Entienda los Certificados ECDSA en una solución UCCX

Contenido

Introducción

Este documento describe cómo configurar la solución del Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) para el uso de los Certificados elípticos del Digital Signature Algorithm de la curva (ECDSA).

Prerequisites

Requisitos

Antes de que usted proceda con los pasos para la configuración que se describen en este documento, asegúrese de que usted tenga acceso a la página de administración del operating system (OS) para estas aplicaciones:

- UCCX
- SocialMiner
- Administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM)
- Configuración del certificado de la solución UCCX - http://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-contact-center-express/118855-configure-uccx-00.html

Un administrador debe también tener acceso al almacén de certificados en el cliente PC del agente y del supervisor.

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

Antecedentes

Como parte de la certificación común de los criterios (CC), el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco agregó los Certificados ECDSA en la versión 11.0. Esto afecta a todos los Productos del sistema operativo de la Voz (VOS) tales como UCCX, SocialMiner, MediaSense, etc de la versión 11.5.

Más detalles sobre el **Digital Signature Algorithm elíptico de la curva** se pueden encontrar aquí: https://www.maximintegrated.com/en/app-notes/index.mvp/id/5767

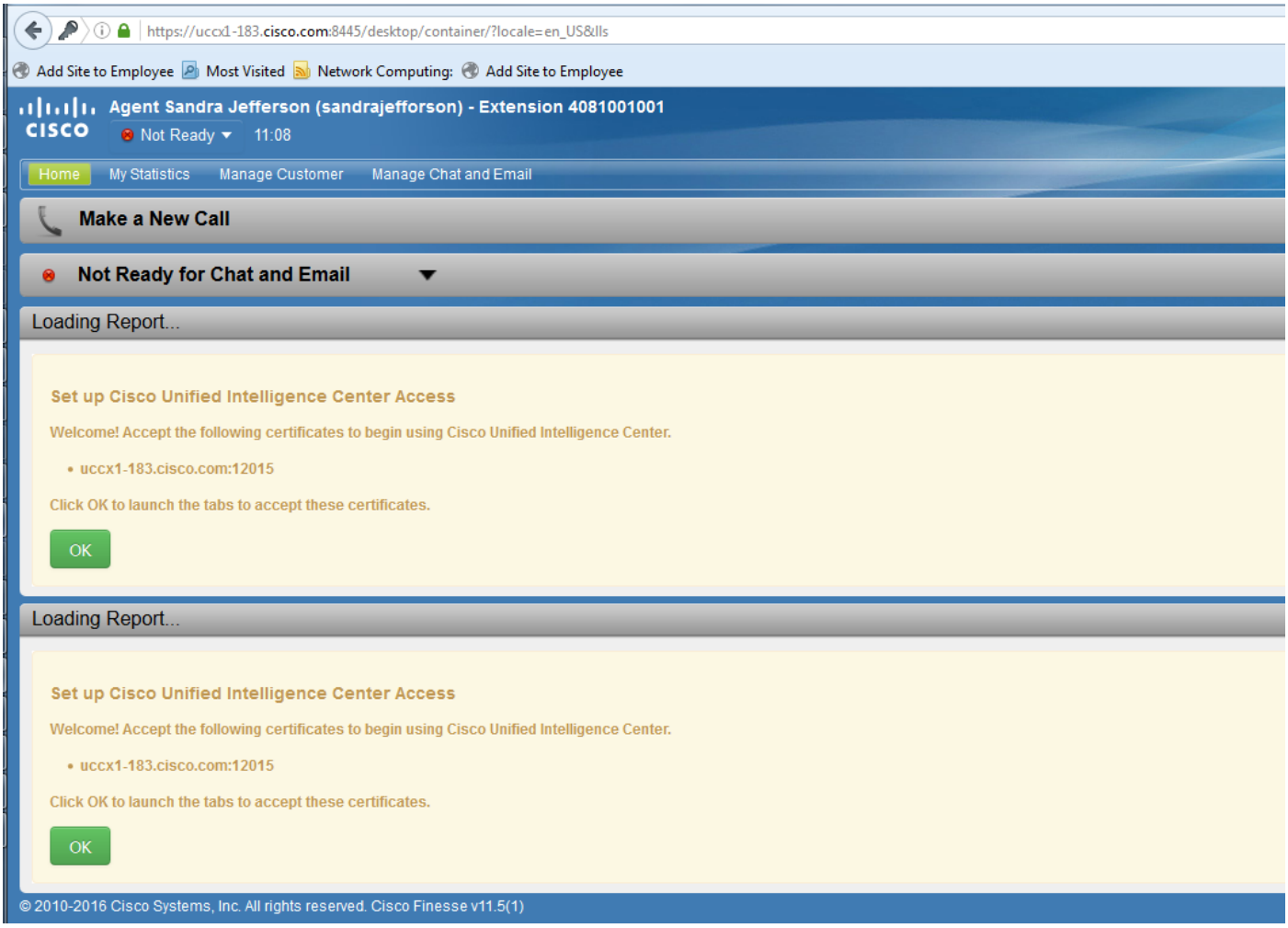
En cuanto a la solución UCCX, cuando usted actualiza a 11.5, le ofrecen un certificado adicional que no era actual anterior. Éste es el certificado de Tomcat-ECDSA.

