



サポート

この章では、Cisco Secure Malware Analytics アプライアンスの問題の解決を支援するために、サポートセッションを開始し、サポートスナップショットを取得する手順について説明します。

- サポート ケースを開く (1 ページ)
- ライブ サポート セッション (5 ページ)
- サポート スナップショット (6 ページ)

サポート ケースを開く

Cisco Secure Malware Analytics に関するご質問やサポートについては、<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case> でサポート ケース マネージャをオープンしてください。

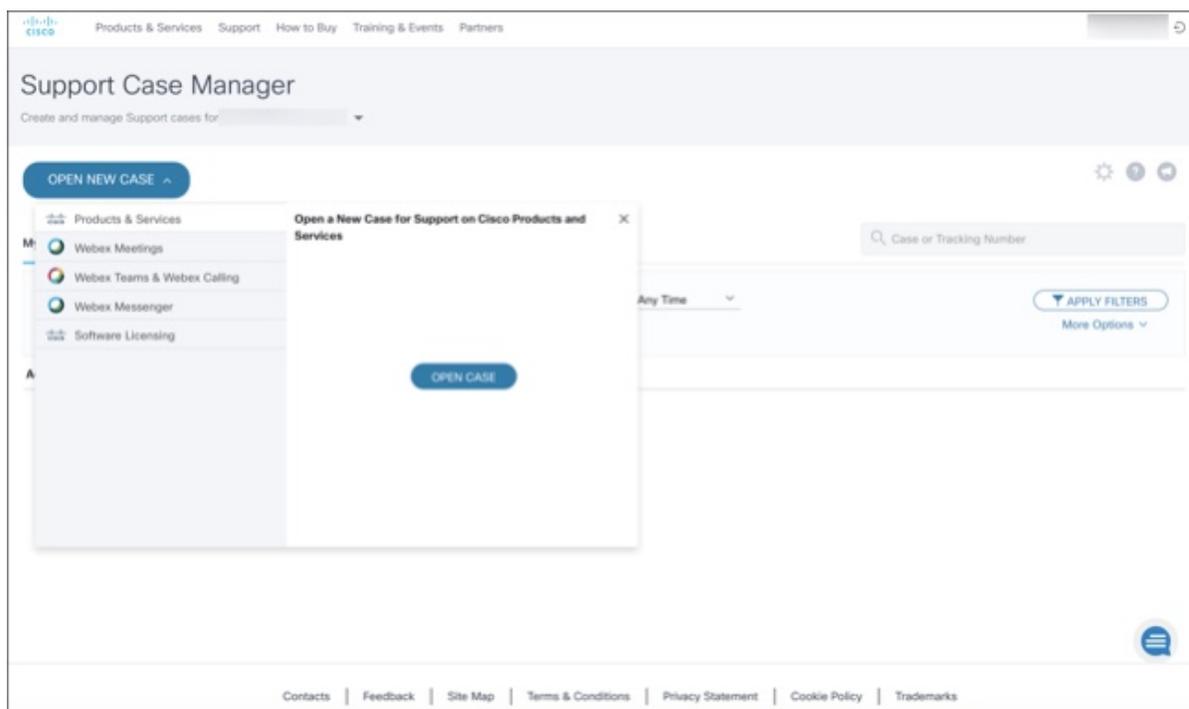


-
- (注) Cisco Secure Malware Analytics のエンジニアからサポートを受ける場合、アプライアンスへのリモートアクセスが必要な場合があります。ライブ サポート セッションを開始する方法、およびアプライアンスのスナップショットを取得する方法の詳細については、[ライブ サポート セッションの開始](#) を参照してください。
-

手順

ステップ 1 Support Case Manager で、**[Open New Case]** > **[Open Case]** をクリックします。

図 1: 新しいケースをオープンする



ステップ 2 [Ask a Question] オプションボタンをクリックし、使用中のシスコセキュリティ製品シリアル番号または製品サービス契約を検索します。検索の対象は、Cisco Secure Malware Analytics のシリアル番号またはサービス契約である必要があります。

