

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[网络有关的命令](#)

简介

本文描述如何排除故障遇到的问题，当您无法连接到思科电子邮件安全工具(ESA)或Cisco安全管理设备(SMA)在网络。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科ESA
- 思科SMA
- AsyncOS

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科ESA AsyncOS所有版本
- 思科SMA AsyncOS所有版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题

您无法连接到您的ESA或SMA在网络。您尝试通过Web接口和CLI连接通过安全壳SSH，但是设备不看上去答复请求。

警告：重要的是非常您不重新通电系统，除非建议如此执行由思科技术支持。如果重新通电设

备，能导致能导致丢失的消息、数据库损坏、丢失的日志数据或者损伤对文件系统的数据库损坏。当您重新通电设备时，不能干净地卸载文件系统。为此，Cisco建议您使用关闭或reboot命令从CLI，或者在设备GUI的系统管理选项卡列出的关闭/重新启动选项。

解决方案

在大多数情况下，设备实际上没有锁定。它也许在不允许它回答网络请求以通常方式的状态。此部分提供您能使用为了诊断问题和可能恢复您的系统的指南，以便运行或在一可使用的状态。

如果正确地重新启动设备和不能通过网络仍然获得访问，请验证指示灯和可听见的代码在设备：

- 检查在设备的指示灯。任何灯？
- 硬盘驱动器的灯？他们闪烁？
- 有没有在设备的前面的任何状态码？
- 设备是否发出任何可听见的代码，当开始(哔哔)？

在许多情况下，您能替换网络电缆或搬到交换机的另一个端口为了解决连通性问题：

- 如果他们是可用的，请检查指示灯的状况在交换机端口的。
- 检查灯的状况在设备的。他们打开？他们闪烁？
- 能连接直接地到设备用网络交叉电缆？

网络交叉电缆允许您连接直接地到设备的以太网端口。然而，您必须配置连接的主机，以便在相同子网作为您连接的接口。使用网络交叉电缆可以是有用与您的LAN涉及情况的诊断，例如，当另一台主机有在相同子网时的同样IP地址。如果您的设备回答网络请求，请验证：

- 您的设备是否不回答网络请求或是否不响应服务请求？您能使用ping为了确定此：如果能ping设备，但是不能SSH对它，则您知道通过互联网控制消息协议(ICMP)侦听，并且SSH服务不回应也不可访问。
- 测试了所有网络接口？如果能连接到在设备的其他接口之一有早先描述的进程的，请验证。

如果您的系统不回答网络请求，并且立即接入要求，您能连接到在您的设备背面查找的串行端口。此端口是标准DB9连接器，并且可以用您的设备来的串行电缆使用。如果没有用您的设备来的串行电缆，您必须获取配置作为null modem线缆的一。

随意地，您能以null modem适配器使用一个标准的串行电缆。一旦连接电缆到设备，您能然后连接电缆的另一端到另一个系统，例如笔记本电脑。您必须使用一个终端程序例如Hyperterm或Procom。您必须也配置您的9600波特的8N1终端程序。一旦启动您的终端程序，您应该能连接和登陆。如果串行端口不响应，您也许要验证电缆连接，并且单元启动。如果不能仍然登陆，思科建议您与进一步协助的用户支持联系。

网络有关的命令

如果能通过串行端口获取访问，请输入**detail**命令的状态为了验证设备状态显示**联机**：

```
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
```

注意：如果**detail**命令的状态不响应也不产生错误，请与Cisco用户客户支持联系。

输入**version**命令为了验证RAID状态：

```
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
```

如果RAID降低，很可能，设备遇到也许与明显不涉及查寻的另一个故障。

注意：如果**version**命令不响应也不提供任何数据，联系方式Cisco用户客户支持。

输入**etherconfig**命令为了验证您的网络配置：

```
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.
[]>
```

最近的网络更改能有在连接的一影响到设备。输入**interfaceconfig**命令为了验证您的接口设置：

```
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.
```

```
[]>
```

输入**diagnostic**命令为了驱赶出来所有网络有关的缓存：

```
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.
 - SMTPPING - Test a remote SMTP server.
 - TCPDUMP - Dump ethernet packets.
- []>

注意：如果其中任一网络有关的命令不能响应，与Cisco用户客户支持联系。如果执行在本文描述并且无法通过网络获得访问的故障排除步骤，请与进一步协助的Cisco用户客户支持联系。

。