

Configuración de la autorización de soporte remoto en ISE 3.4

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configuración del servicio RADKit](#)

[Configuración de una autorización de soporte remoto](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar Remote Support Authorization en Cisco Identity Services Engine (ISE) 3.4 para permitir el acceso de los agentes de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda tener conocimientos básicos de Cisco ISE®.

Para configurar el servicio RADKit, el nodo de administración principal de ISE debe tener conectividad HTTPS con prod.radkit-cloud.cisco.com directamente o a través de un proxy configurado. Además, se necesita una cuenta CCO válida.

Componentes Utilizados

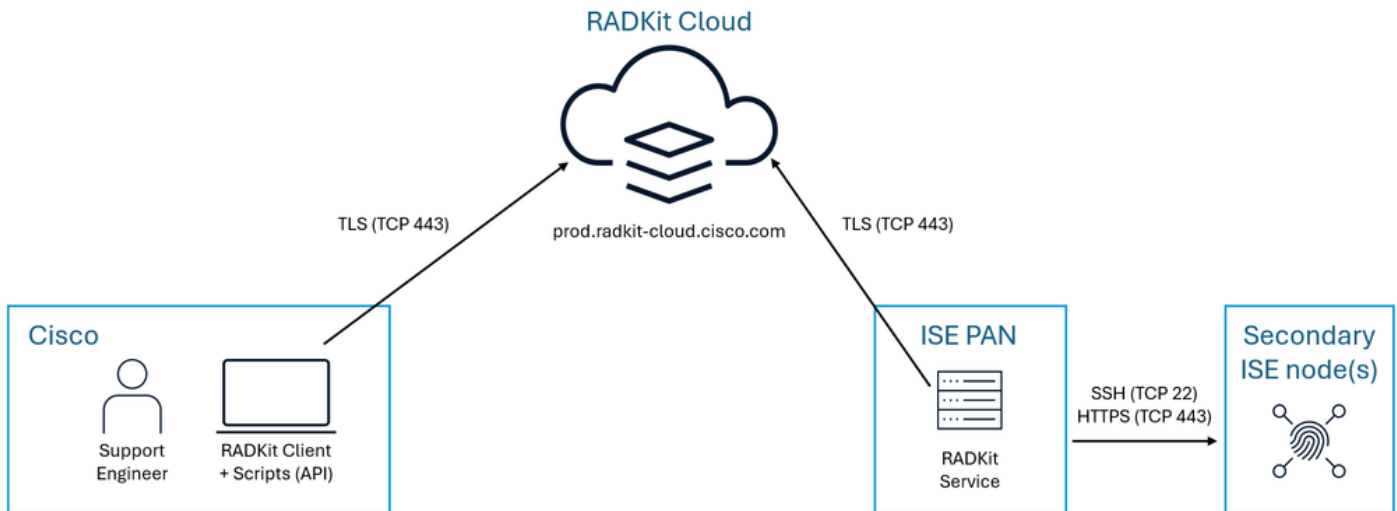
La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Parche 2 de la versión 3.4 de Cisco ISE

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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

La función Remote Support Authorization proporciona Cisco RADkit a los especialistas de Cisco acceso remoto, auditado y seguro a nodos ISE seleccionados de su entorno para simplificar la resolución de problemas.



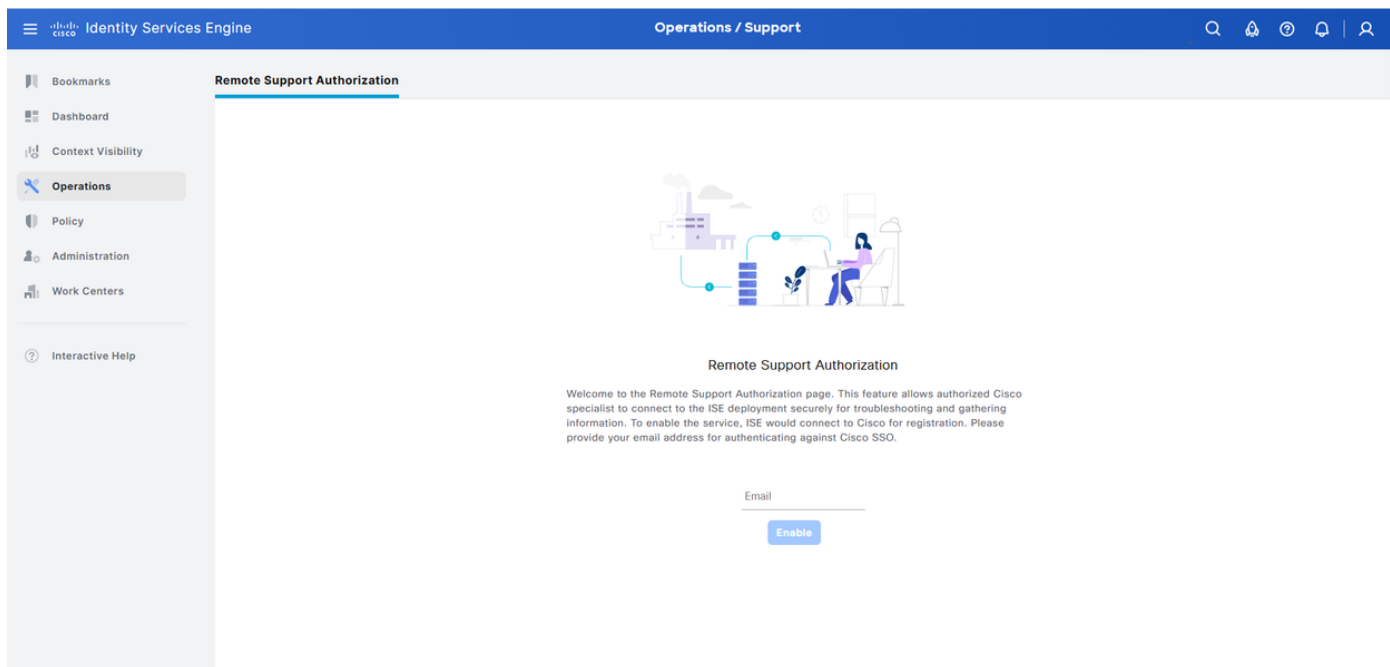
Descripción general de la arquitectura RADKit ISE