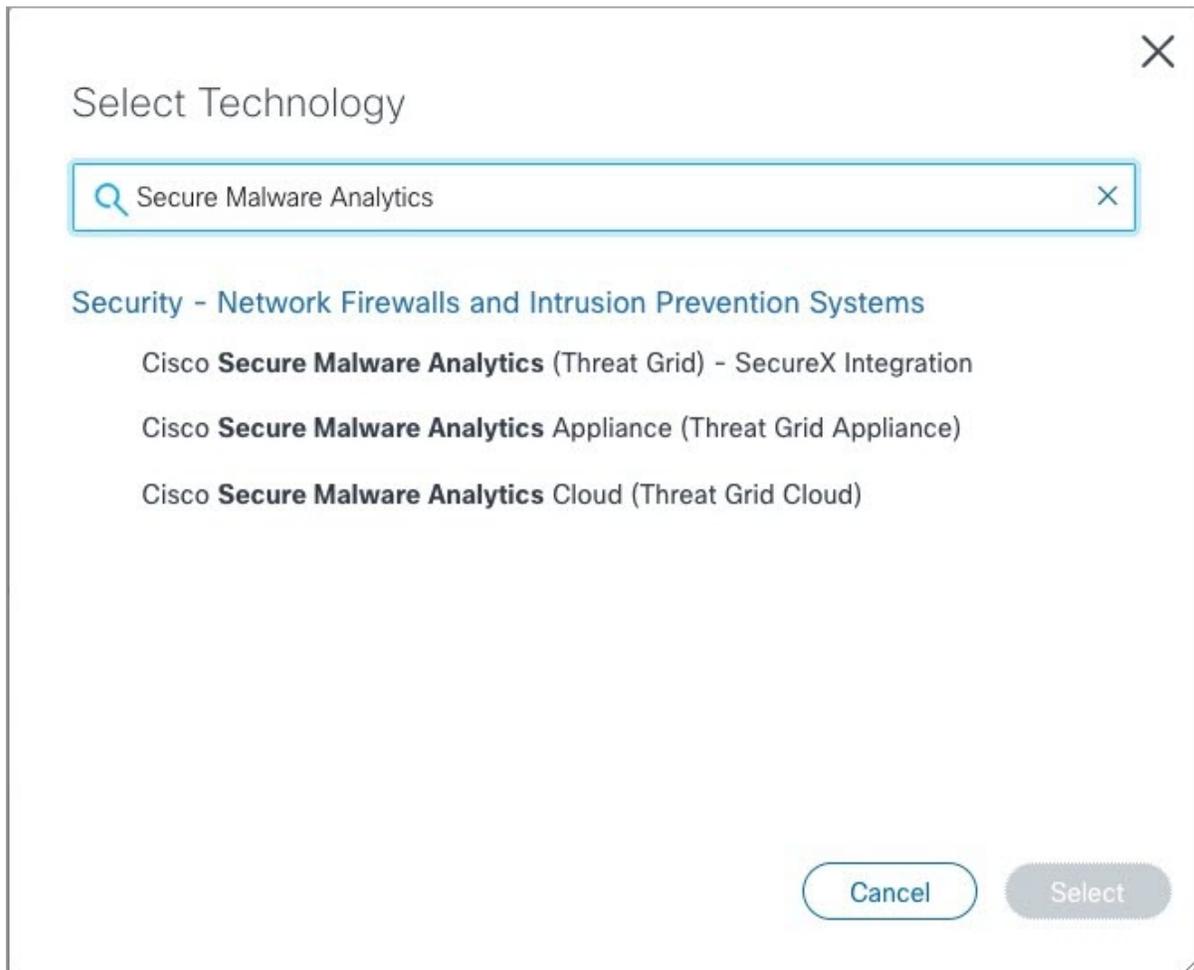
図 2: エンタイトルメントのチェック

The screenshot displays the Cisco Support Case Manager interface. At the top, there are navigation links for Products & Services, Support, How to Buy, Training & Events, and Partners. The main heading is 'Support Case Manager' with a sub-heading 'Open a new support case for'. Below this, there is a breadcrumb trail 'OPEN NEW CASE > Products & Services' and a chat button 'Need help with your case? Chat Now'. A progress bar shows three steps: 1. Check Entitlement (active), 2. Describe Problem, and 3. Review & Submit. Under 'Request Type', there are three radio buttons: 'Diagnose and Fix', 'Request RMA', and 'Ask a Question' (selected). Below the radio buttons are two dropdown menus: 'Find Product by Serial Number' and 'Find Product by Service Agreement'. Under 'Bypass Entitlement', there is a dropdown menu with the text 'CPR / Contract data not in C3'. At the bottom, there are two buttons: 'NEXT' and 'Save draft and exit'.

