

Rechazo de inicio de sesión de VPN de Cisco Secure Client por la alimentación de la batería debido a la indisponibilidad del servicio de privilegios

Contenido

Problema

Cuando un PC se está ejecutando con la alimentación de la batería, las conexiones VPN de Cisco Secure Client fallan con un mensaje de error de "inicio de sesión rechazado" que indica que "su entorno no cumple los criterios de acceso definidos por su administrador". Las conexiones VPN se realizan correctamente cuando el adaptador de CA está conectado y el PC recibe alimentación de la toma de corriente.

Este comportamiento no se resolvió cambiando la configuración de energía de Windows, incluida la desactivación de las características de ahorro de energía y la configuración del modo de energía para obtener un rendimiento óptimo. El problema afecta específicamente a la capacidad de los usuarios para conectarse a VPN mientras trabajan con la alimentación de la batería, mientras que las conexiones alimentadas por CA funcionan normalmente.

Entorno

- Tecnología: Cisco Secure Access (cliente seguro)
- Sistema operativo: Windows:
- Configuración de alimentación: El problema ocurre cuando el PC funciona con la energía de la batería solamente

Resolución

El proceso de resolución implica el análisis de los registros DART para identificar la causa principal y la implementación de pasos de resolución de problemas específicos para solucionar el problema de disponibilidad del servicio de privilegios de Windows.

Paso 1: Análisis de registro DART

Cómo recopilar DART: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

Extraiga el archivo Dart. En Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt

Revise los registros de DART para identificar la condición de error específica. Los registros normalmente mostrarán entradas similares a:

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

Esto indica que Secure Client no pudo obtener la información del dispositivo debido a que el servicio de privilegios de Windows no estaba accesible durante el funcionamiento de la batería.

Paso 2: Reinicio del sistema

Reinicie los equipos afectados para actualizar los servicios del sistema y eliminar cualquier conflicto de servicio temporal que pueda impedir el acceso al servicio de privilegios durante el funcionamiento de la batería.

Paso 3: Revisión de configuración de Windows Power

Examine y modifique la configuración de administración de energía de Windows que pueda afectar a la disponibilidad del servicio durante el funcionamiento de la batería:

- Compruebe que las funciones de ahorro de energía están desactivadas
- Asegúrese de que el modo de alimentación está configurado para un rendimiento óptimo

- Compruebe que los servicios críticos del sistema no se están suspendiendo durante el funcionamiento de la batería
- Revisar configuración de suspensión selectiva de USB
- Examinar la configuración de administración de energía del procesador

Paso 4: Reinstalación de Cisco Secure Client

Reinstale Cisco Secure Client para asegurarse de que todos los componentes y dependencias de servicio estén correctamente configurados:

- Desinstale la instalación actual de Cisco Secure Client
- Descargue la última versión de Cisco Secure Client
- Instalación con privilegios administrativos
- Compruebe que todos los servicios necesarios están registrados correctamente y en ejecución

Paso 5: Recopilación de diagnóstico adicional

Si el problema persiste después de implementar los pasos anteriores, recopile información de diagnóstico adicional:

- Generar nuevos registros DART durante los intentos de conexión correctos (alimentación de CA) y fallidos (alimentación de batería)
- Documentar si el síntoma es específico para modelos de dispositivos concretos
- Realice pruebas en varias máquinas para determinar si el problema afecta a todo el sistema o a un dispositivo específico

Abra un caso de soporte si el problema persiste con la información de diagnóstico anterior.

Causa

La causa principal es la incapacidad de Cisco Secure Client para acceder al servicio de privilegios de Windows cuando el PC funciona con la alimentación de la batería. Esta falta de disponibilidad del servicio impide que el cliente recopile la información de dispositivo necesaria para el proceso de autenticación de la conexión VPN.

El problema parece estar relacionado con el comportamiento de administración de energía de Windows que afecta a la disponibilidad del servicio durante el funcionamiento de la batería. El servicio de privilegio se vuelve inaccesible, lo que hace que el cliente VPN falle en las comprobaciones de validación del entorno y rechace el intento de inicio de sesión con el mensaje de error "el entorno no cumple los criterios de acceso".

Esta condición es específica para el funcionamiento alimentado por batería y no se produce cuando el sistema está conectado a la alimentación de CA, lo que indica que las directivas de administración de energía de Windows restringen el acceso al servicio como parte de las medidas de conservación de la batería.

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).