

Cisco DNA Centerリモートサポート認証機能の設定

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[説明](#)

[制限事項](#)

[ネットワーク接続](#)

[リモートサポート認証の設定](#)

[手順1](#)

[手順2](#)

[手順3](#)

[手順4](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco DNA Centerのリモートサポート認証機能をセットアップする方法について説明します。

前提条件

Cisco DNA Centerの新しいリモートサポート認証機能を完全に利用するには、次の特定の基準を満たす必要があります。

- Cisco DNA Centerは、バージョン2.3.5.x以降である必要があります。
- Cisco DNA Centerにサポートサービスパッケージをインストールする必要があります。
- ファイアウォールまたはプロキシ経由のリモート認証サポートを許可する：`wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443`



注：リモートサポート認証はCisco DNA Centerバージョン2.3.3.xで導入されましたが、機能が制限されています。ネットワークデバイスへのアクセスのみが許可され、Cisco DNA CenterのCLIアクセスはこの旧バージョンには存在しません。

説明

Cisco RADKit(radkit.cisco.com)は、リモート端末とWeb UIへの安全なインタラクティブ接続を提供します。Cisco RADKit機能はCisco DNA Centerに統合されており、リモートサポート認証と呼ばれます。ユーザがリモートサポート認証機能を使用すると、ユーザはシスコのTACリモートをCisco DNA Center環境に接続し、情報の収集や問題のトラブルシューティングに役立てることができます。これにより、TACが発生した問題を調査する際に、ユーザがビデオコールに対応するために必要な時間を短縮できます。

制限事項

現在のバージョンのリモートサポート承認には、RADKitスタンドアロンバージョンと比較して、

次の制限があります。

- サポートエンジニアがCisco DNA Centerで「maglev」、「sudo」、または「rca」コマンドを実行すると、クレデンシャルの入力を求められます。リモートサポート認証では、これらの認証情報の処理は自動化されないため、これらの認証情報をサポートエンジニアと共有する必要がある場合があります。

- Remote Support Authorizationサービスでは、Cisco DNA Centerのグラフィカルユーザインターフェイス(GUI)やネットワークデバイスのGUIに接続できません。

- Cisco DNA Centerインベントリになく、トラブルシューティングに必要な可能性があるデバイス(ISEなど)へのリモートアクセスを提供できません。

- Cisco DNA Centerインベントリ内にあるワイヤレスアクセスポイントに対してリモートアクセスを提供することはできません。

- リモートアクセスは一度に24時間に制限されています。より長い時間アクセスを提供するには、24時間ごとに新しい認証を作成する必要があります。

- 許可を作成することで、Cisco DNA Centerインベントリ内のすべてのデバイスへのアクセスを許可します。特定のネットワークデバイスへのアクセスを制限することはできません。

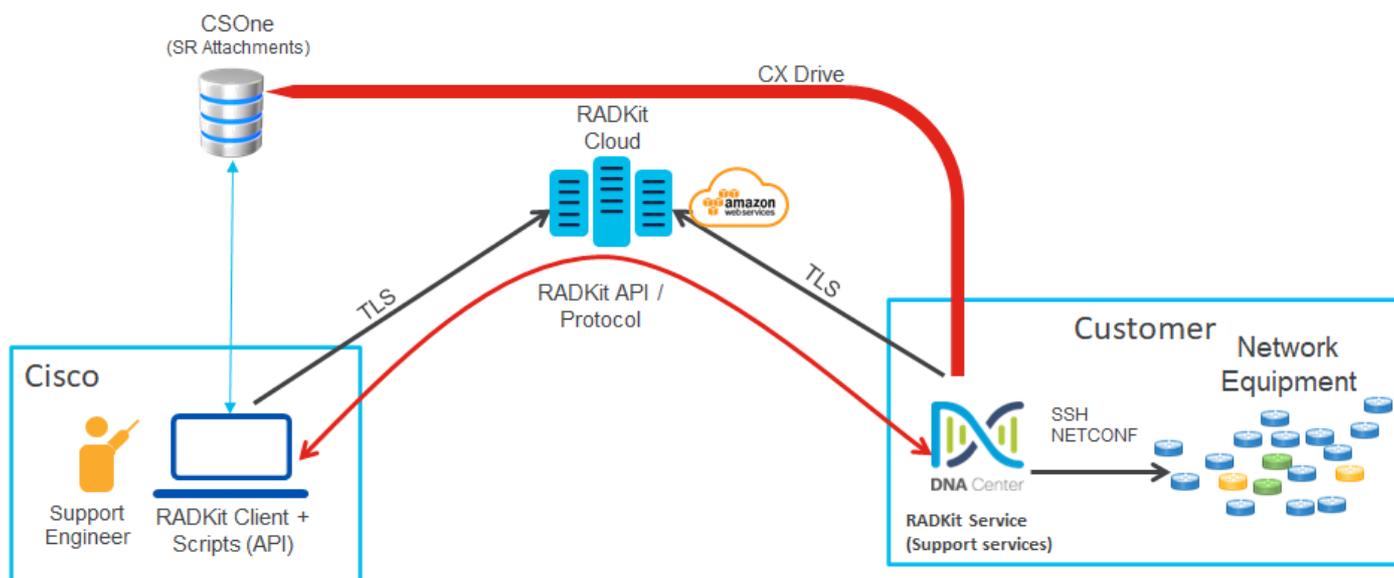
これらの制限を克服するために、スタンドアロンのRADKitサービスをインストールすることを検討してください。インストーラは、Windows、Mac、およびLinuxで使用できます。詳細については、<https://radkit.cisco.com>を参照してください。