Esto también se ha documentado en la comunicación de la PRE-versión: https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-contact-center-express/200651-UCCX-Version-11-5-Prerelease-Field-Commu.html?cachemode=refresh

Experiencia del agente

Después de que una actualización a 11.5, el agente se pudiera pedir para validar los Certificados en el escritorio de la delicadeza basado encendido si el certificado uno mismo-está firmado o el Certificate Authority (CA) firmado.

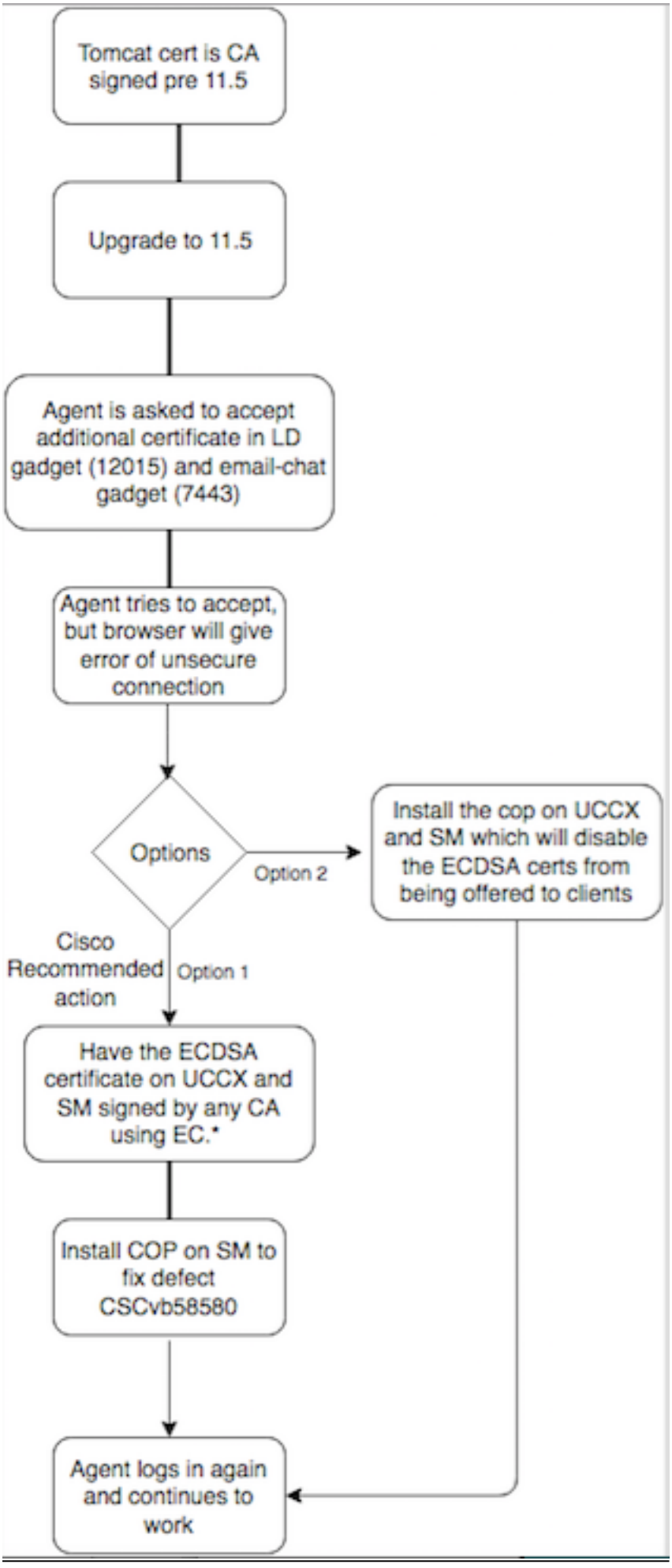
Actualización del poste de la experiencia del usuario a 11.5



