認する。
 - (a) ターミナルとアプライアンスのデータ レートが同じに設定されている (デフォルトは 9600 bps)
 - (b) 8 データ ビット
 - (c) パリティ生成またはパリティ チェックを実行していない
 - (d) 1 ストップ ビット
- CSACS-1121 シリーズ アプライアンスでは、アダプタ カードが取り除かれた場合にだけ、電源がオンになり、起動します。アダプタ カードを確認してください。保証情報については、アプライアンスに付属の『*Cisco Information Packet*』マニュアルを参照するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。

- CSACS-1121 シリーズ アプライアンスでは、特定のケーブルが切断された場合にだけ、電源がオンになり、起動します。ケーブルに問題がある可能性があります。保証情報については、アプライアンスに付属の『*Cisco Information Packet*』マニュアルを参照するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。

LED の読み取り方

CSACS-1121 シリーズ アプライアンスには、いくつかの LED が付いています。LED は、次の役割を果たします。

- アプライアンスで利用可能な基本電源を示す。
- ハードディスク、CD ドライブ、ネットワーク アクティビティ状態を示す。

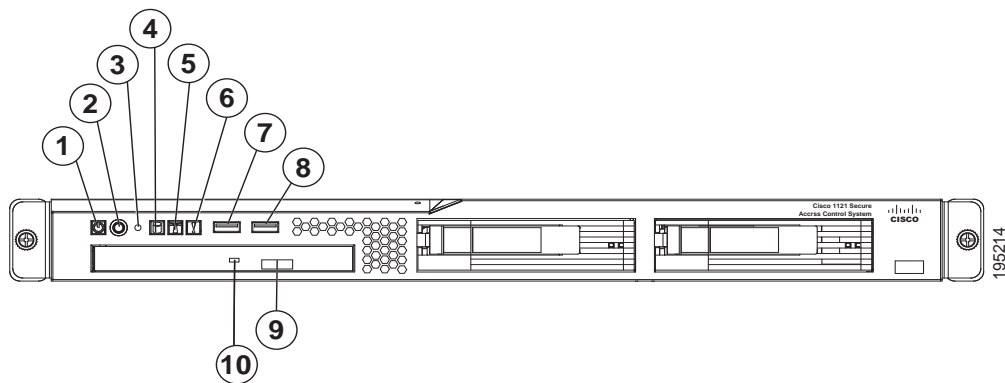
ここでは、次の内容について説明します。

- 「[前面パネルの LED](#)」(P.A-6)
- 「[背面パネルの LED](#)」(P.A-7)

前面パネルの LED

図 A-1 に、アプライアンスの前面パネルの LED を示します。

図 A-1 前面パネルの LED



次の表で、図 A-1 の各コンポーネントについて説明します。

| | | | |
|---|--------------------------|----|---------------------|
| 1 | アプライアンス電源 LED | 6 | システム エラー LED |
| 2 | 電源制御ボタン | 7 | USB 1 コネクタ |
| 3 | リセット ボタン | 8 | USB 2 コネクタ |
| 4 | ハードディスク ドライブ アクティビティ LED | 9 | CD 取り出しボタン |
| 5 | ロケータ LED | 10 | CD ドライブ アクティビティ LED |

表 A-1 で、前面パネルの LED について説明します。

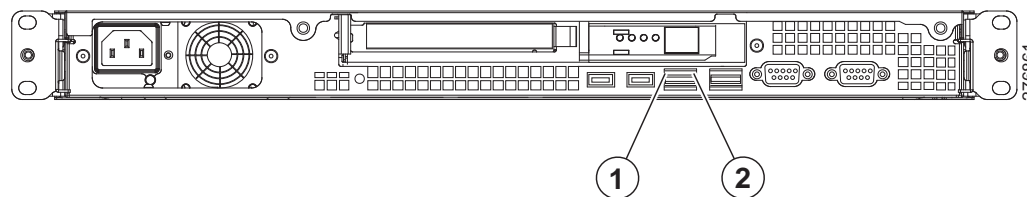
表 A-1 前面パネルの LED の説明

| LED | 色 | 状態 | 説明 |
|----------------------|------|---------|------------------------|
| アプライアンス電源 | グリーン | On | 電源オン |
| | グリーン | 点滅 | スリープ (スタンバイ) |
| | Off | Off | 電源がオフ |
| ハードディスク ドライブ アクティビティ | グリーン | ランダムに点滅 | ハードディスク ドライブ アクティビティ |
| | Off | Off | ハードディスク ドライブ アクティビティなし |
| リセット ボタン | — | — | このボタンを押してソフト リセットを実行 |
| ロケータ LED | ブルー | 点滅 | システムの起動中 |
| | Off | Off | システムの起動完了 |
| システム エラー | オレンジ | On | システム エラー発生 |
| CD ドライブ アクティビティ | グリーン | On | CD ドライブ使用中 |

