

État déconnecté du connecteur de ressource d'accès sécurisé

Table des matières

Problème

Un connecteur de ressource d'accès sécurisé affiche un état déconnecté avec le message d'erreur « Ce connecteur est déconnecté. Exécutez des diagnostics pour identifier le problème. Cela implique souvent de vérifier les règles de pare-feu pour s'assurer que le connecteur peut atteindre l'accès sécurisé. Si les problèmes persistent, contactez le support." Le problème affecte la capacité du connecteur à fonctionner, ce qui peut affecter l'accès utilisateur via Secure Access.

Environnement

- Accès sécurisé Cisco
- Technologie : Connecteur de ressource d'accès sécurisé
- Plusieurs connecteurs de ressources dans le même environnement
- Pare-feu amont

Résolution

L'approche de résolution impliquait des diagnostics réseau complets et, finalement, le déploiement d'un nouveau connecteur de ressources en remplacement de l'unité défectueuse.

Analyse du trafic réseau

S'il y a un pare-feu en amont, vous pouvez exécuter des captures de paquets à l'aide de tcpdump sur le connecteur de ressource défectueux pour analyser la connexion TLS et la connectivité réseau.

Vérification du certificat

Vous pouvez récupérer les informations de certificat pour api.sse.cisco.com à l'aide de cette commande :

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

Déploiement du nouveau connecteur de ressources

Si vous observez des réponses RST TCP et des problèmes de connectivité réseau spécifiques au RC défectueux, déployez un nouveau connecteur de ressources pour remplacer l'unité problématique.

Motif

La cause principale a été identifiée comme des problèmes de connectivité au niveau du réseau spécifiques au connecteur de ressources défectueux. Les réponses RST TCP reçues lors d'une tentative de connexion aux adresses IP d'accès sécurisé 35.165.184.17 (us.controller.acgw.sse.cisco.com), combinées aux modèles de trafic unidirectionnel observés sur le pare-feu en amont, ont indiqué un échec de communication entre le connecteur spécifique et l'infrastructure d'accès sécurisé. Le fait qu'un autre RC dans le même environnement ait fonctionné correctement a confirmé que le problème était isolé du connecteur individuel plutôt qu'un problème de configuration de réseau ou de pare-feu plus vaste.

Autres informations utiles

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

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.