

Problemi di connettività intermittente di Umbrella Virtual Appliance

Sommario

Problema

Due appliance virtuali Umbrella (VA) nella stessa regione hanno riscontrato cambi di stato intermittenti dal verde al rosso. Una VA è rimasta stabile mentre l'altra ha perso a intermittenza la connettività con Umbrella

Ambiente

- Tecnologia: Sicurezza - Protezione della rete
- Sottotecnologia: Umbrella - Appliance virtuale (VA)
- Due appliance virtuali Umbrella installate nella stessa area geografica
- Infrastruttura di rete con configurazione edge router
- Connettività ISP per accesso a Internet

Risoluzione

La risoluzione prevedeva l'identificazione e la risoluzione di un problema di configurazione a livello di rete che bloccava il traffico UDP sulla porta 5353. Sono state effettuate le seguenti operazioni di diagnostica e risoluzione:

Passi diagnostici eseguiti

Passaggio 1: Raccolta iniziale dei dati di diagnostica

Sono stati raccolti screenshot traceroute e bundle show-tech per entrambi i VA per confrontare i loro modelli di connettività e identificare l'ambito del problema.

Passaggio 2: Test della connettività di rete

Sono stati condotti test sul firewall e sul router perimetrale per verificare la raggiungibilità della porta UDP 5353, che ha costantemente restituito risposte "destinazione non raggiunta" per il traffico interessato.

Passaggio 3: Verifica del processo del servizio

L'analisi del bundle show-tech ha confermato che il processo del connettore ombrello funzionava correttamente sul VA interessato, indicando che il problema non era con i processi VA interni ma con la connettività di rete.

Passaggio 4: Indagine ISP

È stato aperto un caso con il provider di servizi Internet per indagare sui problemi di raggiungibilità della porta UDP 5353 a livello di rete.

Identificazione e risoluzione della root cause

La causa sottostante è stata identificata come porta UDP 5353 non abilitata sulla configurazione del router perimetrale. Questo blocco a livello di rete ha impedito al VA interessato di stabilire una corretta connettività ai servizi Umbrella DNS sulla porta UDP 5353, mentre il traffico sulla porta TCP 443 è rimasto invariato.

Passaggio 5: Correzione della configurazione del router perimetrale

La configurazione dei router perimetrali è stata aggiornata per abilitare la porta UDP 5353, consentendo una corretta comunicazione tra la Umbrella VA e l'endpoint Umbrella DNS-over-UDP.

Causa

La causa principale dei problemi intermittenti di connettività di Umbrella Virtual Appliance è stata un problema di configurazione della rete in cui la porta UDP 5353 non è stata abilitata sul router perimetrale. Questo blocco ha impedito al VA interessato di stabilire una corretta connettività DNS-over-UDP ai servizi Umbrella, mentre il traffico TCP sulla porta 443 è rimasto invariato. Il problema si è verificato come errore intermittente del controllo di integrità perché il VSA non è riuscito a raggiungere l'endpoint DNS Umbrella tramite il protocollo UDP 5353 richiesto.

Contenuto correlato

- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).