-

ネットワーク接続

Cisco DNA Centerは、AWSを介してCisco RADKitコネクタに接続します。Cisco RADKitコネクタは、リモートサポート認証機能に組み込まれています。TACはAWS経由でCisco RADKitコネクタに接続し、Cisco RADKitクライアントを使用します。Cisco DNA Center環境でサポートIDが生成されると、Cisco RADKitクライアントはそのサポートIDを使用してCisco DNA Centerに接続します。

RADKit Architecture – Service in Cisco DNA Center



リモートサポート認証の設定

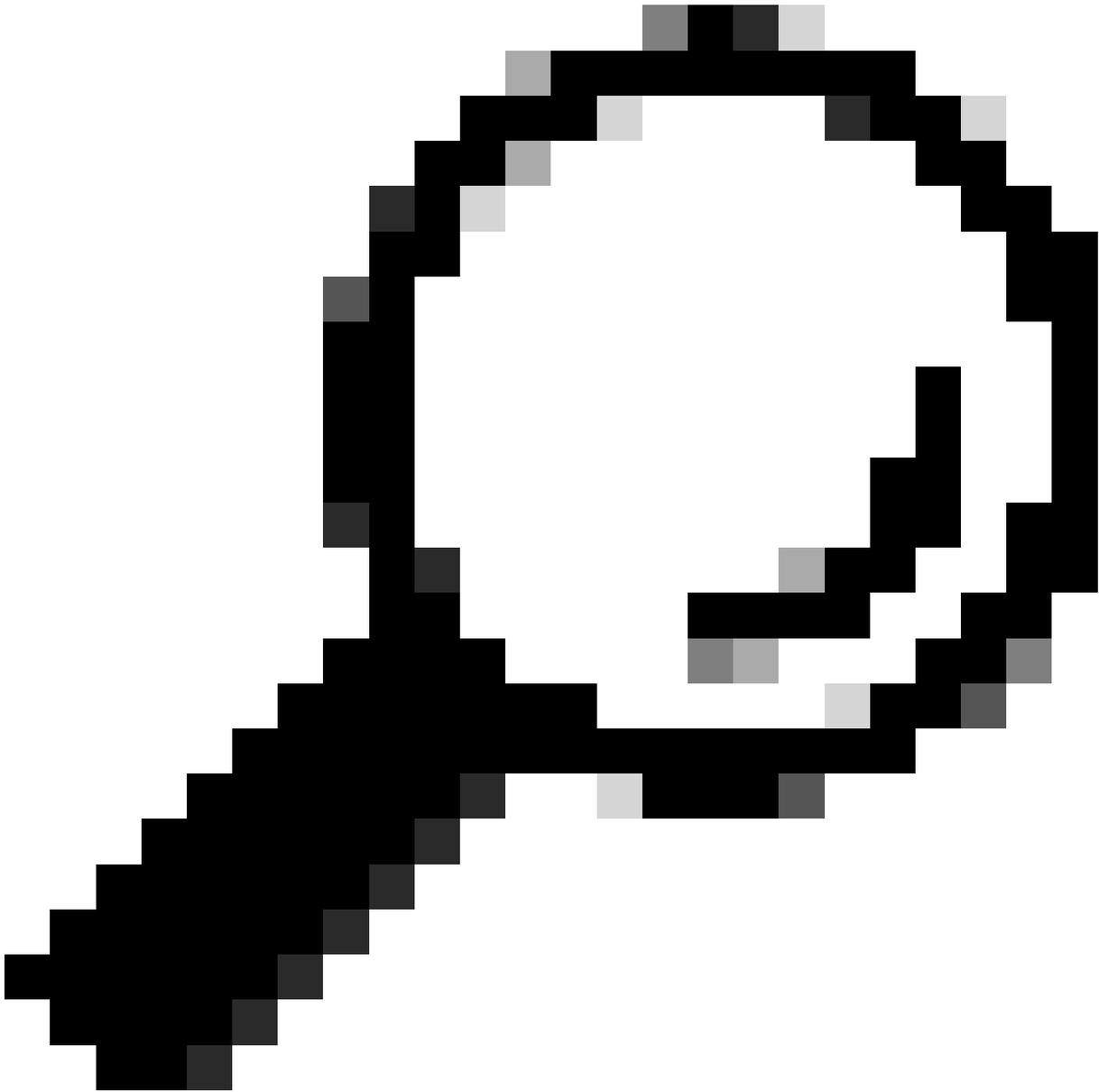
TACがリモートで作業できるようにリモートサポート認証を有効にするには、次の手順を実行する必要があります。

