

# Rifiuto del login alla VPN di Cisco Secure Client sull'alimentazione a batteria a causa dell'indisponibilità del servizio con privilegi

## Sommario

---

---

## Problema

Quando un PC è alimentato a batteria, le connessioni VPN Cisco Secure Client hanno esito negativo e viene visualizzato il messaggio di errore "accesso rifiutato" che indica che l'ambiente non soddisfa i criteri di accesso definiti dall'amministratore. Le connessioni VPN hanno esito positivo quando l'adattatore di corrente alternata è collegato e il PC riceve corrente dalla presa a muro.

Questo comportamento non è stato risolto modificando le impostazioni di risparmio energia di Windows, disattivando le funzionalità di risparmio energia e impostando la modalità di risparmio energia su prestazioni ottimali. Il problema riguarda in modo specifico la capacità degli utenti di connettersi a VPN mentre lavorano con l'alimentazione a batteria, mentre le connessioni alimentate a corrente alternata funzionano normalmente.

## Ambiente

- Tecnologia: Cisco Secure Access (Secure Client)
- Sistema operativo: Windows
- Configurazione alimentazione: Il problema si verifica quando il PC funziona solo a batteria

## Risoluzione

Il processo di risoluzione prevede l'analisi dei registri DART per identificare la causa principale e

l'implementazione di procedure mirate di risoluzione dei problemi per risolvere il problema di disponibilità del servizio con privilegi Windows.

## Passaggio 1: Analisi log DART

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

Estrarre il file Dart. In Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Log > AnyConnect VPN.txt

Esaminare i registri DART per identificare la condizione di errore specifica. Nei log vengono in genere visualizzate voci simili alle seguenti:

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

Ciò indica che Secure Client non è riuscito a ottenere le informazioni sul dispositivo perché il servizio privilegi di Windows non è accessibile durante il funzionamento a batteria.

## Passaggio 2: Riavvio del sistema

Riavviare i computer interessati per aggiornare i servizi di sistema e cancellare eventuali conflitti di servizio temporanei che potrebbero impedire l'accesso al servizio con privilegi durante il funzionamento a batteria.

## Passaggio 3: Verifica impostazioni risparmio energia di Windows

Esaminare e modificare le impostazioni di risparmio energia di Windows che potrebbero influire sulla disponibilità del servizio durante il funzionamento a batteria:

- Verificare che le funzioni di risparmio energia siano disattivate
- Assicurarsi che la modalità di alimentazione sia impostata su prestazioni ottimali

- Verificare che i servizi di sistema critici non vengano sospesi durante il funzionamento a batteria
- Verifica impostazioni di sospensione selettiva USB
- Esaminare le impostazioni di risparmio energia del processore

## Passaggio 4: Reinstallazione di Cisco Secure Client

Reinstallare Cisco Secure Client per verificare che tutti i componenti e le dipendenze dei servizi siano configurati correttamente:

- Disinstalla l'installazione corrente di Cisco Secure Client
- Scarica la versione più recente di Cisco Secure Client
- Installa con privilegi amministrativi
- Verificare che tutti i servizi necessari siano registrati correttamente e in esecuzione

## Passaggio 5: Raccolta diagnostica aggiuntiva

Se il problema persiste dopo aver implementato i passaggi precedenti, raccogliere ulteriori informazioni di diagnostica:

- Genera nuovi registri DART durante i tentativi di connessione (alimentazione a corrente alternata) e non riusciti (alimentazione a batteria)
- Documentare se il sintomo è specifico di particolari modelli di dispositivi
- Eseguire test su più computer per determinare se il problema è specifico del sistema o del dispositivo

Aprire una richiesta di assistenza se il problema persiste con le informazioni di diagnostica precedenti.

## Causa

La causa principale è l'impossibilità per Cisco Secure Client di accedere al servizio privilegi Windows quando il PC è alimentato a batteria. Questa indisponibilità del servizio impedisce al client di raccogliere le informazioni necessarie sul dispositivo necessarie per il processo di autenticazione della connessione VPN.

Il problema sembra essere correlato al comportamento di risparmio energia di Windows che influisce sulla disponibilità del servizio durante il funzionamento a batteria. Il servizio dei privilegi non è più accessibile, pertanto il client VPN non supera i controlli di convalida dell'ambiente e rifiuta il tentativo di accesso con il messaggio di errore "l'ambiente non soddisfa i criteri di accesso".

Questa condizione è specifica per il funzionamento a batteria e non si verifica quando il sistema è collegato all'alimentazione CA, ad indicare che i criteri di gestione dell'alimentazione di Windows limitano l'accesso al servizio come parte delle misure di conservazione della batteria.

## 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).