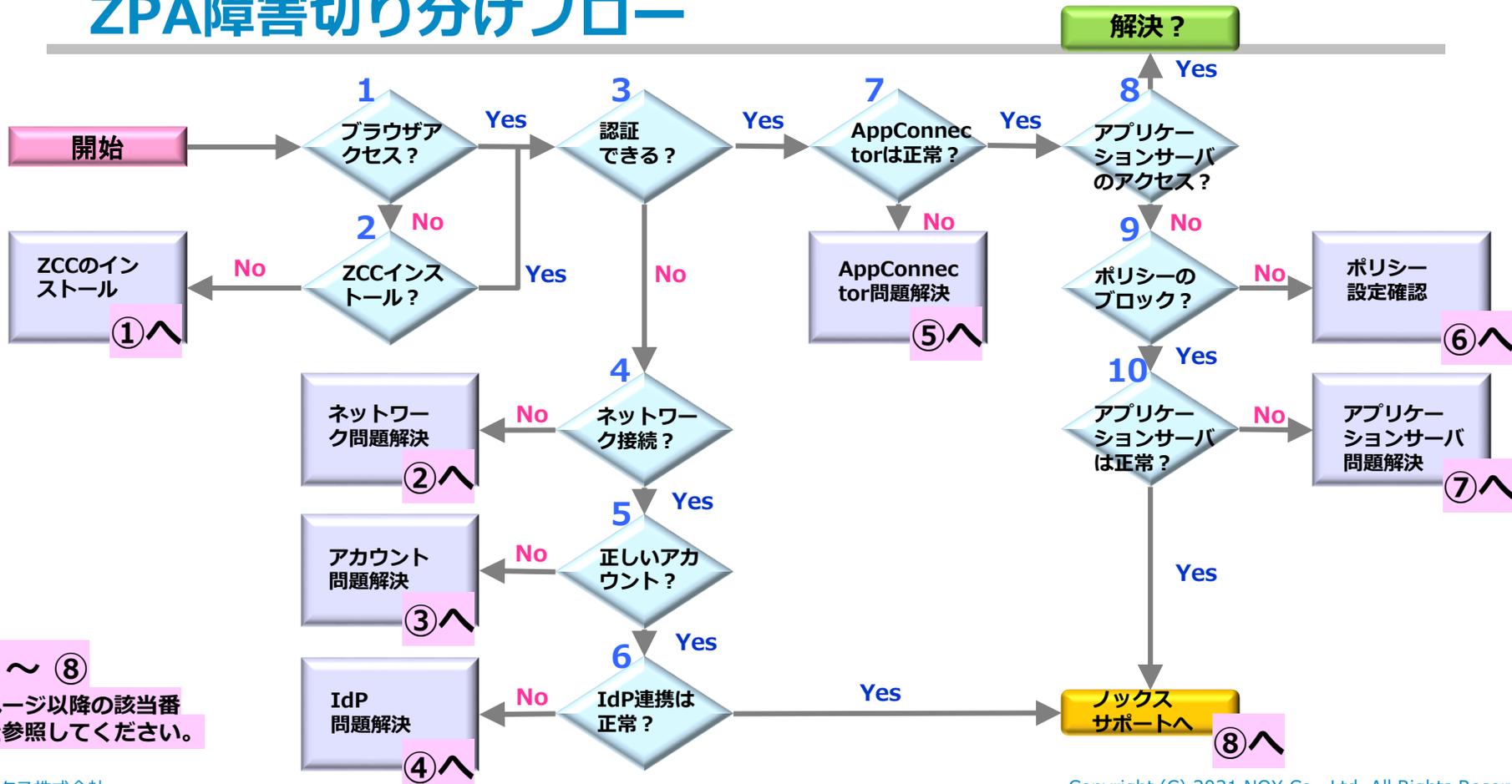

ZPA障害切り分けフロー

ZPA障害切り分けフロー



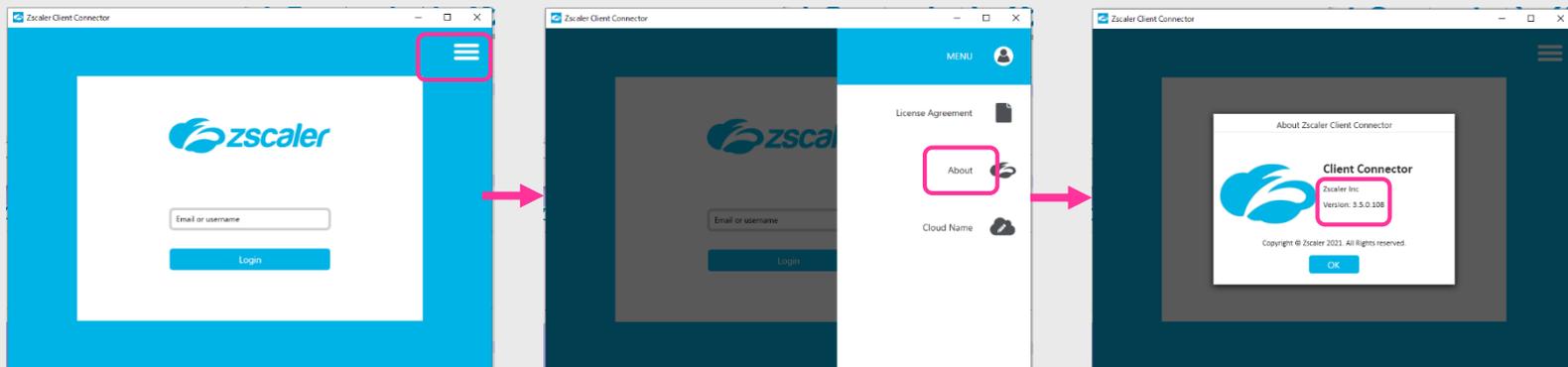
① ~ ⑧
次ページ以降の該当番号を参照してください。

① ZCC (Zscaler Client Connector) インストール状況の確認

①-1 ZCCのインストールが完了していること

- ZCCが正常に起動すること

ZCCのGUIの正常起動 とバージョン確認

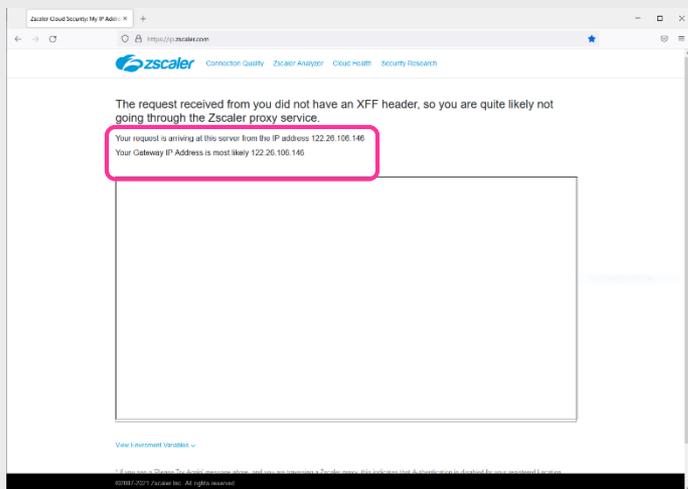


② ネットワーク問題の確認

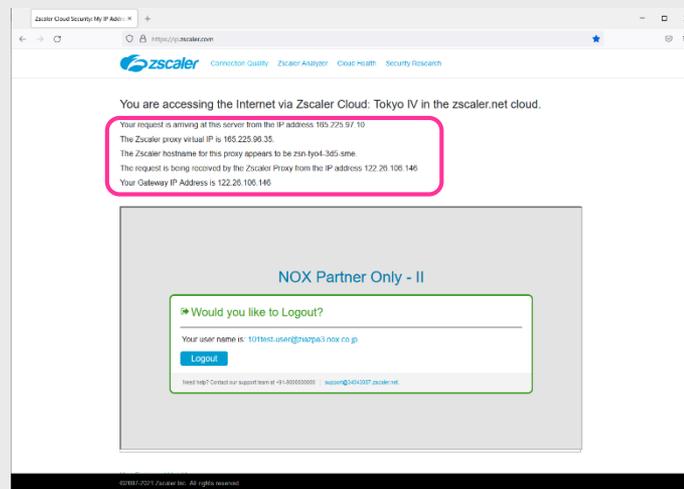
②-1 インターネット接続ができること

- ZCCインストール端末からインターネットに接続できること
例【<https://ip.zscaler.com>】へのアクセステスト

Zscalerを経由していない場合



Zscalerを経由している場合



③、④ アカウント、IdP問題の確認

③-1 アカウントが有効であること

④-1 IdPが正常に動作していること

④-2 アカウントがIdPで正常に認証されること

- アカウント入力後、IdPにリダイレクトされること
- IdPで認証が完了すること

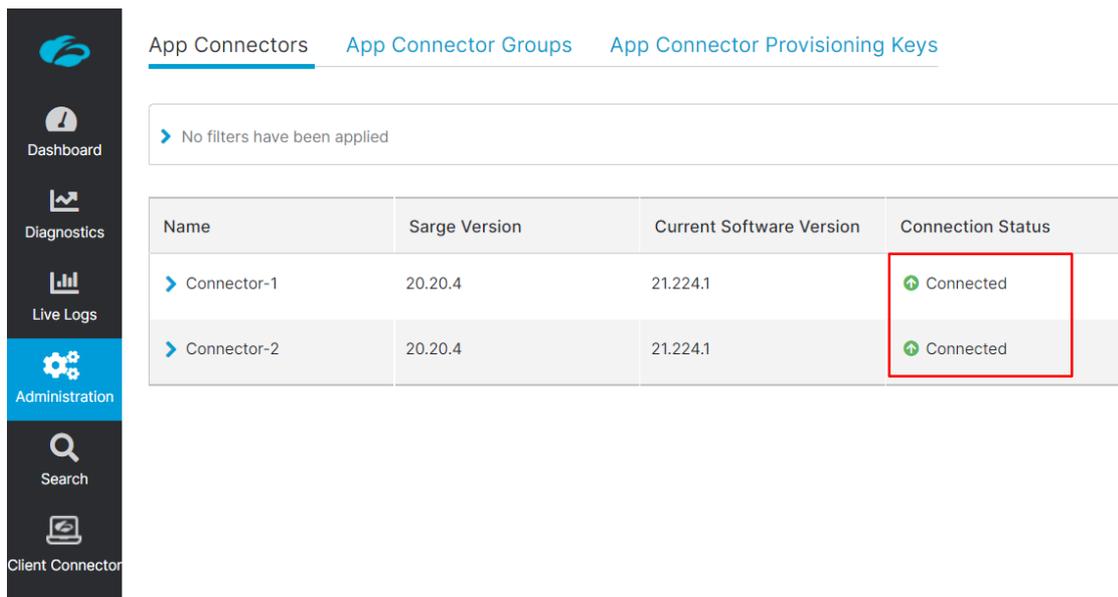
ZCCからokta認証画面にリダイレクト



⑤ AppConnector問題の確認

⑤-1 AppConnectorのステータス確認

- ステータスが「Connected」となっていること