1. ファイアウォールが必要なURLの通過を許可していることを確認します。
2. サポートサービスパッケージをインストールします。
3. リモートサポート承認ワークフローのSSH資格情報を構成します。
4. 新しい認可を作成します。

手順 1

リモートサポート認証が機能するには、Cisco DNA CenterコネクタがAWSコネクタと通信できる必要があります。この通信を確実にするには、このURLが設定されている場合は、ファイアウォールの通過を許可する必要があります。

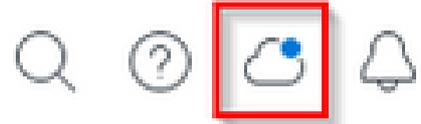
`wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443`



ヒント: Cisco DNA Centerの機能を動作させるために許可/開く必要がある特定のポートおよびURLの詳細については、[インストールガイド](#)の「[導入の計画](#)」セクションを参照してください。

手順 2

Cisco DNA Centerの新規インストールまたはバージョン2.3.5.x以降へのアップグレードが完了したら、サポートサービスパッケージを手動でインストールする必要があります。これはオプションパッケージであり、デフォルトではインストールされません。Cisco DNA Center UIに移動します。Cisco DNA Center UIのホーム画面で、画面右上のクラウドアイコンを選択し、Go to Software Managementを選択します。



SOFTWARE MANAGEMENT

- Connected to Cisco's software server.
- Your release is up to date
- 1 application is available for installation

[Go to Software Management](#)

[ソフトウェア管理]ページに、現在インストールされているリリース、アップグレード可能なリリース、および利用可能なオプションパッケージが表示されます。Support Servicesパッケージはオプションのパッケージであり、新規インストールが完了した後や、パッケージが以前に展開されていなかったアップグレード後は、自動的にインストールされません。使用可能なパッケージのリストの下にあるSupport Servicesパッケージのボックスをクリックし、画面右下のInstallボタンをクリックします。

Cisco DNA Center System / Software Management

Installed Version: 2.3.5.0-70586 Currently Installed Applications

Your system is up to date



Available applications for 2.3.5.0-70586

The software packages below are available to install. During installation, we automatically check for dependencies and install them as well.

Select All

Support Services

Cisco Support personnel assigned to your open support cases can interact with and troubleshoot your ...

[View Details](#)