RADKit está aprobado por el CSDL. CSDL es un proceso de Cisco que revisa el software en busca de riesgos de seguridad, privacidad de datos y cumplimiento de licencias de terceros. RADKit se sometió a una estricta revisión de seguridad: la calidad del código y las dependencias se analizan a lo largo del proceso de desarrollo; nuestros servicios son monitoreados constantemente. Todos los datos en reposo o en tránsito están protegidos por algoritmos estándar del sector (AES, RSA, SHA-2, ECDH...) y protocolos (TLS1.3 autenticado bidireccional, SSH) con parámetros recomendados por el sector.

RADKit solo facilita la transferencia de datos, pero RADKit no recopila ni almacena nada en la nube de RADKit. Se trata simplemente de una forma eficaz de recopilar datos y una forma más segura de intercambiar datos con el ingeniero de soporte técnico que enviar correos electrónicos o cargar manualmente a un SR. La única excepción a esta regla es la pista de auditoría que generamos para su seguridad, que es de su propiedad y que nunca sale de su sistema.

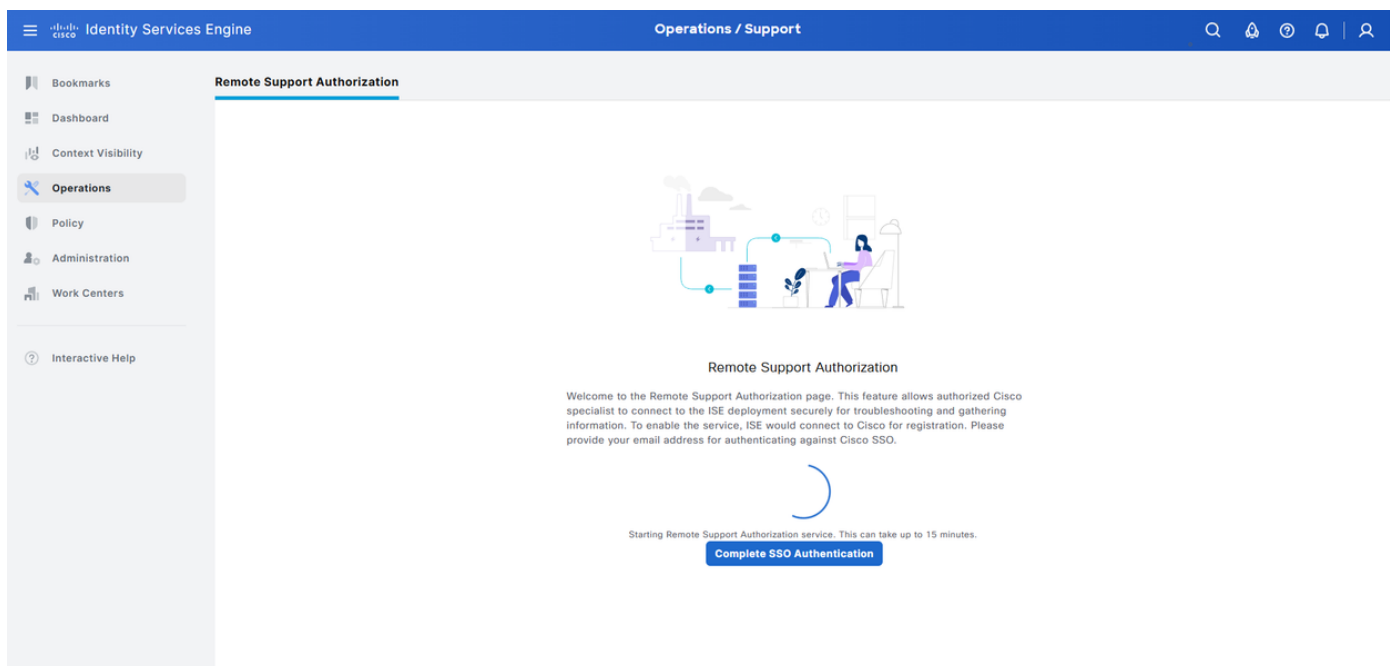
Configuración del servicio RADKit

Vaya a **. Operations > Support > Remote Support Authorization** Introduzca la dirección de correo electrónico asociada a Cisco SSO para la autenticación.



