

內容安全裝置網路連線問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[網路相關命令](#)

簡介

本文說明如何解決無法透過網路連線到思科電子郵件安全裝置(ESA)或思科安全管理裝置(SMA)時所遇到的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco ESA
- Cisco SMA
- AsyncOS

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco ESA AsyncOS所有版本
- Cisco SMA AsyncOS所有版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

問題

您無法通過網路連線到ESA或SMA。您嘗試通過Web介面和CLI通過安全外殼(SSH)進行連線，但裝

置似乎未響應請求。

注意：除非有思科技術支持建議，否則請勿重新開機，這一點非常重要。如果重新啟動裝置，可能會導致資料損壞，從而導致丟失消息、資料庫損壞、丟失日誌記錄資料或損壞檔案系統。重新通電後，裝置無法完全解除安裝檔案系統。因此，Cisco建議您從CLI使用**shutdown**或**reboot**命令，或者使用裝置GUI的「系統管理」頁籤中列出的**Shutdown/Reboot**選項。

解決方案

在大多數情況下，裝置實際上並未鎖定。它可能只是處於不允許它以通常方式響應網路請求的狀態。本節提供的指南可用於診斷問題並可能恢復系統，以使其運行或處於可操作狀態。

如果重新啟動裝置正確並且仍然無法通過網路訪問，請驗證裝置上的指示燈和可聽代碼：

- 檢查裝置上的指示燈。有燈嗎？
- 硬碟指示燈是否亮起？它們在閃爍嗎？
- 裝置正面是否有任何狀態代碼？
- 裝置在啟動時是否發出可聽代碼（蜂鳴音）？

在許多情況下，您只需更換網線或移至交換器上的另一個連線埠即可解決連線問題：

- 檢查交換機埠上的指示燈狀態（如果可用）。
- 檢查裝置上的指示燈狀態。開啟了嗎？它們在閃爍嗎？
- 您能否使用網路交叉電纜直接連線到裝置？

使用網路交叉電纜可以直接連線到裝置上的乙太網埠。但是，您必須配置連線主機，使其與所連線的介面位於同一子網中。使用網路交叉電纜有助於診斷與您的LAN相關的情況，例如當同一子網上的另一台主機具有相同的IP位址時。驗證裝置是否響應網路請求：

- 您的裝置是不會響應網路請求還是只是不響應服務請求？您可以使用ping確定以下情況：如果可以ping裝置但無法對其進行SSH，則您知道該裝置通過網際網路控制消息協定(ICMP)進行偵聽，並且SSH服務沒有響應或無法訪問。
- 您測試過所有網路介面嗎？驗證您能否通過上述過程連線到裝置上的其他介面。

如果您的系統不響應網路請求且需要立即訪問，您可以連線到位於裝置背面的串列埠。此埠是標準的DB9聯結器，可與裝置隨附的串列電纜一起使用。如果您沒有裝置附帶的串列電纜，則必須獲得配置為零數據機電纜的串列電纜。

或者，您可以使用標準串列電纜和零數據機介面卡。將電纜連線到裝置後，可以將電纜的另一端連線到其他系統，如筆記型電腦。必須使用終端程式，如Hyperterm或Procom。您還必須將終端程式配置為9600 Baud 8N1。啟動終端程式後，您應該能夠連線並登入。如果串列埠沒有響應，您可能

需要驗證電纜是否已連線以及裝置是否已通電。如果您仍然無法登入，思科建議您聯絡客戶支援以獲取進一步幫助。

網路相關命令

如果可以通過串列埠獲取訪問許可權，請輸入**status detail**命令以驗證裝置狀態是否顯示**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
```

附註：如果**status detail**命令沒有響應或產生錯誤，請與思科客戶支援聯絡。

輸入**Version**命令以驗證RAID狀態：

```
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降級，則裝置可能遇到了另一個可能與明顯的鎖定無關的故障。

附註：如果**Version**命令沒有響應或提供任何資料，請聯絡思科客戶支援。

輸入**etherconfig**命令以驗證網路組態：

```
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.
[]>
```

最近的網路更改可能會影響裝置的連線。輸入**interfaceconfig**命令以驗證介面設定：

```
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.
```

```
[]>
```

輸入**diagnostic**命令以清除所有與網路相關的快取：

```
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.  
[ ]>
```

附註：如果任何與網路相關的命令無法響應，請聯絡思科客戶支援。如果您執行本文檔中描述的故障排除步驟但仍然無法通過網路訪問，請與思科客戶支援聯絡以獲得進一步幫助。