Cancel Install

選択したパッケージの依存関係チェックを行うポップアップウィンドウが表示されます。チェックが終了したら、Continueを選択します。

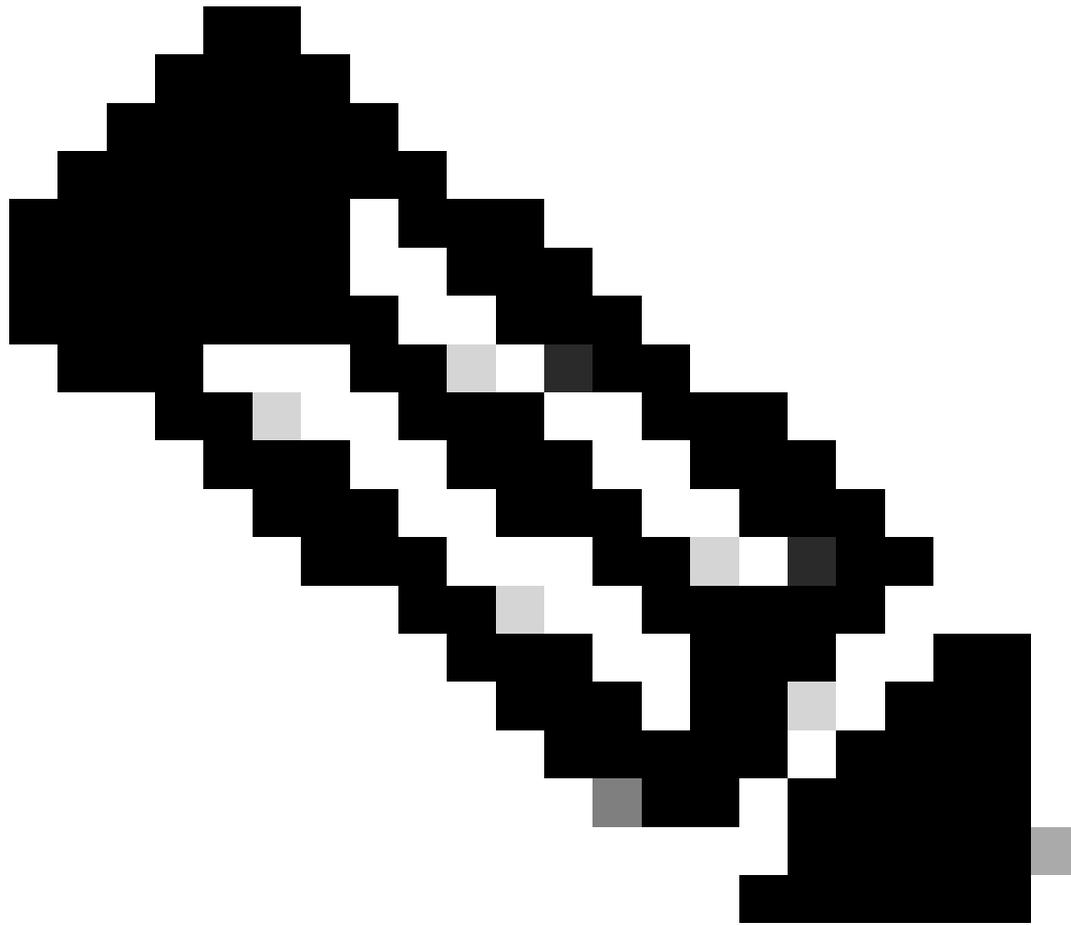
選択したパッケージのインストールが開始されます。このプロセスの長さは、展開プロセスに現在含まれているパッケージの数によって異なります。パッケージの導入プロセス中に、画面上部にオレンジ色のバナーが表示され、自動化および保証サービスが一時的に中断されたことが示されます。これは、これが作成され、ブートアップの処理中である新しいサポートサービスポッドが原因で発生します。

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface. At the top, a yellow banner indicates that automation and assurance services are temporarily disrupted. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'Your system is up to date', shows the installed version (2.3.5.0-70586) and a list of currently installed applications. The right section, titled 'Unhealthy Services', shows a status of 'Unhealthy (1 Down)'. Below this, a table lists the unhealthy services. The table has columns for Name, Appstack, Health, Version, and Tools. The only service listed is 'support-service' with an appstack of 'fusion' and a health status of 'Down'. Below the table, there is a section for 'Available applications for 2.3.5.0-70586', which includes a 'Support Services' card with a progress bar indicating 90% completion.

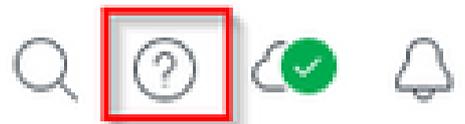
約10 ~ 20分後、新しいポッドは完全にアップ状態になり、サポートサービスパッケージのインストールが完了します。パッケージがインストールされたら、ブラウザを更新し、手順3に進みます。

手順 3

リモートサポート認証機能にフルアクセスするには、リモートサポート認証設定でSSHクレデンシャルを設定する必要があります。これらのクレデンシャルが定義されていないと、TACはCisco RADKitを使用してリモートでトラブルシューティングを行うことができません。SSHクレデンシャルを設定するには、Cisco DNA Center UIの右上にある疑問符アイコンに移動します。リストからRemote Support Authorizationを選択します。



注：リモートサポート承認は、サポートサービスパッケージがインストールされ、ブラウザが更新された後にのみ表示されます。これを行う方法については、ステップ2を参照してください。