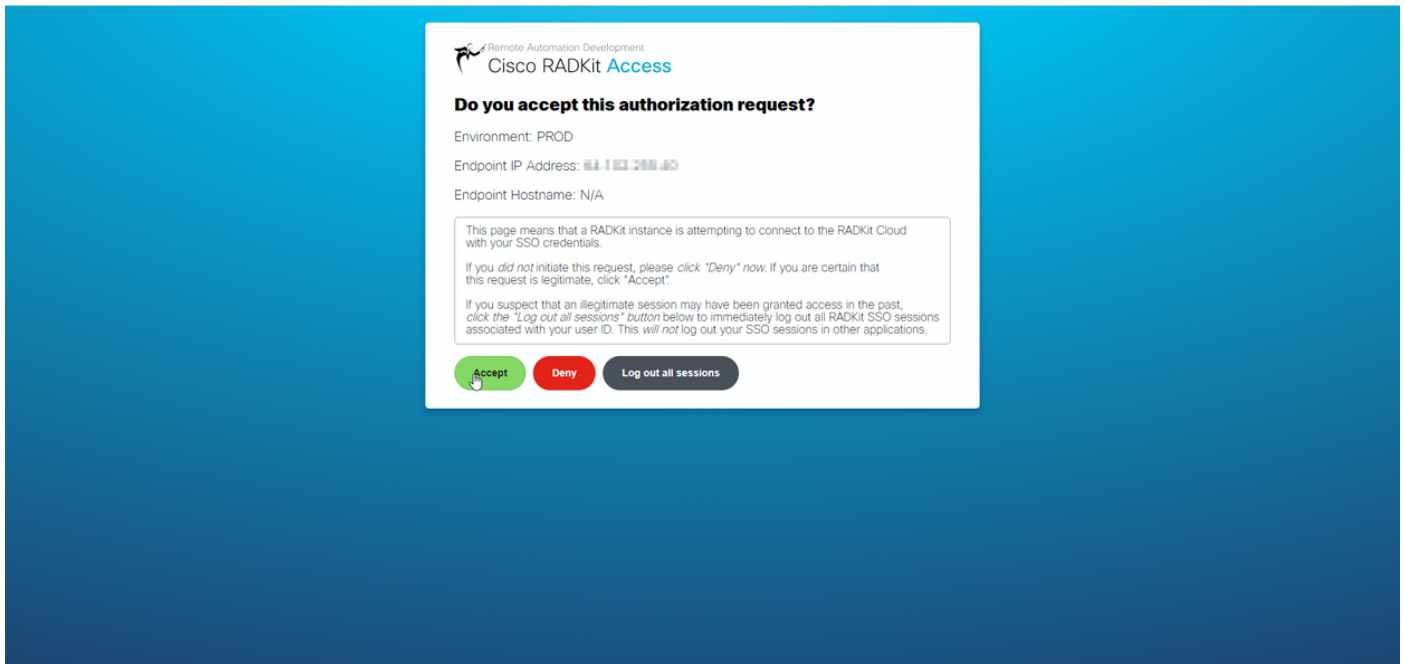
Página de autorización de soporte remoto inicial donde se requiere entrada de correo electrónico

Una vez iniciado el servicio de autorización de soporte remoto, haga clic en **Complete SSO Authentication**.



Después de introducir el correo electrónico, aparece el botón Complete SSO Authentication (Completar autenticación de SSO)

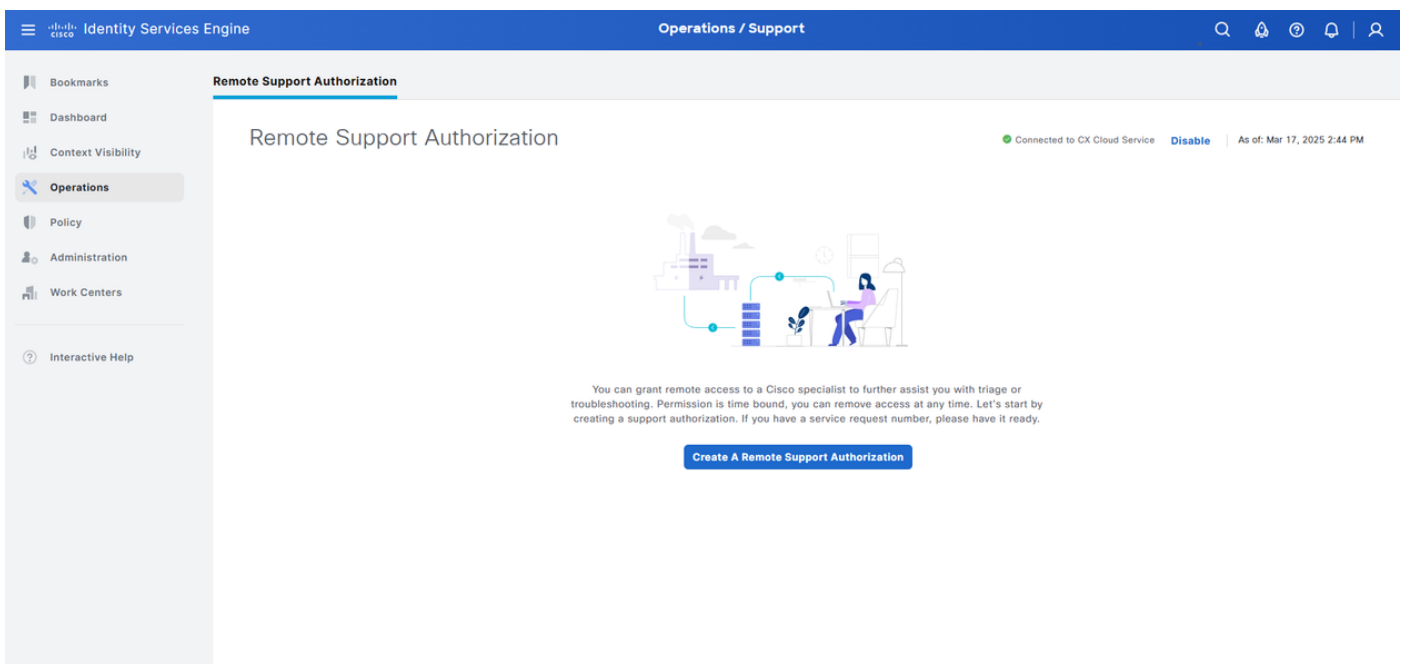
Haga clic **Accept** en la ventana que acaba de abrir para completar la autorización del Cisco RADkit Cloud.