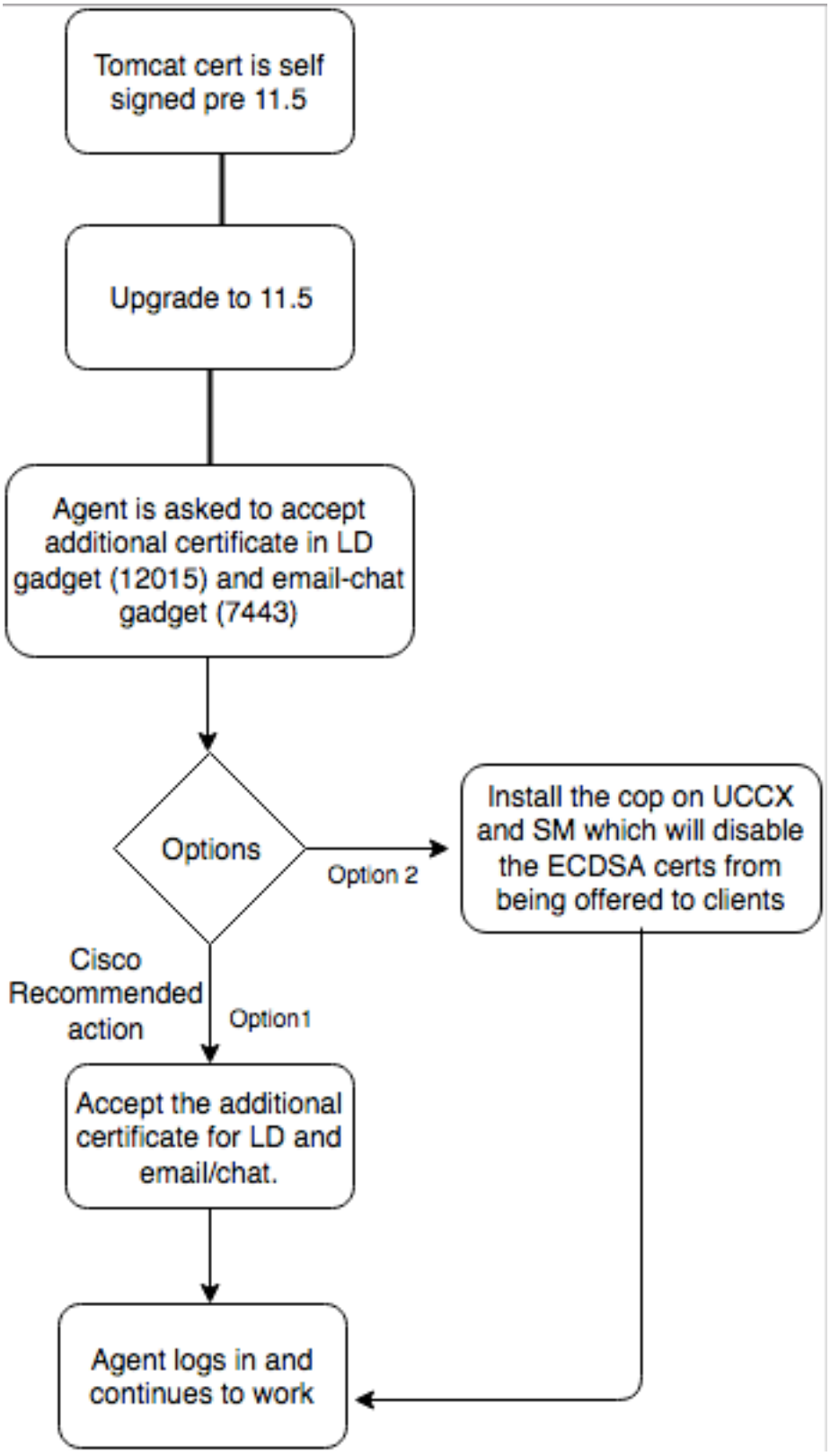
Esto es porque el escritorio de la delicadeza ahora se ofrece un certificado ECDSA que no fue ofrecido anterior.

