

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Comandos ligados à rede](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos um problema que esteja encontrado quando você é incapaz de conectar à ferramenta de segurança do email de Cisco (ESA) ou ao dispositivo do Gerenciamento do Cisco Security (S A) sobre a rede.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco ESA
- Cisco S A
- AsyncOS

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ESA AsyncOS todas as versões
- Cisco S A AsyncOS todas as versões

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

Você é incapaz de conectar a seu ESA ou S A sobre a rede. Você tenta conectar com a interface da WEB e o CLI através do Shell Seguro (ssh), mas o dispositivo não parece responder aos

pedidos.

Cuidado: É muito importante que você **não põe o ciclo** o sistema a menos que recomendado para fazer assim pelo Suporte técnico de Cisco. Se você põe o ciclo o dispositivo, pode causar o corrompimento de dados que pode conduzir às mensagens perdidas, ao corrompimento de banco de dados, aos dados de registo perdidos, ou ao dano ao sistema de arquivos. Quando você põe o ciclo o dispositivo, não pode ao unmount os sistemas de arquivos limpamente. Por este motivo, Cisco recomenda que você usa a **parada programada** ou o **comando reboot** do CLI, ou a opção da **parada programada/repartição** que é alistada na aba da administração do sistema do dispositivo GUI.

Solução

Na maioria dos casos, o dispositivo não é travado realmente acima. Pôde simplesmente estar em um estado que não permitisse que responda às requisições de rede na maneira usual. Esta seção fornece as diretrizes que você pode usar a fim diagnosticar o problema e recuperar possivelmente seu sistema de modo que seja executado ou esteja em um estado praticável.

Se você recarrega o dispositivo corretamente e ainda não pode aceder através da rede, verifique as luzes de indicador e os códigos audíveis no dispositivo:

- Verifique as luzes de indicador no dispositivo. Está alguma luz ligada?
- Estão as luzes para os discos rígidos ligada? Estão piscando?
- Há algum código de status na parte dianteira do dispositivo?
- O dispositivo emitiu algum código audível quando começou acima (sinais acústicos)?

Em muitos casos, você pode simplesmente substituir o cabo de rede ou transportar-se a uma outra porta no interruptor a fim resolver o problema de conectividade:

- Verifique o estado das luzes de indicador na porta de switch se estão disponíveis.
- Verifique o estado das luzes no dispositivo. Estão ligada? Estão piscando?
- Pode você conectar diretamente ao dispositivo com um cabo crossover da rede?

Um cabo crossover da rede permite que você conecte diretamente às portas Ethernet no dispositivo. Contudo, você deve configurar o host de conexão de modo que esteja na mesma sub-rede como a relação a que você conecta. O uso de um cabo crossover da rede pode ser útil com o diagnóstico das situações que são relacionadas a seu LAN, como quando um outro host tem o mesmo endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT na mesma sub-rede. Verifique se seu dispositivo responde às requisições de rede:

- Seu dispositivo não responde às requisições de rede ou simplesmente não responde para prestar serviços de manutenção a pedidos? Você pode usar um sibilo a fim determinar este: se você pode sibilar o dispositivo mas você não lhe pode SSH, a seguir você sabe que escuta

através do Internet Control Message Protocol (ICMP) e o serviço SSH não responde nem não é acessível.

- Você testou todas as interfaces de rede? Verifique se você pode conectar a uma das outras relações no dispositivo com o processo precedente-descrito.

Se seu sistema não responde às requisições de rede e o acesso imediato está exigido, você pode conectar à porta serial que é ficada situada na parte traseira de seu dispositivo. Esta porta é um conector do padrão DB9 e pode ser utilizada com o cabo serial que veio com seu dispositivo. Se você não tem o cabo serial que veio com seu dispositivo, você deve obter um que é configurado como um cable modem nulo.

Opcionalmente, você pode usar um cabo serial padrão com um adaptador de modem nulo. Uma vez que você conecta o cabo ao dispositivo, você pode então conectar a outra extremidade do cabo a um outro sistema, tal como um portátil. Você deve usar um programa terminal tal como Hiperterminal ou Procom. Você igualmente deve configurar seu programa terminal para 9600 baud 8N1. Uma vez que você começa seu programa terminal, você deve poder conectar e entrar. Se a porta serial não responde, você pôde querer verificar que o cabo está conectado e que a unidade está posta sobre. Se você ainda não pode entrar, Cisco recomenda que você contacta o suporte de cliente para a assistência adicional.