Página de Autenticación de SSO donde se ha completado la autorización

Configuración de una autorización de soporte remoto

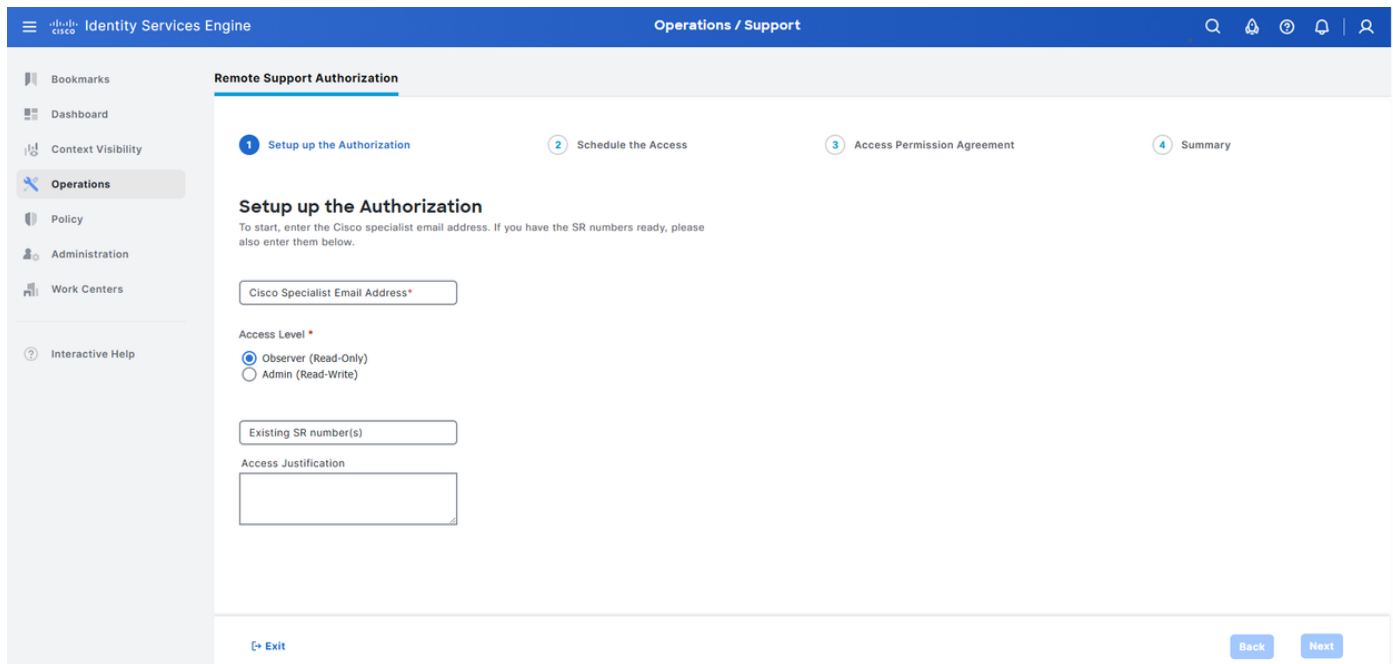
Haga clic **Create A Remote Support Authorization** para configurar una sesión de acceso remoto.



Después de la autenticación, aparece la opción Crear autorización de soporte remoto

Introduzca la dirección de correo electrónico del especialista de Cisco al que desea proporcionar acceso. Seleccione **Observer (Read-Only)** esta opción para proporcionar acceso de solo lectura al especialista de Cisco o **Admin (Read-Write)** para proporcionar acceso de lectura y escritura completo al especialista de Cisco. Si este acceso está relacionado con una petición de servicio del TAC existente, puede introducir el número de SR, así como cualquier otra justificación para el acceso remoto. Haga clic **Next** en después de introducir la información necesaria.

 **Nota:** Proporcionar los números SR permite al TAC cargar automáticamente los registros recopilados sin ninguna intervención. Además, esto ayuda a documentar la conexión remota y los comandos en el SR.



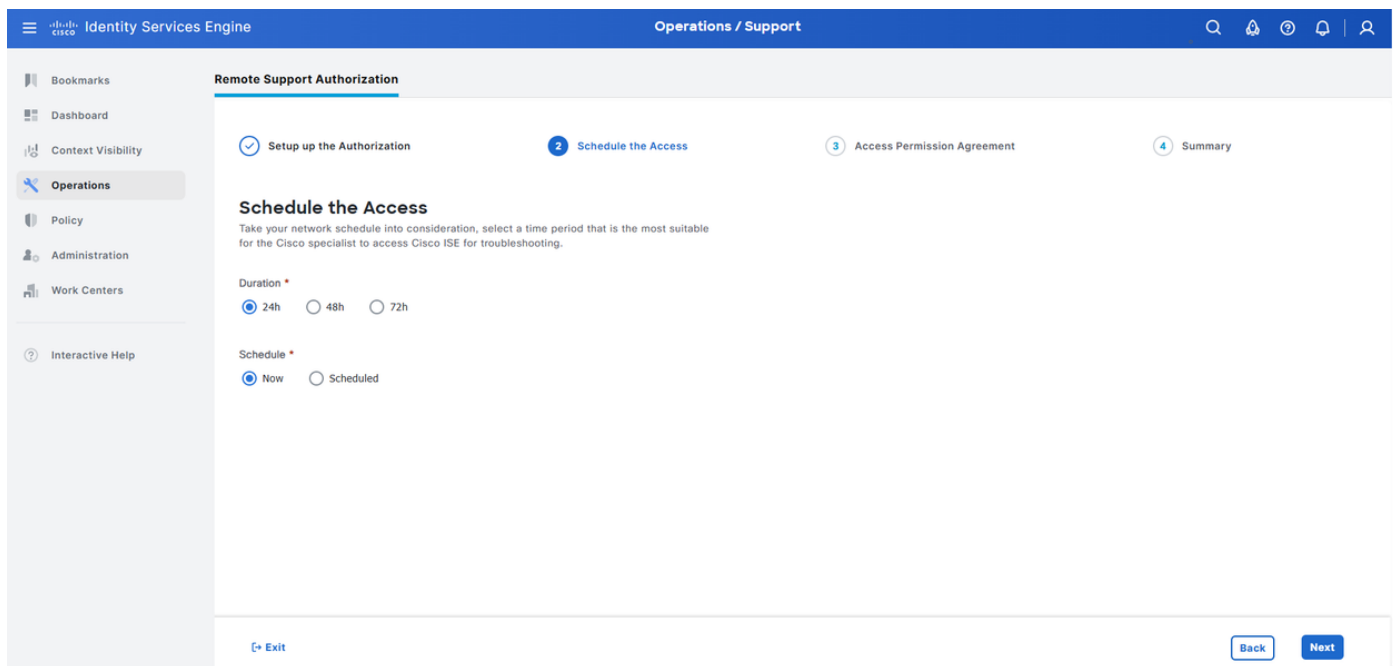
The screenshot shows the 'Remote Support Authorization' page in the Cisco Identity Services Engine (ISE) interface. The page is titled 'Setup up the Authorization' and is part of a four-step process: 1. Setup up the Authorization, 2. Schedule the Access, 3. Access Permission Agreement, and 4. Summary. The first step is active. The page contains the following fields and options:

- Cisco Specialist Email Address***: A text input field.
- Access Level ***: Two radio button options:
 - ☒ Observer (Read-Only)
 - ☐ Admin (Read-Write)
- Existing SR number(s)**: A text input field.
- Access Justification**: A text area for providing justification.

At the bottom of the page, there are two buttons: 'Exit' (with a left arrow) and 'Next' (with a right arrow).

Primera página de creación de autorización

Programe la duración y la temporización de la autorización remota. Para programar el acceso inmediatamente, seleccione **Now**. Para programar el acceso para una fecha u hora posterior, seleccione **Scheduled** **Start Date** y defina la información necesaria en **Start Time**. Haga clic **Next** después de introducir la información necesaria.



The screenshot shows the 'Schedule the Access' page in the Cisco Identity Services Engine (ISE) interface. The page is titled 'Schedule the Access' and is part of a four-step process: 1. Setup up the Authorization, 2. Schedule the Access, 3. Access Permission Agreement, and 4. Summary. The second step is active. The page contains the following fields and options:

- Duration ***: Three radio button options:
 - ☒ 24h
 - ☐ 48h
 - ☐ 72h
- Schedule ***: Two radio button options:
 - ☒ Now
 - ☐ Scheduled

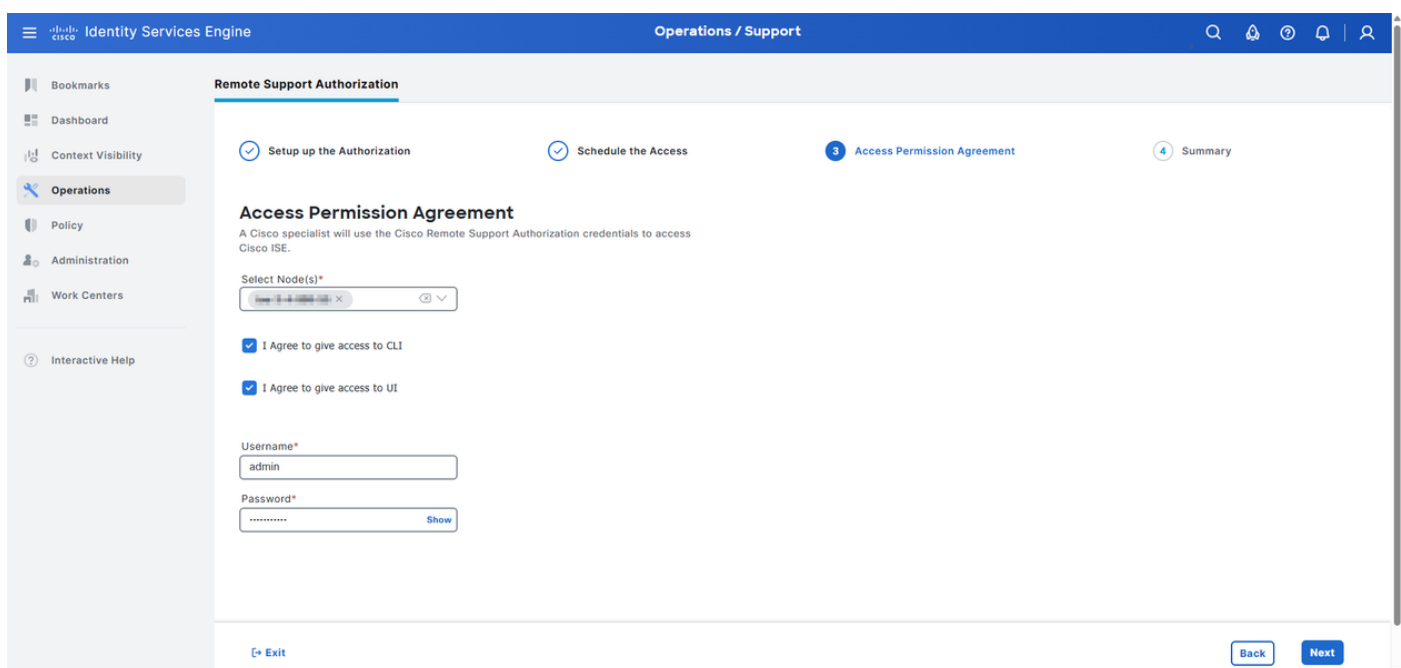
At the bottom of the page, there are two buttons: 'Exit' (with a left arrow) and 'Next' (with a right arrow).