Procedimiento

PRE-actualización de los certificados firmados de CA


Tomcat cert is CA signed pre 11.5
Upgrade to 11.5
Agent is asked to accept additional certificate in LD gadget (12015) and email-chat gadget (7443)
Agent tries to accept, but browser will give error of unsecure connection
Options
Option 2
Install the cop on UCCX and SM which will disable the ECDSA certs from being offered to clients
Cisco Recommended action
Option 1
Have the ECDSA certificate on UCCX and SM signed by any CA using EC.*
Install COP on SM to fix defect CSCvb58580
Agent logs in again and continues to work

PRE-actualización de los certificados autofirmados



Configurar

La mejor práctica recomendada para este certificado

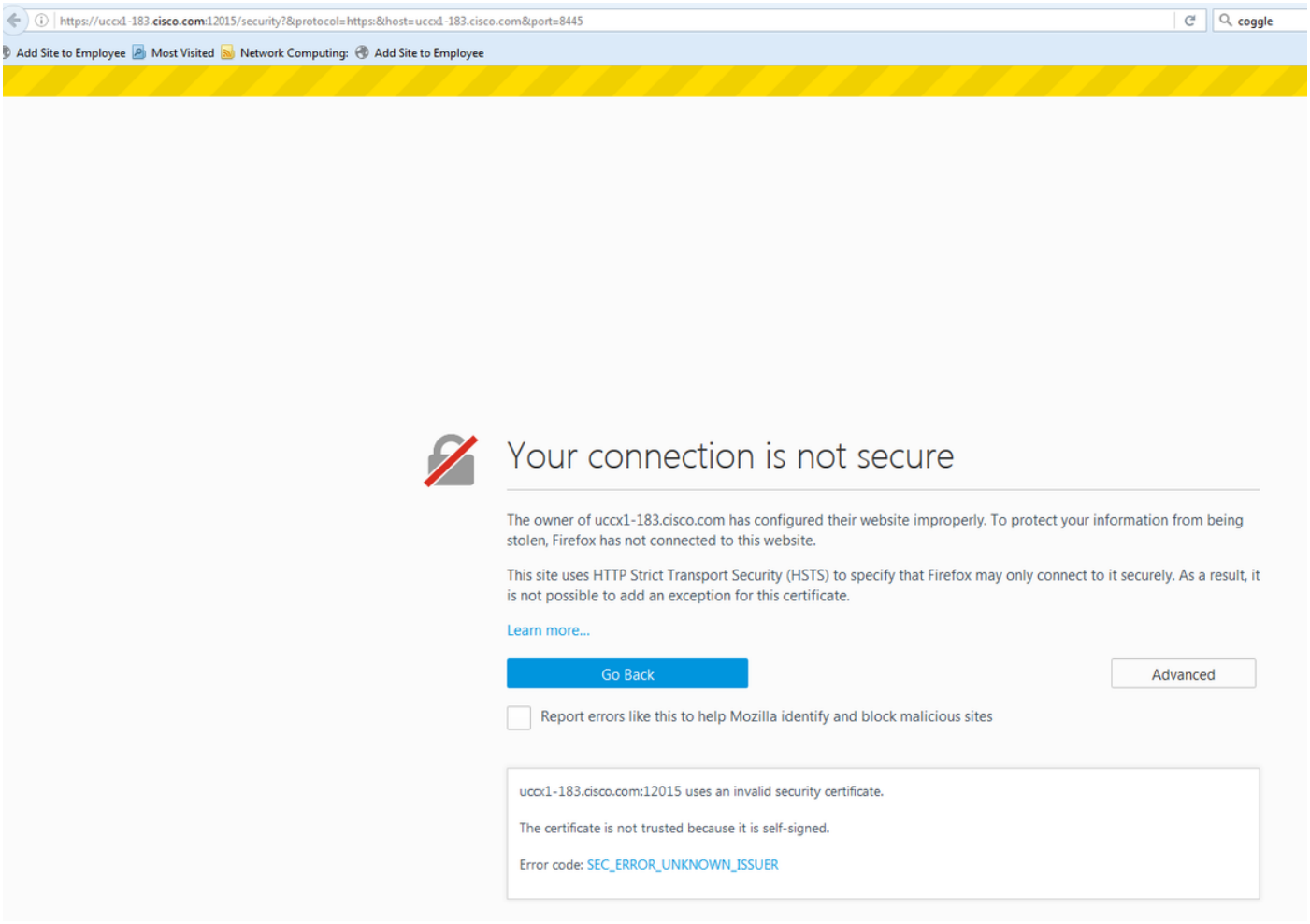
Certificados firmados para UCCX y SocialMiner

Si usted utiliza los certificados firmados de CA, este certificado ECDSA se debe firmar por un Certificate Authority (CA) junto con otros Certificados

> **Note**: Si CA firma este certificado ECDSA con el RSA, este certifictate no sería presentado al cliente. Para la seguridad mejorada, los Certificados ECDSA ofrecidos al cliente son la mejor práctica recomendada.