背面パネルの LED

図 A-2 に、これら LED を示します。

図 A-2 CSACS-1121 の背面パネルの LED



次の表で、図 A-2 の各コンポーネントについて説明します。

| | | | |
|----------|--------------------|----------|----------------|
| 1 | イーサネット アクティビティ LED | 2 | イーサネット リンク LED |
|----------|--------------------|----------|----------------|

表 A-2 で、CSACS-1121 シリーズ アプライアンスの背面パネルに配置された LED について説明します。

表 A-2 背面パネルの LED

| LED | 色 | 状態 | 説明 |
|--------------------|------|-----|-----------------------|
| イーサネット アクティビティ LED | グリーン | On | サーバとネットワーク間でアクティビティあり |
| | グリーン | 点滅 | サーバとネットワーク間でアクティビティあり |
| | Off | Off | アクティビティなし |

表 A-2 背面パネルの LED (続き)

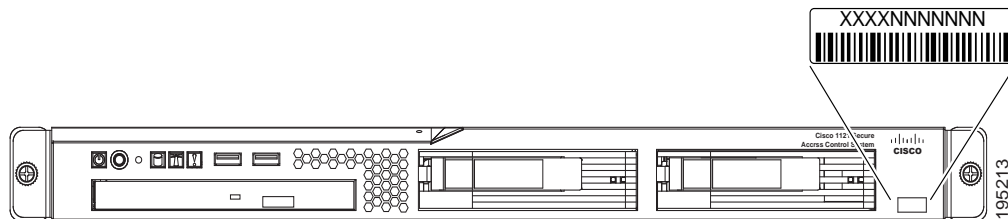
| LED | 色 | 状態 | 説明 |
|----------------|------|---------|--------------------------|
| イーサネット リンク LED | グリーン | ランダムに点滅 | イーサネット コントローラがネットワークに接続中 |
| | Off | Off | イーサネット コントローラがネットワークに非接続 |

製品のシリアル番号の場所

CSACS-1121 シリーズ アプライアンスにおいて、シリアル番号ラベルはアプライアンスの前面パネルの左下にあります。図 A-3 に、シリアル番号ラベルの場所を示します。

ここでは、「Cisco Product Identification ツール」(P.A-9) に関する詳細を説明します。

図 A-3 CSACS-1121 シリーズ アプライアンスのシリアル番号の場所



(注) CSACS-1121 シリーズ アプライアンスのシリアル番号の長さは、11 文字です。

Cisco Product Identification ツール

Cisco Product Identification (CPI) ツールは、シスコ製品のシリアル番号を取得する際に役立ちます。オンラインまたは電話でサービスのリクエスト要求をする前に、CPI ツールを使用して製品のシリアル番号を検索します。このツールは、シスコのサポート Web サイトからアクセスできます。

CPI ツールにアクセスする方法は、次のとおりです。

- ステップ 1 [Get Tools & Resources] リンクをクリックします。
- ステップ 2 [All Tools (A-Z)] タブをクリックします。
- ステップ 3 アルファベット順のリストから [Cisco Product Identification Tool] を選択します。

このツールには、3 つの検索オプションがあります。

- 製品 ID またはモデル名による検索。
- シスコ モデルの参照。
- **show** コマンドで出力をコピー アンド ペーストして製品を特定。

検索結果では、製品画像とともにシリアル番号ラベルの場所が強調表示されます。製品のシリアル番号ラベルのある場所を探し、サービスに問い合わせる前にその情報を記録します。

CPI ツールは、Cisco.com の次の URL からアクセスできます。

<http://tools.cisco.com/Support/CPI/index.do>

シスコ サポートの Web サイトから CPI ツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL で登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