Comandos ligados à rede

Se você pode obter o acesso através da porta serial, inscreva o **comando detail do estado** a fim verificar que o estado do dispositivo mostra o **Online**:

```
mail.example.com > status detail

Status as of:                Mon Jan 04 12:48:31 2010 CST
Up since:                    Tue Jul 14 16:50:50 2009 CDT (173d 20h 57m 41s)
Last counter reset:         Never
System status:              Online
Oldest Message:             24 weeks 16 hours 30 mins 48 secs
Feature - Centralized Tracking: 833 days
Feature - Centralized Reporting: 833 days
Feature - IronPort Centralized Configuration Manager: 60 days
Feature - Incoming Mail Handling: Perpetual
Feature - Centralized Spam Quarantine: 833 days
```

Nota: Se o **comando detail do estado** não responde nem produz um erro, contacte o apoio de cliente Cisco.

Inscreva o **comando version** a fim verificar o estado RAID:

```
mail.example.com > version

Current Version
=====
Model: M660
Version: 6.5.2-101
Build Date: 2009-05-28
Install Date: 2009-07-14 17:04:32
Serial #: 002C999999-J999999
BIOS: 2.4.3I
```

```
RAID: 1.21.02-0528, 2.01.00, 1.02-014B
RAID Status: Optimal
RAID Type: 10
BMC: 1.77
```

Se o RAID é degradado, é possível que o dispositivo encontrou uma outra falha que não possa ser relacionada ao aparente trave acima.

Nota: Se o comando **version** não responde nem fornece nenhuns dados, apoio de cliente Cisco do contato.

Incorpore o comando do **etherconfig** a fim verificar sua configuração de rede:

```
mail.example.com > etherconfig
```

```
Choose the operation you want to perform:
- MEDIA - View and edit ethernet media settings.
- VLAN - View and configure VLANs.
- LOOPBACK - View and configure Loopback.
- MTU - View and configure MTU.
```

```
[ ]> media
```

```
Ethernet interfaces:
```

```
1. Data 1 (Autoselect: <link is down>)) 00:22:19:b0:03:c4
2. Data 2 (Autoselect: <link is down>)) 00:22:19:b0:03:c6
3. Management (Autoselect: <1000baseTX full-duplex>) 00:10:18:4e:29:88
```

```
Choose the operation you want to perform:
- EDIT - Edit an ethernet interface.
```

```
[ ]>
```

```
Choose the operation you want to perform:
- MEDIA - View and edit ethernet media settings.
- VLAN - View and configure VLANs.
- LOOPBACK - View and configure Loopback.
- MTU - View and configure MTU.
```

```
[ ]> MTU
```

```
Ethernet interfaces:
```

```
1. Data 1 default mtu 1500
2. Data 2 default mtu 1500
3. Management default mtu 1500
```

```
Choose the operation you want to perform:
- EDIT - Edit an ethernet interface.
```

```
[ ]>
```

As alterações de rede recentes podem ter um impacto na Conectividade ao dispositivo. Incorpore o comando do **interfaceconfig** a fim verificar seus ajustes da relação:

```
mail.example.com > interfaceconfig
```

```
Currently configured interfaces:
```

```
1. Management (192.168.1.33/24 on Management: downside.hometown.net)
2. outbound_gloop_ISQ_notify (192.168.1.34/24 on Management: inside.hometown.net)
```

```
Choose the operation you want to perform:
```

```
- NEW - Create a new interface.
- EDIT - Modify an interface.
- GROUPS - Define interface groups.
- DELETE - Remove an interface.
```

[]>

Inscreva o **comando diagnostic** a fim lavar todo o esconderijo ligado à rede:

```
mail.example.com > diagnostic
```

Choose the operation you want to perform:

- RAID - Disk Verify Utility.
- DISK_USAGE - Check Disk Usage.
- NETWORK - Network Utilities.
- REPORTING - Reporting Utilities.
- TRACKING - Tracking Utilities.

```
[ ]> network
```

Choose the operation you want to perform:

- FLUSH - Flush all network related caches.
- ARPSHOW - Show system ARP cache.
- SMTTPING - Test a remote SMTP server.
- TCPDUMP - Dump ethernet packets.

```
[ ]> flush
```

Flushing LDAP cache.

Flushing DNS cache.

Flushing system ARP cache.

10.92.152.1 (10.92.152.1) deleted

10.92.152.18 (10.92.152.18) deleted

Network reset complete.

Choose the operation you want to perform:

- FLUSH - Flush all network related caches.
- ARPSHOW - Show system ARP cache.
- SMTTPING - Test a remote SMTP server.
- TCPDUMP - Dump ethernet packets.

```
[ ]>
```

Nota: Se alguns dos comandos ligados à rede não respondem, para contactar o apoio de cliente Cisco. Se você executa os passos de Troubleshooting que estão descritos neste documento e são ainda incapazes de aceder através da rede, contacte o apoio de cliente Cisco para a assistência adicional.