About

Cisco DNA Sense

API Reference



Developer Resources



Contact Support



Remote Support Authorization

Help



Keyboard Shortcuts

Alt + /

Make a Wish

リモートサポート承認ページにリダイレクトされます。4つのタブが表示されます。

- ・ 新しい承認の作成
- ・ 現在の承認
- ・ 過去の承認
- ・ SSH資格証明の管理

Manage SSH Credentialタブに移動します。Add New SSH Credentialを選択します。

SUMMARY

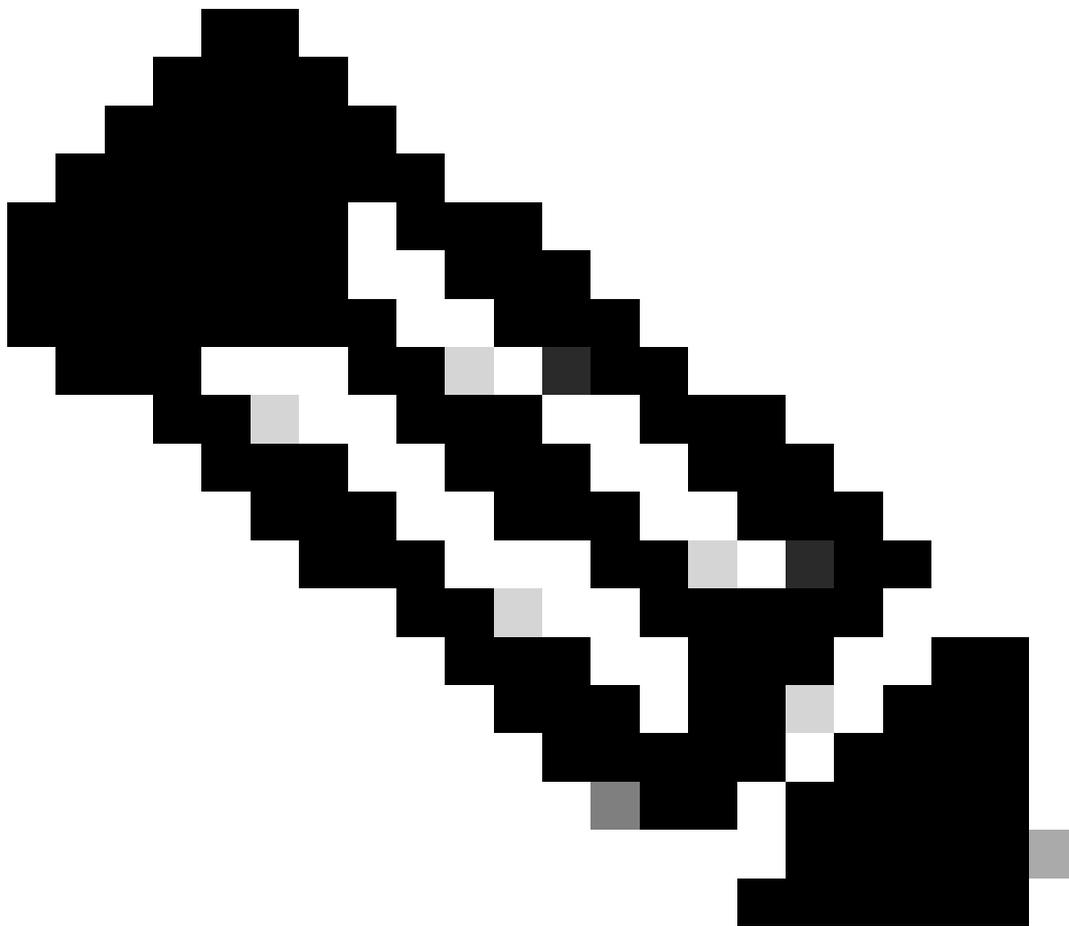
25 0 25
Total Authorizations Current Authorizations Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations **Manage SSH Credentials**

SSH credentials allow a Cisco specialist to access Cisco DNA Center for troubleshooting. After the maximum limit is reached, you must delete an existing credential to add a new credential.

Add New SSH Credential

新しいウィンドウが開きます。Cisco DNA Centerアプライアンスの現在のSSHパスワードと説明を入力します。パスワードは、Cisco DNA CenterアプライアンスへのSSH接続に現在使用されているパスワードと一致している必要があります。[Add] を選択します。エントリがEXISTING SSH CREDENTIALSの下に表示されます。



注：単一ノードの導入では、クレデンシャルを1つだけ作成できることに注意してください。3つのノードの導入では、最大3つのクレデンシャルを作成できます。ただし、SSHパスワードが3つすべてのノードで同じ場合は、1つのクレデンシャルだけを作成する必要があります。

手順 4

Remote Support AuthorizationページのCreate New Authorizationタブに移動します。Create a Remote Support Authorizationを選択します。

SUMMARY

25 Total Authorizations 0 Current Authorizations 25 Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations Manage SSH Credentials

You can grant remote access to a Cisco specialist to further assist you with triage or troubleshooting. Permission is time bound, you can remove access at any time. Let's start by creating a support authorization. If you have a service request number, please have it ready.

Create a Remote Support Authorization

承認の設定を開始するためのワークフローページにリダイレクトされます。TACエンジニアの電子メールアドレスを入力する必要があります。例：「ciscotac@cisco.com」。

次の2つのフィールドはオプションです。

- ・ 既存のSR番号
- ・ アクセス・ジャスティフィケーション

オープンなTACサービスリクエストがある場合は、そのサービスリクエスト番号を既存のSR番号フィールドに入力してください。

リモートサポート許可に関する文書を追加する場合は、「Required by the TAC to help troubleshoot an issue seen」のように、アクセス許可フィールドにその情報を記入してください。[Next] をクリックします。

Set up the Authorization

To start, enter the Cisco specialist email address. If you have the SR numbers ready, please also enter them below.

