

# Estado de desconexión del conector de recursos de acceso seguro

## Contenido

---

---

## Problema

Un conector de recursos de acceso seguro muestra un estado desconectado con el mensaje de error "Este conector está desconectado. Ejecute el diagnóstico para identificar el problema. A menudo, esto implica comprobar las reglas del firewall para asegurarse de que el conector pueda alcanzar el acceso seguro. Si los problemas persisten, póngase en contacto con el servicio de asistencia". El problema afecta a la capacidad del conector para funcionar, lo que podría afectar al acceso de los usuarios a través de Secure Access.

## Entorno

- Acceso seguro de Cisco
- Tecnología: Conector de recursos de acceso seguro
- Varios conectores de recursos en el mismo entorno
- Firewall ascendente

## Resolución

El enfoque de resolución implicaba un diagnóstico de red completo y, en última instancia, la implementación de un nuevo conector de recursos como sustitución de la unidad defectuosa.

## Análisis del tráfico de red

Si hay un firewall ascendente, puede ejecutar capturas de paquetes allí + tcpdump en el conector de recursos defectuoso para analizar el intercambio de señales TLS y la conectividad de red.

## Verificación de certificados

Puede recuperar la información del certificado para api.sse.cisco.com utilizando este comando:

```
echo | openssl s_client -servername api.sse.cisco.com -connect api.sse.cisco.com:443 -showcerts 2>/dev/
```

## Implementación del nuevo conector de recursos

Si observa respuestas RST TCP y problemas de conectividad de nivel de red específicos del RC defectuoso, implemente un nuevo conector de recursos para reemplazar la unidad problemática.

## Causa

La causa raíz se identificó como problemas de conectividad de nivel de red específicos del conector de recursos defectuoso. Las respuestas RST de TCP recibidas al intentar conectarse a las IP de acceso seguro 35.165.184.17 ([us.controller.acgw.sse.cisco.com](https://us.controller.acgw.sse.cisco.com)), combinadas con los patrones de tráfico unidireccional observados en el firewall de flujo ascendente, indicaron un error de comunicación entre el conector específico y la infraestructura de acceso seguro. El hecho de que otro RC del mismo entorno funcionara correctamente confirmó que el problema se aisló en el conector individual en lugar de ser un problema más amplio de configuración de red o firewall.

## Contenido relacionado

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

## 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).