



アラートの表示とトラブルシューティング

クラスタ内のすべてのノードが到達不可能になるか、クラスタの動作速度が低下して要求がタイムアウトした場合、Hybrid Data Security 導入環境は利用不可能と見なされます。ユーザが Hybrid Data Security クラスタに到達できない場合、次の現象が発生します。

- 新しいスペースを作成できない（新しいキーを作成できない）
- 次のユーザに対して、メッセージとスペース タイトルの復号化が失敗する
 - スペースに追加された新しいユーザ（キーを取得できません）
 - 新しいクライアントを使用するスペース内の既存のユーザ（キーを取得できません）
- クライアントに暗号化キーのキャッシュがある限り、スペース内の既存のユーザは正常に動作し続けます。

サービスの中断を回避するためには、Hybrid Data Security クラスタを適切にモニタリングし、アラートに迅速に対処することが重要となります。

- [アラート \(1 ページ\)](#)
- [Hybrid Data Security のトラブルシューティング \(3 ページ\)](#)

アラート

Hybrid Data Security のセットアップで問題が発生すると、Cisco Webex Control Hub で組織管理者に対するアラートが表示され、設定されている電子メールアドレスにメールが送信されます。これらのアラートは、一般的なシナリオの多くをカバーしています。

表 1: 一般的な問題とその解決手順

アラート	アクション
ローカル データベースへのアクセスに失敗しました。(Local database access failure.)	データベースのエラーまたはローカル ネットワークの問題を確認します。

アラート	アクション
ローカル データベースへの接続に失敗しました。(Local database connection failure.)	データベース サーバが利用可能であり、ノード構成で適切なサービス アカウント資格情報が使用されたことを確認します。
クラウド サービスへのアクセスに失敗しました。(Cloud service access failure.)	「外部接続の要件」で指定されている Cisco Webex サーバにノードがアクセスできることを確認します。
クラウド サービスの登録を更新しています。(Renewing cloud service registration.)	クラウド サービスへの登録が削除されました。登録の更新が進行中です。
クラウド サービスの登録が削除されました。(Cloud service registration dropped.)	クラウド サービスへの登録が終了しました。サービスがシャット ダウンされます。
サービスがまだアクティブ化されていません。(Service not yet activated.)	トライアルをアクティブ化するか、トライアルから実稼働への移行を完了します。
設定されているドメインがサーバ証明書と一致しません。(Configured domain does not match server certificate.)	サーバ証明書が設定されているサービス アクティベーション ドメインと一致することを確認します。 最も可能性の高い原因は、証明書の CN が最近変更され、初期セットアップ時に使用された CN とは異なっていることです。
クラウド サービスへの認証に失敗しました。(Failed to authenticate to cloud services.)	サービス アカウントの資格情報が正しいかどうか、および期限切れでないかどうかを確認します。
ローカル キーストア ファイルを開くことができませんでした。(Failed to open local keystore file.)	ローカル キーストア ファイルの整合性とパスワードが正しいかどうかをチェックします。
ローカル サーバ証明書が無効です。(Local server certificate is invalid.)	サーバ証明書の有効期限を確認し、信頼できる認証局によって発行されたことを確認します。
メトリックをポストできません。(Unable to post metrics.)	外部クラウド サービスへのローカル ネットワーク アクセスを確認します。
/media/configdrive/hds ディレクトリが存在しません。(/media/configdrive/hds directory does not exist.)	仮想ホスト上の ISO マウント構成を確認します。ISO ファイルが存在すること、再起動時に ISO ファイルをマウントするように設定されていること、および ISO ファイルが正常にマウントされていることを確認します。

Hybrid Data Security のトラブルシューティング

Hybrid Data Security での問題をトラブルシューティングする際は、次の一般的なガイドラインを参考にしてください。

手順

- ステップ 1 Cisco Webex Control Hub でアラートの有無を確認し、アラートが見つかった場合はその問題を修正します。
 - ステップ 2 Syslog サーバの出力で、Hybrid Data Security 導入環境でのアクティビティを確認します。
 - ステップ 3 [シスコサポート](#)に連絡します。
-