> **Note**: Si el certificado ECDSA en SocialMiner es firmado por CA con el RSA, causa los problemas con el correo electrónico y la charla. Esto se documenta en el defecto CSCvb58580 y un archivo del poli está disponible. Este POLI se asegura de que los Certificados ECDSA no estén ofrecidos a los clientes. Si usted tiene CA que es capaz firmar los Certificados ECDSA con el RSA solamente, no utilice este certificado. Utilice el poli para no ofrecer el certificado ECDSA y usted tenga un entorno RSA solamente.

Si usted utiliza los certificados firmados de CA y después de que la actualización usted no tiene el certificado ECDSA firmado y cargado, los agentes experimentan un mensaje para validar el certificado adicional. Cuando hacen clic en **OK,** los reorientan al Web site. Sin embargo, este fall debido a la aplicación de Seguridad del lado del navegador puesto que el certificado ECDSA es uno mismo firmado y sus otros Certificados de la red son CA firmaron. Esta comunicación se percibe como riesgo securiry.



Complete estos pasos en cada nodo del editor y suscriptor y de SocialMiner UCCX, después de una actualización a UCCX y a SocialMiner en la versión 11.5:

1. Navegue a la **página de administración OS** y elija el **Certificate Management (Administración**

de certificados) de la Seguridad.