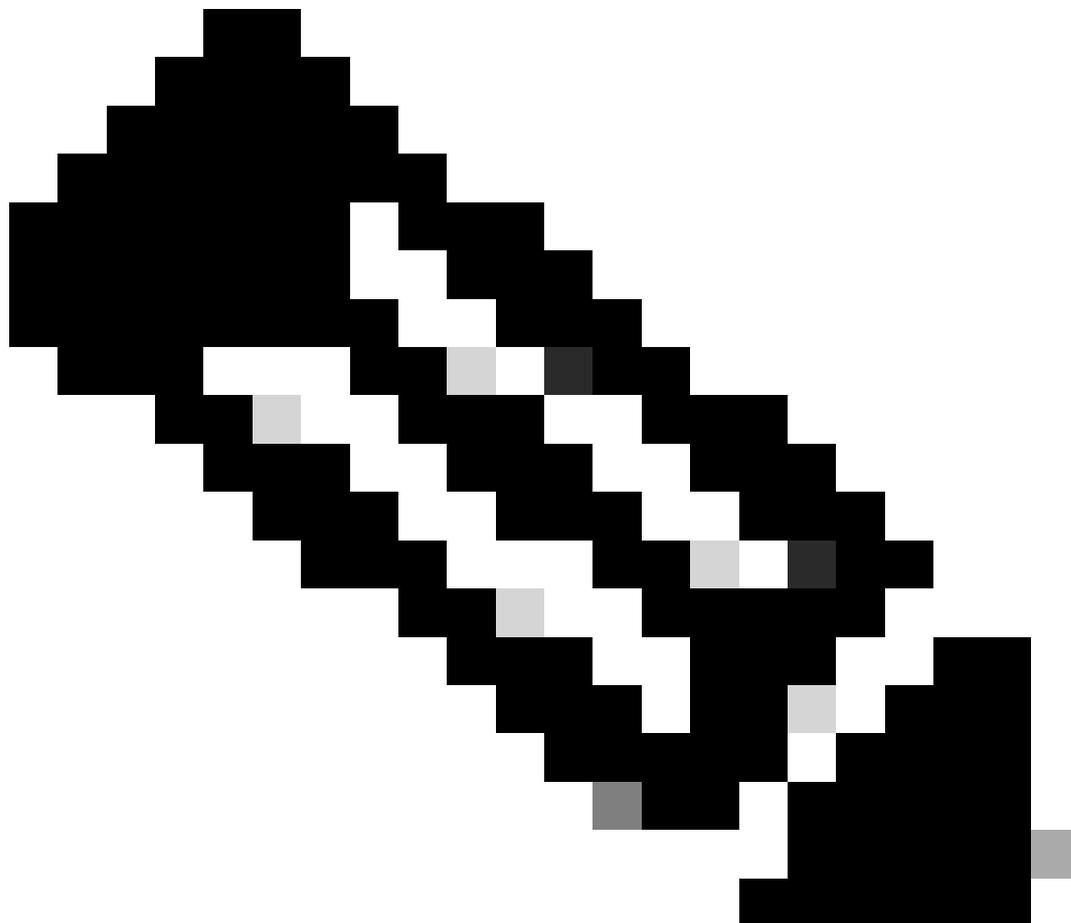
Cisco Specialist Email Address*
ciscotac@cisco.com

