Error del servidor interno del grupo de túnel de red de acceso seguro al revertir la IP del par principal

Contenido

Problema

Al intentar modificar la IP del par remoto en un grupo de túnel de red (NTG) en Cisco Secure Access, los usuarios pueden encontrar un "Error interno del servidor" en la interfaz de usuario al intentar revertir la IP del túnel principal a un valor configurado previamente. El escenario específico implica:

- Un NTG configurado inicialmente con una IP de túnel principal e IP secundaria, con ambos túneles que se establecen satisfactoriamente.
- La IP del túnel principal se cambia a una dirección IP diferente para fines de prueba, lo que se acepta sin problemas.
- Al intentar revertir la IP del túnel principal al valor original, el sistema no puede guardar la configuración y devuelve un "Error interno del servidor" en la interfaz de usuario.
- Este comportamiento es reproducible de manera consistente y aparece cuando se intenta reutilizar una dirección IP previamente configurada.
- La IP original funcionaba anteriormente y no hay conflictos con la IP del túnel secundario.

Entorno

- Cisco Secure Access (anteriormente Cisco Umbrella para SSE)
- Configuración del grupo de túnel de red para acceso privado
- Configuración de túnel dual con IP de peer primaria y secundaria
- Interfaz de gestión basada en Web

Resolución

Este problema es causado por un problema de validación/estado de backend donde la IP de peer original permanece reservada o atascada en el sistema backend después de los cambios de configuración. Deben seguirse los pasos de resolución y resolución de problemas que se explican en la siguiente sección:

Paso 1: Recopilación de información de diagnóstico

Recopile la siguiente información para la validación de backend:

- ID de organización de Secure Access
- Nombre del grupo de túnel de red
- ID de túnel para el túnel principal afectado
- Región/Data Center seleccionado para NTG
- Marca de tiempo exacta de un intento de guardar fallido, incluida la zona horaria
- Confirmación de si la IP original aparece en cualquier otro NTG, actual o anterior
- Captura HAR del explorador del intento fallido de guardar

Paso 2: Archivo HAR del explorador de captura

Para recopilar datos de diagnóstico para el intento fallido de guardar:

- Abrir navegador Herramientas del desarrollador
- Vaya a la ficha Red
- Activar Conservar registro
- Reproduzca el error al guardar
- Exportar el archivo HAR y adjuntarlo al caso de soporte

Nota: Desinfecte o elimine los tokens de sesión o las cookies antes de cargar el archivo HAR.

Paso 3: Validación y limpieza de backend

Este problema requiere la intervención del servidor y no se puede resolver únicamente desde la interfaz de usuario. El soporte técnico de Cisco debe realizar las siguientes acciones:

- Implique al equipo de backend de Secure Access/plataforma SSE
- Validar para reserva de IP de peer obsoleta
- Comprobar si hay objetos de túnel huérfanos
- Identificar claves backend duplicadas vinculadas a la configuración NTG específica
- Borrar la referencia de peer de túnel obsoleto para la IP original
- Forzar la resincronización del backend de los objetos NTG si es necesario
- Liberar la asignación de IP de peer vinculada al UUID NTG

Paso 4: Método de resolución alternativo

Si la limpieza de back-end no está disponible inmediatamente, intente este procedimiento:

- Eliminar la configuración principal del grupo de túnel de red
- Espere 5 minutos
- Vuelva a agregar el NTG con la dirección IP necesaria

Precaución: Posible. Los detalles mencionados aquí parecen contener procedimientos o comandos que podrían causar un impacto significativo si se ejecutan. Asegúrese de que una PYME o una unidad de negocio ha evaluado los procedimientos o comandos anteriores antes de ejecutarlos o recomendarlos.

Paso 5: Solución temporal

Si el NTG está en producción y no se puede eliminar:

- Continúe utilizando el túnel secundario para la conectividad
- Obtenga una IP pública alternativa de su proveedor/partner
- Actualice el NTG primario para utilizar la IP alternativa
- Reconocer la reducción de la redundancia hasta que se resuelva el problema de backend

Causa

Este problema se debe a un error de software en el sistema backend de Cisco Secure Access. Cuando se cambia una IP de peer primaria y se vuelve a su valor original, el sistema de validación backend trata incorrectamente la IP original como todavía asignada o reservada, incluso si debería estar disponible para su reutilización. Esto da lugar a un error de validación de backend que la interfaz de usuario enmascara como un "Error de servidor interno" genérico. El sistema backend no puede limpiar o liberar correctamente la reserva IP durante el proceso de cambio de configuración, lo que crea un problema de estado persistente que impide que la IP se reutilice en la misma NTG.

Contenido relacionado

- Solución de problemas y recopilación de información básica para Cisco Secure Access
- 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).