2. El tecleo **genera el CSR**.

3. De la lista desplegable de la **lista del certificado**, elija **Tomcat-ECDSA** como el nombre del certificado y el tecleo **genera el CSR**.

4. Navegue al **Certificate Management (Administración de certificados) de la Seguridad** y elija la **descarga CSR**.

5. De la ventana emergente, elija **Tomcat-ECDSA de la** lista desplegable y haga clic la **descarga CSR**.

Envíe el nuevo CSR a CA de tercera persona o fírmelo con CA interno que firme los Certificados EC. Esto presentaría estos certificados firmados:

- Certificado raíz para CA (si usted utiliza mismo CA para los Certificados de la aplicación y los Certificados EC, usted puede saltar este paso)
- Certificado firmado UCCX Publisher ECDSA
- Certificado firmado del suscriptor ECDSA UCCX
- Certificado firmado de SocialMiner ECDSA

Note: Si usted carga los Certificados de la raíz y del intermedio en un editor (UCCX), sería replicada automáticamente al suscriptor. No hay necesidad de cargar los Certificados de la raíz o del intermedio sobre el otro, los servidores de NON-Publisher en la configuración si todos los Certificados de la aplicación se firman vía la misma Cadena de certificados. También usted puede saltar esta carga del certificado raíz si mismo CA firma el certificado EC y usted ha hecho ya esto cuando usted configuró los Certificados de la aplicación UCCX.

Complete estos pasos en cada servidor de aplicaciones para cargar el certificado raíz y el certificado EC a los Nodos:

1. Navegue a la **página de administración OS** y elija el **Certificate Management (Administración de certificados) de la Seguridad**.

2. Haga clic el **certificado de la carga**.

3. Cargue el certificado raíz y elija la Tomcat-**confianza** como el tipo de certificado.

4. Haga clic el **archivo de la carga**.

5. Haga clic el **certificado de la carga**.

6. Cargue el certificado de la aplicación y elija **Tomcat-ECDSA** como el tipo de certificado.

7. Haga clic el **archivo de la carga**.

Note: Si CA subordinado firma el certificado, cargue el certificado raíz de CA subordinado como el certificado de la Tomcat-*confianza* en vez del certificado raíz. Si se publica un

certificado intermedio, cargue este certificado al almacén de la Tomcat-*confianza* además del certificado de la aplicación. También usted puede saltar esta carga del certificado raíz si mismo CA firma el certificado EC y usted ha hecho ya esto cuando usted configuró los Certificados de la aplicación UCCX.

8. Una vez completo, recomience estas aplicaciones:

   Cisco SocialMinerEditor y suscriptor de Cisco UCCX

Certificados autofirmados para UCCX y SocialMiner

Si los certificados autofirmados del uso UCCX o de SocialMiner, los agentes necesitan ser aconsejados para validar la advertencia del certificado se ofrecen en el gadget del charla-correo electrónico y viven los gadgets de los datos.

Para instalar los certificados autofirmados en la máquina del cliente, utilice a un administrador de la directiva o del paquete del grupo, o instalelos individualmente en el navegador de cada agente PC.

Para el Internet Explorer, instale los certificados autofirmados del client cara en el almacén de los **Trusted Root Certification Authority**.

Para el Mozilla Firefox, complete estos pasos:

1. Navegue a las **herramientas > a las opciones**.
2. Haga clic en la ficha Advanced (Opciones avanzadas).
3. Haga clic los **Certificados de la visión**.
4. Navegue a la lengueta de los **servidores**.
5. El tecleo **agrega la excepción**.

1. **Note**: Usted puede también agregar la excepción de seguridad para instalar el certificado que es equivalente al proceso antedicho. Esto es una configuración de una vez en el cliente.

Preguntas frecuentes (FAQ)

Tenemos certificados firmados de CA, y queremos utilizar el certificado ECDSA que las necesidades de ser firmado por un EC CA. Mientras que esperamos el certificado firmado de CA para estar disponibles, necesitamos tener datos vivos para arriba. ¿Qué puedo hacer?