Segunda página de creación de autorización

Seleccione cada nodo de ISE al que desee otorgar acceso. Para activar el acceso CLI remoto a

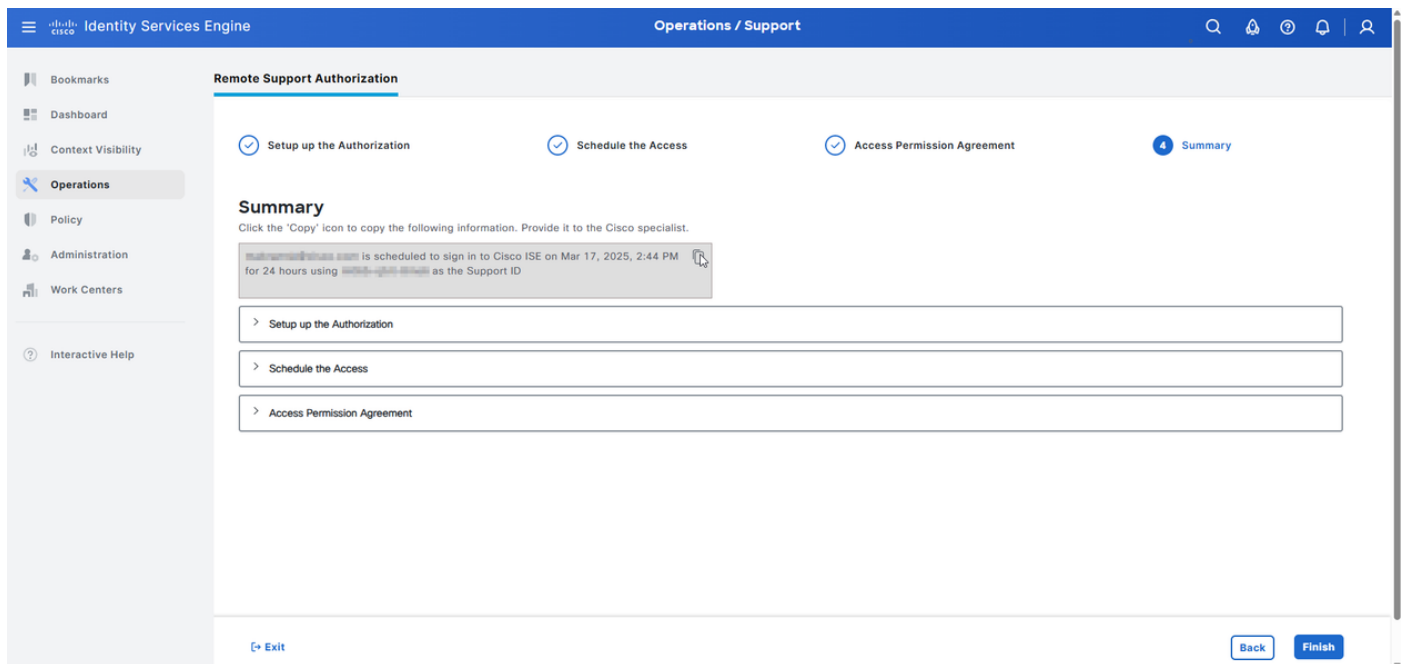
los nodos, seleccione **I Agree to give access to CLI**. Para activar el acceso de la interfaz de usuario remota a los nodos, seleccione **I Agree to give access to UI**. Haga clic en **Next** después de introducir la información necesaria.

 **Nota:** Para proporcionar acceso a la interfaz de usuario, debe configurar un nombre de usuario/contraseña de administrador de la interfaz. Esta cuenta se utiliza para crear un nuevo usuario administrador que el especialista de Cisco utiliza para iniciar sesión con el nivel de acceso especificado, por lo que la cuenta introducida debe tener los permisos necesarios para crear una nueva cuenta de administrador. Las credenciales deben ser para un usuario administrador interno, a menos que Active Directory esté configurado como origen de identidad de interfaz de usuario, en cuyo caso también se pueden utilizar las credenciales de administrador de AD.



Tercera página de creación de autorización

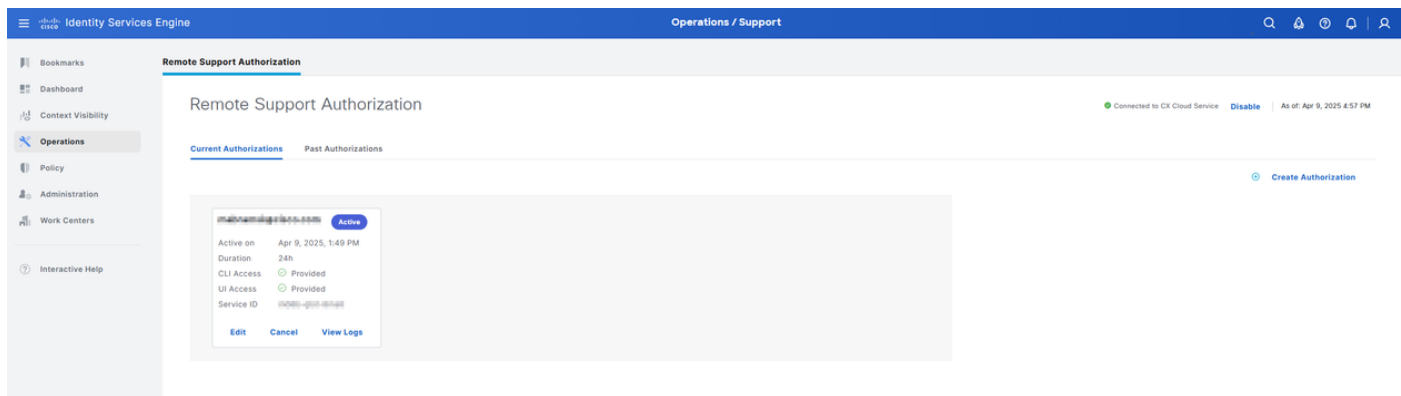
Haga clic en el icono de copia para copiar la información de autorización de soporte remoto y proporcionar esta información al especialista de Cisco. Haga clic para finalizar la autorización de acceso remoto. **Finish** Haga clic aquí para finalizar la autorización de acceso remoto.