ステップ 3 [問題の説明 (**Describe Problem**)] ページで、問題の [タイトル (**Title**)] と [説明 (**Description**)] (タイトルに Cisco Secure Malware Analytics と記載) を入力します。

ステップ 4 [テクノロジーを手動で選択 (**Manually Select A Technology**)] をクリックして、[Cisco Secure Malware Analytics] を検索します。

図 3: テクノロジーの選択



Select Technology

Secure Malware Analytics

Security - Network Firewalls and Intrusion Prevention Systems

- Cisco **Secure Malware Analytics** (Threat Grid) - SecureX Integration
- Cisco **Secure Malware Analytics** Appliance (Threat Grid Appliance)
- Cisco **Secure Malware Analytics** Cloud (Threat Grid Cloud)

Cancel Select

ステップ 5 リストから [Cisco Secure Malware Analyticsアプライアンス (Cisco Secure Malware Analytics Appliance)] を選択し、[選択 (Select)] をクリックします。

ステップ 6 フォームの残りの部分をすべて入力し、[Submit] をクリックします。

ケースをオンラインで開くことができない場合は、シスコサポートにお問い合わせください。

- 米国およびカナダ : 1-800-553-2447
- 各国の連絡先 : <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

サポートを依頼する方法の詳細については、以下を参照してください。

- 次のブログ記事を参照してください。『**Changes to the Cisco Secure Malware Analytics Support Experience**』
(<https://community.cisco.com/t5/security-blogs/changes-to-the-cisco-threat-grid-support-experience/ba-p/3911407>)

- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/index.html> でシスコサポート & ダウンロードのメインページを参照してください。

ライブサポートセッション

Cisco Secure Malware Analytics のエンジニアからのサポートを必要とする場合、「サポートモード」を有効にするよう求められる場合があります。このモードは、ライブサポートセッションであり、Secure Malware Analytics サポートエンジニアにアプライアンスへのリモートのアクセス権を付与します。アプライアンスの通常の動作は影響を受けません。ライブサポートセッションは、[ライブサポートセッション (Live Support Session)] ページから開始できます。



- (注) また、リカバリモードでの起動時に Admin TUI からサポートモードを有効にすることもできます (手順については、「[管理者パスワードのリセット](#)」を参照してください)。

サポートサーバ

サポートセッションを確立するには、アプライアンスが次のサーバに到達する必要があります。

- **support-snapshots.threatgrid.com** : これにより、Cisco のサポートスタッフにアプライアンスへの直接アクセス権を与えたり、ファイルをダウンロードしてそのファイルをアップロード/サポートチケットに添付したりする必要なく、サポート用のスナップショットを直接アップロードできます。
- **rash.threatgrid.com** : このサポートモードでは、Cisco のサポートスタッフがログインしてアプライアンスを直接検査できます。

アクティブなサポートセッション中のファイアウォールでは、両方のサーバが許可されている必要があります。Cisco Secure Malware Analytics アプライアンスのインターフェイスごとに推奨されるファイアウォールルールの詳細については、「[SMA ファイアウォールルール](#)」を参照してください。