No queremos firmar este certificado adicional o hacer que los agentes validen este certificado adicional. ¿Qué puedo hacer?

Aunque la recomendación sea hacer los Certificados ECDSA presentar a los navegadores, hay una opción para inhabilitarlo. Usted puede instalar un archivo del poli en UCCX y SocialMiner que se asegure de que solamente los Certificados RSA estén presentados al cliente.

El certificado ECDSA todavía permanece en el keystore, pero no sería ofrecido a los clientes.

¿Si utilizo este poli para inhabilitar los Certificados ECDSA ofrecidos a los clientes, puedo habilitarlo detrás?

Sí, hay poli de la restauración no actualizada proporcionado. Una vez que eso es aplicado, usted puede conseguir este certificado firmado y uplaoded a los servidores.

¿Todos los Certificados serían hechos ECDSA?

Actualmente no, solamente otras actualizaciones de seguridad en la plataforma VOS en el futuro.

¿Cuándo usted instala el POLI UCCX?

- Cuando usted utiliza los certificados autofirmados y no quisiera que los agentes validaran los Certificados adicionales
- Cuando usted no puede conseguir el certificado adicional firmado por CA

¿Cuándo usted instala el POLI SM?

- Cuando usted utiliza los certificados autofirmados y no quisiera que los agentes validaran los Certificados adicionales
- Cuando usted no puede conseguir el certificado adicional firmado por CA
- Cuando usted tiene CA que es capaz firmar los Certificados ECDSA con el RSA solamente

¿Cuáles son los Certificados que son ofrecidos por diversos casos del servidor Web por abandono?

Combinación/servidor Web del certificado	Experiencia predeterminada del agente después de la actualización a 11.5 (sin cualquier poli)	UCCX Tomcat	UCCX Openfire (Cisco unificó el servicio de notificación CCX)	UCCX SocketIO	SocialMine
Tomcat firmado uno mismo, uno mismo firmó Tomcat-ECDSA	Los agentes serían pedidos validar el certificado en el gadget vivo de los datos y el gadget del charla-correo electrónico	Uno mismo-firmado	Uno mismo-firmado	Uno mismo-firmado	Uno mismo
El RSA Tomcat firmado CA, RSA CA firmó Tomcat-ECDSA	Los agentes pueden utilizar la delicadeza y los datos vivos, pero el gadget de la correo electrónico-charla no cargará y la página web de SocialMiner no hace load.*	RSA	RSA	RSA	RSA
El RSA Tomcat firmado CA, EC CA firmó Tomcat-ECDSA	Los agentes pueden utilizar la delicadeza con ambos viven los datos y chat-email*	RSA	RSA	ECDSA	RSA
El RSA Tomcat firmado CA, uno	Los agentes serían pedidos validar el	RSA	RSA	Uno mismo-firmado (los	RSA

mismo firmó Tomcat-ECDSA	certificado adicional en el gadget vivo de los datos y de la correo electrónico-charla. Valide el certificado del gadget vivo de los datos falla, valida el certificado del gadget de la correo electrónico-charla sería successful.*	agentes no pueden validar debido a la medida de Seguridad aplicada navegador. Refiera al tiro de pantalla arriba. Usted debe conseguir el certificado firmado por un EC CA o instalar el poli en UCCX para inhabilitar los Certificados ECDSA ofrecidos a los clientes.)

Información Relacionada

- POLI UCCX ECDSA - https://software.cisco.com/download/release.html?mdfid=286309734&softwareid=280840578&release=11.5(1)&flowid=80822
- POLI de SocialMiner ECDSA - https://software.cisco.com/download/release.html?mdfid=283613136&flowid=73189&release=11.5(1)&softwareid=283812550&sortparam=
- Información del certificado UCCX - http://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-contact-center-express/118855-configure-uccx-00.html