Página de resumen de creación de autorización

Verificación

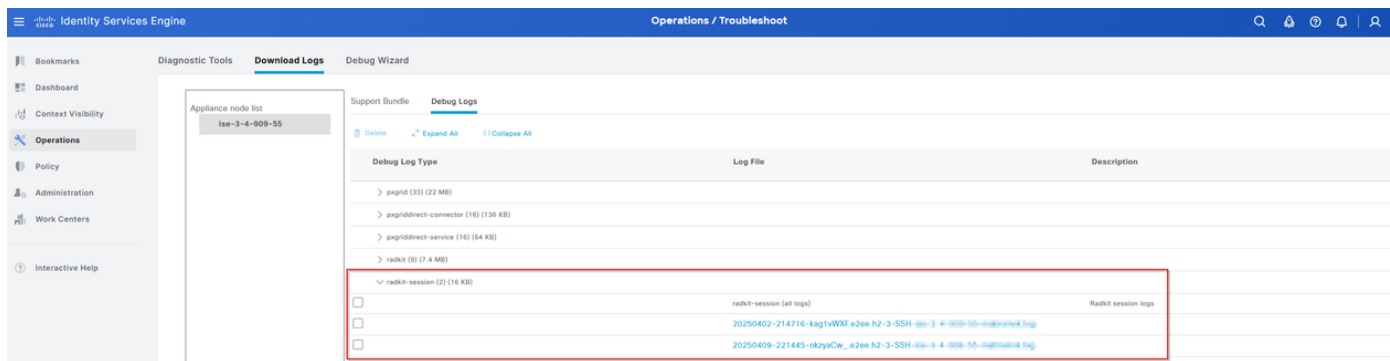
Puede comprobar todas las autorizaciones de soporte remoto activas actualmente en la **Current Authorizations** ficha . Puede ver cualquier autorización de soporte remoto anterior en la **Past Authorizations** ficha .



Verificar autorizaciones activas

Para ver los registros de auditoría de sesión de CLI de un nodo, desplácese hasta **Operations > Support > Troubleshoot > Download Logs**, seleccione el nodo para el que desea descargar los registros y, a continuación, seleccione **Debug Logs**. Todas las sesiones CLI se pueden encontrar en la carpeta **radkit-session**. Haga clic en el nombre del archivo para descargar los registros de auditoría.

 **Nota:** La supervisión de la sesión CLI se debe realizar por nodo. Cada nodo tiene su propia carpeta **radkit-session** con registros de auditoría específicos para el nodo.



Registros de auditoría de CLI

Para ver los registros de auditoría de la IU, puede utilizar los informes de auditoría de la IU de ISE. Desplácese hasta **Operations > Reports > Audit > Administrator Logins** para ver los inicios de sesión del administrador en la interfaz de usuario o la CLI. Desplácese hasta **Operations > Reports > Audit > Change Configuration Audit** para ver los cambios realizados por los administradores en la interfaz de usuario.

 **Nota:** Los especialistas de Cisco que inician sesión en la interfaz de usuario utilizan el nombre de usuario <user>-CustomerSupport, donde <user> es el nombre de usuario proporcionado en la autorización de soporte remoto. Los especialistas de Cisco que inician sesión en la CLI utilizan el nombre de usuario customersuppadmin si tienen acceso de administrador (lectura-escritura) o customersuppreadonly si tienen acceso de observador (sólo lectura).

Troubleshoot

Para ver los registros del contenedor que comienzan durante el proceso de configuración inicial en el que se introduce el correo electrónico en la interfaz de usuario, necesitamos ver el archivo ADE.log. Desde la CLI, ingrese el comando `show logging system ade/ADE.log tail`:

```
2025-05-20T14:21:07.670874-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:07.818398-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] do
2025-05-20T14:21:07.821281-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] St
2025-05-20T14:21:07.824667-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.828862-05:00 ise-3-4-909-55 ADEOSShell[594468]: ADEAUDIT 2061, type=USER, name=RADK
2025-05-20T14:21:07.829439-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.877488-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:08.057775-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Im
2025-05-20T14:21:08.060665-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.063583-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.066214-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Se
```

ISE supervisa el contenedor para comprobar si se está ejecutando y si la aplicación RADKit está lista antes de marcar el servicio de autorización remota como iniciado.