Existing SR Number(s)
Enter one or more SR numbers, each separated by a comma

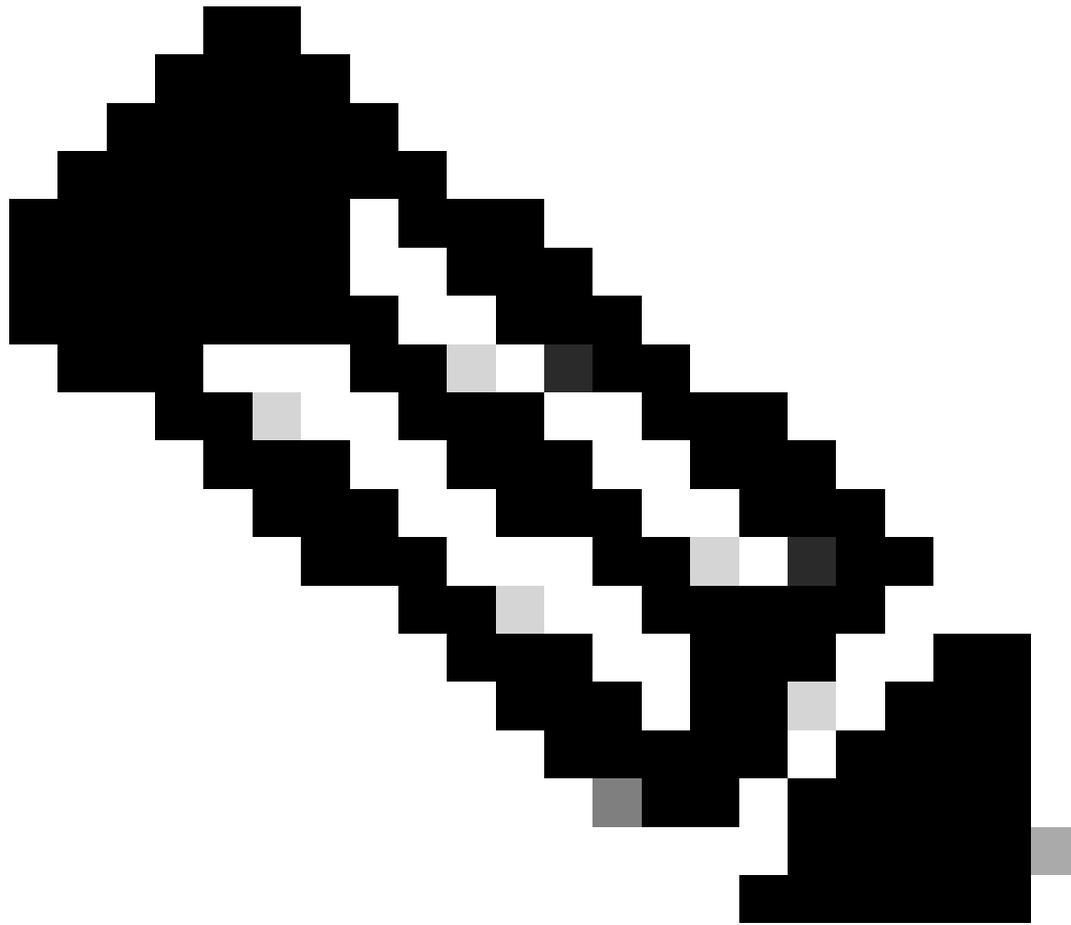
Access Justification
Requested by Cisco TAC to troubleshoot a Cisco DNA Center issue

Exit Next

「アクセスのスケジュール」ステップにリダイレクトされます。ここで、[今すぐ]または[後で]を選択する必要があります。すぐに認可を開始することも、事前に認可をスケジュールすることもできます。



注：認可は、認可要求が作成された現在の日付から最大30日間、詳細でのみスケジュールできます。



注：認可要求の期間は24時間です。承認は早期にキャンセルできますが、期間を24時間から変更することはできません。

[今すぐ]を選択し、[次へ]をクリックします。

Schedule the Access

Take your network schedule into consideration, select a time period that is most suitable for the Cisco specialist to access Cisco DNA Center and the managed network for troubleshooting.

Now Later

Duration
24 hours

[Exit](#) All changes saved

[Review](#)

[Back](#)

[Next](#)

「アクセス許可アグリーメント」ページにリダイレクトされます。このページには、次の2つのオプションがあります。

- ・ Cisco DNA Centerとインベントリで管理されるデバイス間の新しいVTY接続。
- ・ Cisco DNA CenterアプライアンスのCLIへのアクセス

Cisco DNA Centerによって管理されるネットワークデバイスとのSSH接続を確立するには、最初のオプションを選択する必要があります。このオプションが選択されていない場合、TACエンジニアはCisco RADKitを使用してデバイスにSSH接続できません。Cisco DNA CenterアプライアンスへのSSH接続を確立するには、2番目のオプションを選択する必要があります。このオプションを選択しないと、TACエンジニアはCisco RADKitでCisco DNA Centerにアクセスできません。リモートサポート認証機能を最大限に活用するには、両方のオプションを選択することをお勧めします。必要なオプションを選択したら、[次へ]をクリックします。

Access Permission Agreement

During the designated date and time, the assigned Cisco specialist will log in to Cisco DNA Center, its managed network or both for troubleshooting.

They will be able to access any device in the managed network to run CLI commands.

New VTY connections will be established between Cisco DNA Center and its managed devices. Please take any network impact into consideration during the access.

You can revoke this authorization at any time before the access.

I agree to provide access to network devices.

A Cisco specialist will use the SSH credentials to access Cisco DNA Center.

I agree to provide access to Cisco DNA Center.