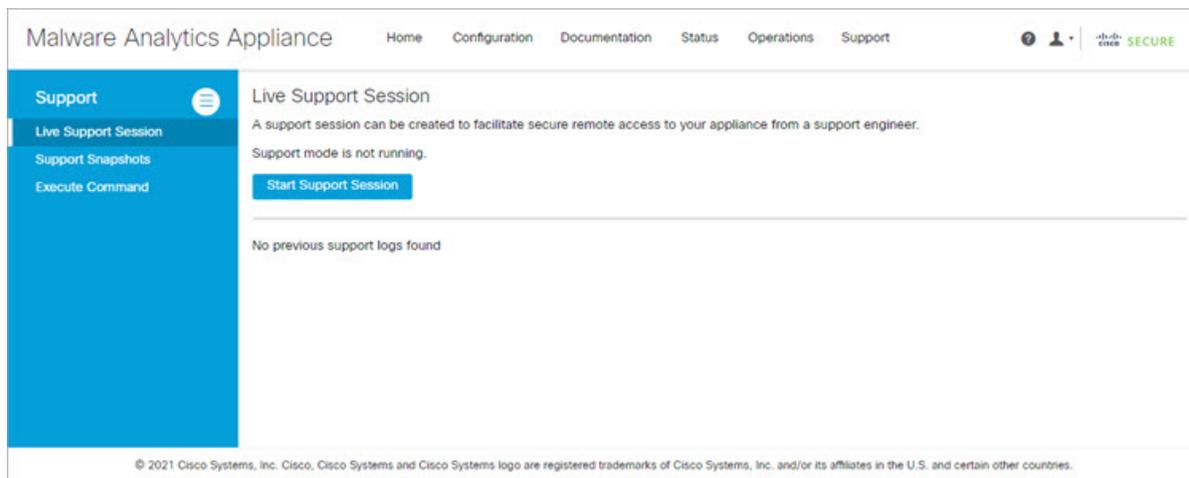
ライブサポートセッションの開始

ライブサポートセッションは、[ライブサポートセッション (Live Support Session)] ページから開始できます。

手順

ステップ1 [サポート (Support)] メニューをクリックして、[ライブ サポート セッション (Live Support Session)] を選択します。

図 4: ライブサポートセッション



ステップ2 [サポートセッションの開始 (Start Support Session)] をクリックして、プロンプトに従います。

ステップ3 セッションを終了するには、[サポートセッションの終了 (Terminate Support Session)] をクリックします。

サポート スナップショット

サポートスナップショットは、基本的に実行中のシステムのスナップショットで、ログ、psoutputなどが含まれており、サポートスタッフによる問題のトラブルシューティングに役立ちます。

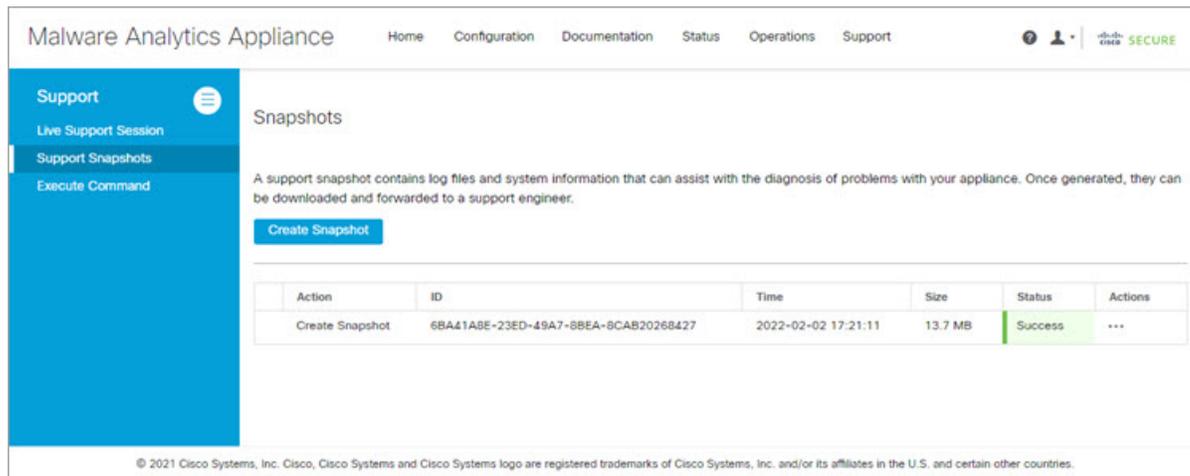


(注) v2.11 更新より前に取得したスナップショットのコンテンツが表示または送信できなくなる場合があります。

手順

ステップ1 スナップショットを取得するには、[サポート (Support)] タブをクリックし、[サポート (Support)] [スナップショット (Snapshots)] を選択します。

図 5: サポート スナップショット



ステップ 2 「スナップショットの作成」をクリックします。スナップショットが取得され、ページに追加されます。

ステップ 3 スナップショットを取得したら、ジョブの詳細を表示でき、**.tar** ファイルファイルとしてダウンロードするか、**[送信 (Submit)]** をクリックして、スナップショットを Cisco Secure Malware Analytics スナップショット サーバに自動的にアップロードします。

スナップショットを削除するには、**[削除 (Delete)]** をクリックします。

スナップショットを使用してバックアップを確認する

また、スナップショットを使用して、バックアップが適切かどうかをテストおよび検証することもできます。実稼働アプライアンスまたはクラスタのバックアップストアのスナップショットをとり、そこから新しい書き込み可能なボリュームを作成して、そのスナップショットから非実稼働アプライアンスまたはクラスタの復元を試みます。

■ スナップショットを使用してバックアップを確認する

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。