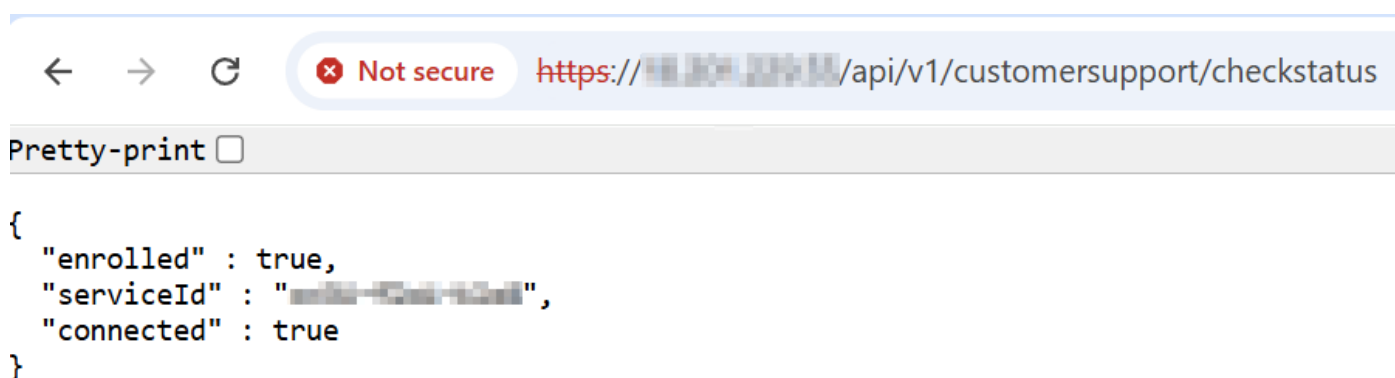
```

2025-05-20T14:21:24.477946-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:24.800804-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:24.804531-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:27.859691-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:28.024853-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:28.028121-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:31.079596-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:31.232927-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:31.236149-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:34.287758-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:34.426699-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:34.429983-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:37.486192-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:37.621712-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Re

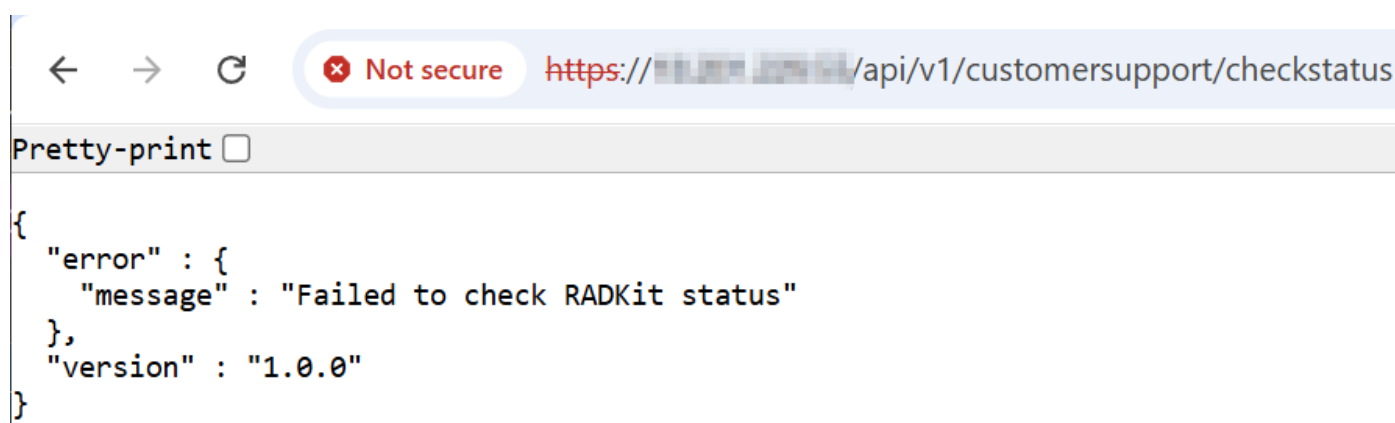
```

También puede comprobar el estado del servicio RADKit mediante la llamada API

<https://<ISE PPAN>/api/v1/customersupport/checkstatus>.



Salida cuando el servicio RadKit se está ejecutando



Salida cuando el servicio RadKit no se está ejecutando

Para ver los registros del servicio RADKit una vez iniciado el servicio de autorización de soporte remoto, ingrese el comando `show logging application radkit/service/service.log`. Cuando se inicia el servicio por primera vez, se realiza una configuración básica con la aplicación RADKit.

```
2025-05-20T19:21:31.730Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] RADKit Service [version='1.6.12']
2025-05-20T19:21:31.731Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] STDIN is not a terminal; assuming --headless
2025-05-20T19:21:31.732Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] This RADKit release does not expire
2025-05-20T19:21:34.101Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Creating
2025-05-20T19:21:34.102Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Storing
2025-05-20T19:21:34.104Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Opening
2025-05-20T19:21:34.105Z INFO | internal | MainThread radkit_service.backup [SYSTEM] Ensuring backup d
```

Se crea el servicio RADKit que está disponible para las conexiones.

```
2025-05-20T19:22:25.284Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread radkit_service.service
2025-05-20T19:22:25.655Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread Service(0x7F92596171D0)
2025-05-20T19:22:25.664Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread SingleWebSocketForward
2025-05-20T19:22:25.679Z INFO | radkit_control/superadmin/c5f2549f | MainThread radkit_service.webserv
```

Al agregar una autorización de soporte remoto en la GUI, el especialista de Cisco se crea como usuario remoto.

```
2025-05-20T19:24:10.599Z INFO | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread DBOperationsAPI(0x7F92
2025-05-20T19:24:10.600Z INFO | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread radkit_service.webserv
```

Cuando el especialista de Cisco se conecta al servicio y accede a un nodo de ISE, se muestra en estos registros.

```
2025-05-20T19:26:02.766Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:03.033Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.117Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
```

```
2025-05-20T19:26:03.121Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:04.863Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR | MainThread EncryptedRPCServerT
2025-05-20T19:26:04.864Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee | MainThread H2Multiplexing
2025-05-20T19:26:04.869Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:04.879Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.882Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.885Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.083Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.090Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:26.146Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread SSHPTYStr
2025-05-20T19:26:26.198Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread radkit_se
2025-05-20T19:26:43.932Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:43.935Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
```

Una vez que la autorización remota caduca o se elimina, el usuario remoto se elimina del servicio RADKit.

```
2025-05-20T19:26:55.195Z INFO | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
2025-05-20T19:26:55.196Z INFO | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
```

Información Relacionada

- [Guía del administrador de Cisco Identity Services Engine, versión 3.4](#)
- [Notas de la versión de Cisco Identity Services Engine, versión 3.4](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).