The screenshot displays the 'App Connectors' section of a management console. A sidebar on the left contains navigation options: Dashboard, Diagnostics, Live Logs, Administration (highlighted), Search, and Client Connector. The main content area shows a table with columns for Name, Sarge Version, Current Software Version, and Connection Status. Two connectors are listed, both with a 'Connected' status, which is highlighted by a red box.

Name	Sarge Version	Current Software Version	Connection Status
> Connector-1	20.20.4	21.224.1	Connected
> Connector-2	20.20.4	21.224.1	Connected

⑥ ポリシーの確認

⑥-1 ポリシーにブロックされていないこと

- Diagnosticsから、フィルタ適用の上該当のセッション情報を確認

Connection	Policy
▶ Oct 20th, 18:25:52.467 JST	Allow Internal Application Gro...
▼ START TIME Oct 20th, 18:23:48.701 JST	ACCESS POLICY NAME Block-Test
END TIME Oct 20th, 18:23:48.701 JST	ACTION Deny
STATUS CODE SE: Application policy blocked access	POLICY ID 216193540764467331
INTERNAL STATUS CODE BRK_MT_SETUP_FAIL_REJECTED_B...	
STATUS Closed Connection	

⑦ アプリケーションサーバ問題の確認

⑦-1 アプリケーションサーバのステータス確認

- アプリケーションサーバ自体の稼働状況の確認
- NW経路上での問題有無を確認 (AppConnector～アプリケーションサーバ)
- 社内環境から該当のアプリケーション通信が利用できるか確認

⑧ ノックスサポートへの連絡方法

- 障害切り分けフローの結果をまとめ以下の問い合わせ先に連絡してください。

電話 03 - 5731 - 5551 (平日9時から17時30分)

Eメール support@nox.co.jp

< お問い合わせの際に必要な情報 >

1. ご契約社名
2. 企業ID (管理ポータルから 管理-会社情報に記載) zscalertwo.net-xxxxxxxなど
3. ご利用ライセンス
4. お問い合わせの優先度 (P1 : 高 P2 : 中 P3 : 低) ※
5. **障害内容、障害切り分けフローの結果**

※ 優先度の定義

P1 サービスに重大な影響がある場合

P2 サービスに影響が発生したが現在は復旧している場合

P3 使用確認、設定方法などQA

参考情報

- Zscaler Helpページ
<https://help.zscaler.com/zpa>
- 各種通信要件に関する情報
<https://config.zscaler.com/private.zscaler.com/zpa>
- メンテナンス、インシデント情報
<https://trust.zscaler.com/>