[Exit](#) All changes saved

[Review](#)

[Back](#)

[Next](#)

「リモート・サポートの作成」承認ワークフローで構成されたすべての項目が表示された「要約」ページにリダイレクトされます。ここで、設定が正しいことを確認できます。設定が正しいければ、[作成]をクリックします。

Cisco DNA Center Create a Remote Support Authorization

Summary

Review your selections. To make any changes, click **Edit** and make the necessary updates. When you are happy with your selections, click **Create**.

▼ Set Up the Authorization [Edit](#)

Cisco Specialist Email Address ciscotac@cisco.com

▼ Schedule the Access [Edit](#)

Scheduled For	Now
Duration	24 hours

▼ Access Permission Agreement

Agreed to provide access to network devices.
Agreed to provide access to Cisco DNA Center.

[Exit](#) All changes saved [Back](#) [Create](#)

Createをクリックして、最後のステップに進みます。認可が作成されたことを示すページにリダイレクトされます。このページの主な項目は次のとおりです。

- ・ TACエンジニアの電子メールアドレス
- ・ 認可のスケジュールされた開始時間と期間
- ・ サポートID

注:TACエンジニアがCisco RADKitクライアントでこの承認要求に接続するには、サポートID(PID)が必要です。提供された情報をコピーして、TACエンジニアに送信します。

☰ Cisco DNA Center Create a Remote Support Authorization 🔍 🔄

Done! Authorization is created.

Click the Copy icon to copy the following information. Provide it to the Cisco specialist. All activity during the remote session will be recorded, logs will be available in the Activity page.

ciscotac@cisco.com is scheduled to sign in to Cisco DNA Center on Apr 07, 2023, 6:26 PM for 24 hours using ymlg-6155-k2mw as the Support ID. 📄

What's Next?

Create Another Authorization

[View All Authorizations](#)

[View Activity Page](#)

[Workflows Home](#)

このページから、「別の承認の作成」、「すべての承認の表示」、「アクティビティ・ページの

表示」または「ワークフロー・ホーム」を選択できます。別の承認を作成する必要がない場合は、「すべての承認の表示」を選択して、現在および過去のすべての承認を表示できます。「アクティビティの表示」ページを選択すると、「監査ログ」ページにリダイレクトされます。「すべての認可を表示」を選択すると、「リモートサポートの認可」セクションの「現在の認可」ページにリダイレクトされます。すべての承認、スケジュール済みの承認、アクティブな承認を表示できます。承認をクリックすると、サイド・ウィンドウが開き、リモート・サポート承認の作成ワークフローで構成された設定が表示されます。

≡ Cisco DNA Center 🔍 🔄 🏠

SUMMARY

26	1	25
Total Authorizations	Current Authorizations	Past Authorizations

Create New Authorization **Current Authorizations** Past Authorizations Manage SSH Credentials

Status: **All** Scheduled Active

ciscotac@cisco.com

Active on: Apr 07, 2023, 6:26 PM
Duration: 24 hours
[Cancel Authorization](#) [View Logs](#)

ciscotac@cisco.com

Support ID: ymlg-6155-k2mw
Cisco Specialist Email Address: ciscotac@cisco.com
Date: Apr 07, 2023, 6:26 PM
Duration: 24 hours
Access Permission: All SSH-enabled network devices managed by Cisco DNA Center, All Cisco DNA Center nodes (including witness, if disaster recovery is enabled)

認証をキャンセルするか、TACエンジニアが導入環境で行った作業の監査ログを表示するかを選択できます。「過去の承認」タブに切り替えて、過去の承認に関する履歴情報を取得できます。「ログの表示」を選択して、「監査ログ」ページにリダイレクトします。「監査ログ」ページから、「フィルタ」、「説明によるフィルタ」の順に選択し、TACエンジニアの電子メールアドレスを入力します。

Filter

User Id

Log Id

Description

ciscotac@cisco.com|



Cancel

Apply

Apply を選択します。これにより、Cisco RADKitを使用してリモートから導入する際の監査ログの説明に示すように、TACエンジニアの電子メールアドレスに基づくフィルタが追加されます。

Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Interactive Session Started for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...show version on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...exit on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Closing connection on the device [REDACTED] on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Interactive Session Completed for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Login was successful for Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Remote Support Authorization was generated for a user with email id ciscotac@cisco.com and with start time 2023-03-22 04:43:54	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	The request to run read-only commands in devices [REDACTED] was received!	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Request was received to run command(s) [show license run] for device [REDACTED] from Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system

監査ログから、TACエンジニアが何を、いつサインオンしたかを正確に確認できます。



警告: Cisco DNA Centerバージョン2.3.5.xのリモートサポート認証機能は、Cisco

RADKitクライアント1.4.xでテストされています。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。