

# Dépannage De L'Erreur D'Accès Sécurisé " ; Le Service D'Inscription Ne Répond Pas. Contactez votre centre d'assistance informatique&devis ;

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Détails supplémentaires](#)

[Informations connexes](#)

---

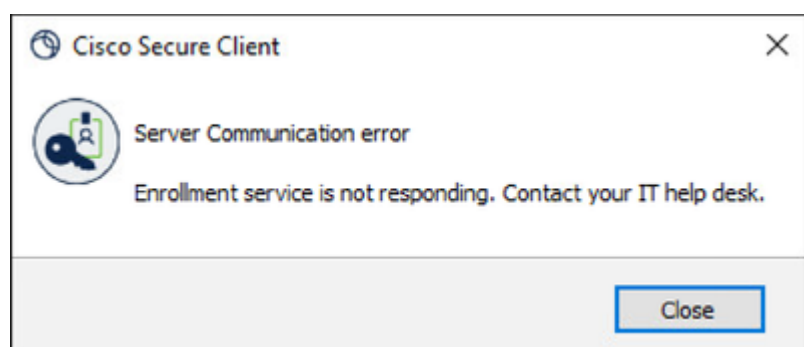
## Introduction

Ce document décrit un moyen de résoudre l'erreur « Le service d'inscription ne répond pas. Contactez votre service d'assistance informatique. »

## Problème

Lorsqu'un utilisateur tente d'inscrire le module ZTA (Zero Trust Access) de Secure Client, l'inscription échoue et l'erreur s'affiche dans la fenêtre contextuelle de notification de Cisco Secure Client :

Enrollment service is not responding. Contact your IT help desk



Erreur du client sécurisé Cisco

La raison de cette erreur est que le module ZTA de Secure Client n'est pas en mesure d'établir une connexion SSL à l'un des services d'inscription.

Les problèmes de connectivité peuvent être causés par tout périphérique de filtrage en amont situé entre le client final et Internet, tel qu'un pare-feu ou un proxy.

Si votre PC est connecté directement à Internet (sans proxy), une telle erreur ne doit jamais être vue et indique un problème avec le service d'inscription lui-même.

# Solution

Pour corriger cette erreur d'inscription, vous devez vous assurer que les domaines requis sont inclus dans la liste verte ou contournés sur tout périphérique de filtrage en amont :

- enroll.ztna.sse.cisco.com
- devices.api.umbrella.com
- prod.acme.sse.cisco.com
- enroll-ui.ztna.sse.cisco.com
- sseposture-routing-commercial.k8s.5c10.org
- sseposture-routing-commercial.posture.duosecurity.com

## Détails supplémentaires

Vous pouvez exécuter les commandes CURL dans le terminal de votre PC pour vérifier qu'il n'y a aucun problème de connectivité aux domaines requis

- curl <https://enroll.ztna.sse.cisco.com/>
- curl <https://devices.api.umbrella.com/>
- curl <https://prod.acme.sse.cisco.com/>

Pour obtenir des journaux détaillés du client, vous pouvez collecter l'offre groupée DART et examiner le fichier appelé ZeroTrustAccess.txt.

Exemple de message d'erreur que vous pouvez trouver dans les journaux :

```
request complete for url=https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna res=28 error=Timeout was reached
```

## Informations connexes

- [Guide de l'utilisateur Secure Access](#)
- [Comment collecter le bundle DART auprès de Cisco Secure Client](#)
- [Assistance et documentation techniques - Cisco Systems](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.