Risoluzione dei problemi relativi alla funzionalità SIP Trunk di Webex Calling - Blocco delle connessioni in entrata da parte del firewall dai peer Webex

Sommario

Problema

Lo stato "Disattivato" di un trunk SIP di Webex Calling configurato per la connessione a un controller SBC (Audio Codes Session Border Controller). Il trunk è stato configurato per la segnalazione basata su certificati tramite la porta TCP 5062. Mentre le opzioni SIP in uscita dalla SBC a tutti e quattro i peer Webex (peering1-4.eun.sipconnect.bcld.webex.com) hanno avuto esito positivo e hanno ricevuto risposte corrette, le opzioni SIP in entrata da Webex verso la SBC hanno avuto esito negativo per alcuni peer, in particolare per quelli contrassegnati come "EUN 2 e 4".

L'errore specifico osservato è il seguente:

```
Failed to connect out to
atstesbc.bmd.com
./213.33.78.212:5062io.netty.channel.ConnectTimeoutException: connection timed out after 2000 ms:
atstesbc.bmd.com
./213.33.78.212:5062
```

Le acquisizioni dei pacchetti del firewall hanno mostrato i pacchetti TCP SYN in entrata dai peer Webex che raggiungono il firewall, ma non è stato osservato alcun pacchetto SYN-ACK o RST corrispondente che ritorna dall'SBC, impedendo il completamento corretto della sessione TCP e delle successive verifiche integrità delle OPZIONI SIP.

Ambiente

- Trunk SIP basato su certificati Webex Calling
- Controller bordo sessione AudioCodes
- Porta TCP 5062 per segnalazione SIP over TLS
- Quattro peer Webex: peering1-4.eun.sipconnect.bcld.webex.com
- Infrastruttura del firewall tra Webex cloud e SBC del cliente
- ID organizzazione: 173b6146-6c50-4890-9ccc-43f73b6c85d5

Risoluzione

Il problema è stato risolto reimpostando le connessioni del firewall, che hanno ripristinato la corretta connettività bidirezionale per i controlli di integrità SIP OPTIONS tra tutti i peer Webex e l'SBC.

Passi diagnostici eseguiti

Passaggio 1: Configurazione trunk verificata e risoluzione DNS.

Confermato che SBC è in grado di risolvere tutti e quattro gli FQDN peer Webex e di stabilire connessioni in uscita a ogni peer.

Passaggio 2: Acquisizioni pacchetti firewall analizzate.

I pacchetti sincronizzati raccolti catturano i dati dalle interfacce in entrata ed in uscita del firewall durante il test delle OPZIONI SIP. Le clip rivelano:

- I pacchetti TCP SYN in entrata dai peer Webex stavano raggiungendo il firewall.
- Nessuna risposta SYN-ACK o RST inviata dal database SBC.
- Handshake TCP non completati per specifiche connessioni peer.

Passaggio 3: Analisi dei syslog e delle tracce di SBC.

Nei registri SBC sono stati rilevati handshake TLS riusciti quando le connessioni sono state stabilite, ma non sono stati rilevati errori di trasporto o di certificato che spiegherebbero i timeout della connessione.

Passaggio 4: Reimpostare le connessioni del firewall.

Le connessioni del firewall sono state reimpostate per eliminare gli stati di sessione o le voci di rilevamento delle connessioni non aggiornati che potrebbero impedire la corretta comunicazione bidirezionale.

Verifica

Dopo il ripristino della connessione al firewall, lo stato del trunk SIP è cambiato da "Disattivato" a operativo, con tutti e quattro i peer Webex che hanno completato con successo i controlli di integrità SIP OPTIONS in modo bidirezionale.

Causa

La causa principale è stata il blocco o l'eliminazione da parte dell'infrastruttura del firewall delle connessioni TCP in entrata dagli indirizzi IP peer Webex specifici all'SBC sulla porta 5062. Ciò ha impedito il completamento degli handshake TCP richiesti per la segnalazione SIP over TLS, causando l'esito negativo dei controlli di integrità del trunk e la conseguente condizione di "Disattivato". Il problema è stato probabilmente causato da stati di connessione del firewall non aggiornati, routing asimmetrico o criteri di sicurezza che interferivano con l'istituzione di sessioni in entrata da alcuni peer del cloud Webex.

Contenuto correlato

- Informazioni di riferimento sulla porta per Webex Calling
- Configurazione di trunk, gruppi di route e piani di composizione per Webex Calling
- Requisiti di sicurezza per Webex Calling
- Introduzione al gateway locale
- 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).