



# Barracuda製品 リモートサポートのしくみ

株式会社 日立ソリューションズ・クリエイト

## ◆ 障害が発生した際の早期解決手段として

- 機器の正常性確認
- バラクーダ製品と他のシステムとの切り分け
- 原因究明
- 原因修正

## ◆ 技術的な質問の対応時の状況把握手段として

## お客様ネットワーク



診断サポート

バラクーダサポートサーバへの接続の確立

クリック!

SSH (セキュアトンネル)

## バラクーダセントラル



お客様の機器へ直接アクセス  
することはありません

SSH  
(セキュアトンネル)

## バラクーダネットワークス サポート担当者



バラクーダセントラル  
経由でお客様の機器  
にアクセス

バラクーダ社エンジニア対応時間  
平日9:00 ~ 17:00

### お客様の機器に接続するまでの流れ

1. お客様のバラクーダ製品からバラクーダセントラルに接続  
プロトコル:SSH (GUI操作での簡単対応)
2. バラクーダのエンジニアがバラクーダセントラルに接続
3. シリアル番号を元に、お客様の機器に接続・調査実施

バラクーダの通信が社外へ出られるように、ファイヤーウォールの22番、53番、80番のポートを外向きを開いているか、ご確認をお願いします。開いていない場合、開放して下さい。

ポート	方向	プロトコル	詳細
22	外向き	TCP	SSH：リモートサポートで使用 ※このポートが開いていないとリモートサポートできません
25	外向き	TCP	Email：警告メール等に使用
53	外向き	TCP/UDP	DNS：バラクーダセントラル接続時の名前解決時に使用
80	外向き	TCP	HTTP：ファームウェアのダウンロード、各種定義ファイルのアップデート、 バラクーダセントラル接続時に使用
443	外向き	TCP	HTTPS：ファームウェアのダウンロード、各種定義ファイルのアップデート
123	外向き	UDP	NTP：時刻合わせに使用
8000	内向き	TCP	HTTP：バラクーダ管理画面へのアクセスに使用

※ファイヤーウォールの操作方法に関しては弊社ではご案内しかねますので、ご購入元にご相談下さい。

機器の管理画面(アプライアンスGUI)にログインして下さい。  
上部タブ[高度な設定]>[トラブルシューティング]を押下し  
「バラクーダサポートサーバへの接続の確立」を押下して下さい。

The screenshot shows the Barracuda Networks management interface. At the top, there are navigation tabs: 基本設定, 拒否許可, ユーザ, 複数ドメイン設定, and 高度な設定. The 高度な設定 tab is highlighted with a red box. Below the tabs is a grid of menu items. The トラブルシューティング item is highlighted with a red box. Below the menu items is a section titled 診断サポート. In this section, the button バラクーダサポートサーバへの接続の確立 is highlighted with a red box. To the right of this button is a text box explaining that this connection is for support engineers to use. Below the 診断サポート section is a section titled ネットワークの接続性テスト, which contains several rows of input fields and buttons for testing network connectivity (Ping, Telnet, Dig, TCP Dump, Traceroute).

※画面イメージは Spam & Virus Firewall ですが、手順は全機種共通となっています。

別ウィンドウがポップアップしますので、

Allowing access from Barracuda Central.  
Support request keepalive: [日時]

の文言が出たら、バラクーダ  
セントラルへの接続が成功した  
ことを意味します。

2行目のトークン(6桁) と  
4行目のシリアル(6桁) を  
控えて下さい。

Allowing access from Barracuda Central  
Support request keepalive: [日時]  
Support request keepalive: [日時]  
Support request keepalive: [日時]

```
バラクーダサポートサーバへの接続を終了
Technical Support access token (expires 2011-10-31T23:38:45JST):
WWL25D トークン
Technical Support access serial:
184130 シリアル
Connecting to local controller
Checking access key
2f6574632f6261727261637564612f737570706f72742f74756e6e6566c2d6b6579
Attempting connection to Barracuda Central (support01.barracudanetworks.com:22)
Transmitting access key for serial number 184130 to support01.barracudanetworks.com:80
Warning: Permanently added 'support01.barracudanetworks.com,205.158.110.63' (RSA) to
the list of known hosts.
Connected to Barracuda Central
Allowing access from Barracuda Central
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:35:17 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:35:27 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:35:37 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:35:47 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:35:57 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:36:07 PDT 2011
Support request keepalive: Fri Oct 28 07:36:17 PDT 2011
```

**接続が完了した旨を弊社サポートへご連絡下さい。**

**[hsc-barracuda-user@mlc.hitachi-solutions.com](mailto:hsc-barracuda-user@mlc.hitachi-solutions.com)**

**メール本文に先程控えたトークンとシリアルを記載して下さい。**

**ご連絡頂きましたら、ポップアップしたウィンドウは×ボタンで消して頂き管理画面からもログアウトして頂いて結構です。**

**ご連絡頂いた後、バラクーダ社エンジニアによる調査を実施させていただきます。調査時間に関しては、調査内容にもよりますが、概ね2～5営業日程かかります。長期化する場合は、再度バラクーダセントラルへの接続作業をお願いする場合がございますが、その際はご協力の程宜しくお願ひします。**

- ・ **社内のシステムに直にアクセスするのですか？**

→いいえ。バラーダセントラル経由でアクセスします。お客様が、バラーダセントラルに接続する事がトリガーになります。

- ・ **設定は何か必要ですか？**

→ファイアウォールの設定変更が必要な場合があります。  
お客様の環境下で内部から外部へのHTTP/SSH通信を許可していない場合、  
[support01.barracudanetworks.com](http://support01.barracudanetworks.com)  
に対して、アウトバウンドでSSH接続をできるように設定してください。



- **バラクーダ社は製品に対して常にアクセスできるのですか？**
  - **いいえ、お客様がバラクーダセントラルへ接続しない限り一切操作できません。**
- **一度接続すると繋がりがっぱなしですか？**
  - **いいえ、調査が終了後直ぐに切断します。また、放置しても48時間後には自動的に切断されます。**
- **どの様な人がアクセス出来るのですか？**
  - **バラクーダネットワークス社のエンジニアのみとなります。**

- **バラクーダセントラルへの接続作業は難しいですか？**  
→いいえ、GUIからボタンを押すだけです。
- **アクセス出来ないなどの様な影響がありますか？**  
→詳しい障害対応、解析、的確なQ&Aが出来ない可能性があります。