

ISE 3.4でリモートサポート許可を設定する

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[RADKitサービスセットアップ](#)

[リモートサポート許可の設定](#)

[確認](#)

[トラブルシュート](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Cisco Agentからのアクセスを許可するためにCisco Identity Services Engine(ISE) 3.4でRemote Support Authorization(RCA)を設定する方法について説明します。

前提条件

要件

Cisco ISE®に関する基本的な知識があることが推奨されます。

RADKitサービスを設定するには、ISEプライマリ管理ノードがprod.radkit-cloud.cisco.comに直接または設定済みのプロキシを介してHTTPS接続できる必要があります。また、有効なCCOアカウントが必要です。

使用するコンポーネント

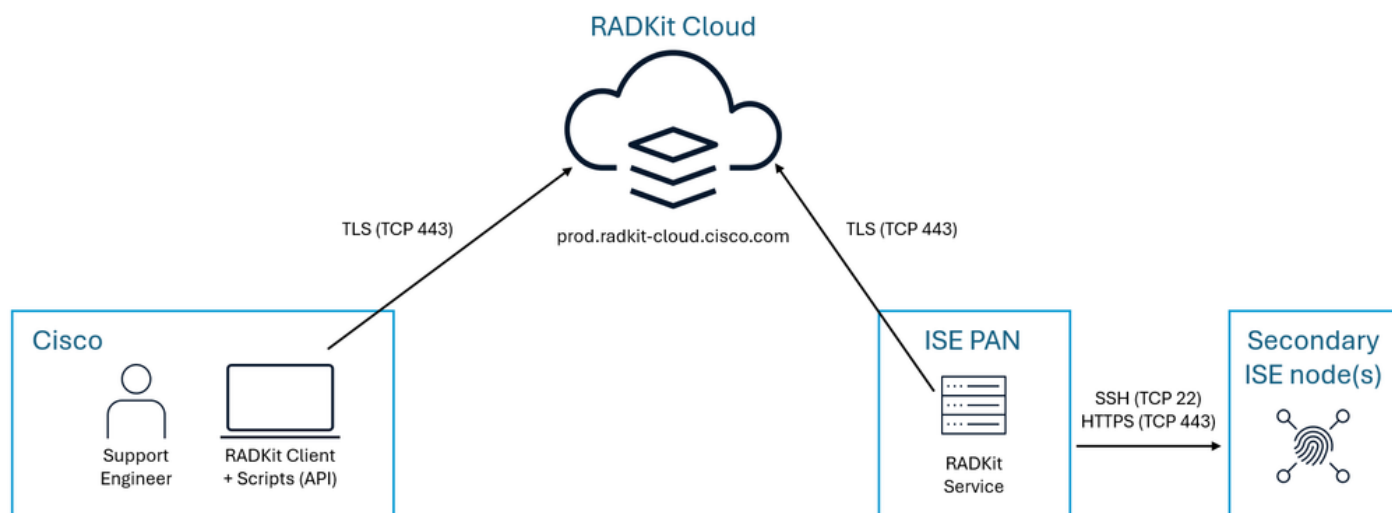
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco ISEバージョン3.4パッチ2

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

設定

リモートサポート認証機能は、Cisco RADKititを利用して、お客様の環境にある選択されたISEノードへの安全で監査されたリモートアクセスをシスコのスペシャリストに提供し、トラブルシューティングを合理化します。



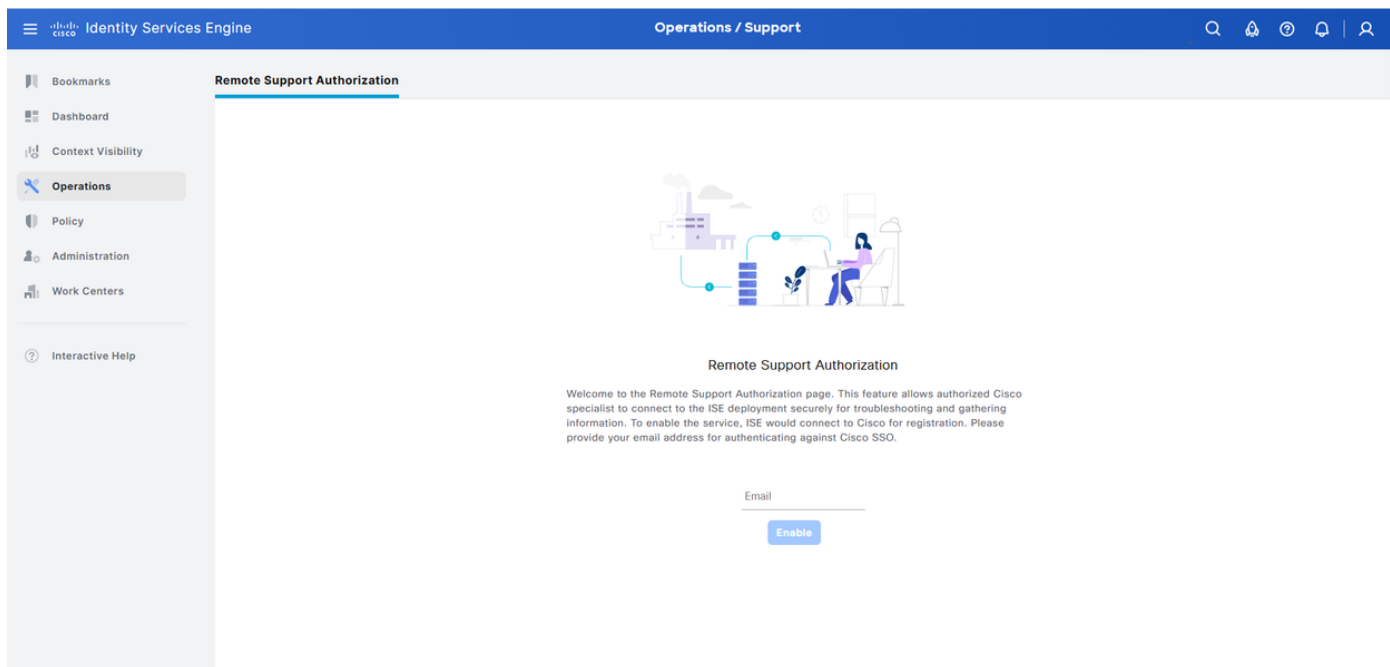
RADKit ISEアーキテクチャの概要

CSDL認定を受けています。CSDLは、セキュリティリスク、データプライバシー、およびサードパーティのライセンスコンプライアンスについてソフトウェアをレビューするシスコのプロセスです。RADKitは厳格なセキュリティレビューを受けました。開発プロセス全体を通してコードの品質と依存関係が分析され、当社のサービスは常に監視されています。保管中または転送中のデータはすべて、業界標準のアルゴリズム (AES、RSA、SHA-2、ECDHなど) とプロトコル (2方向認証されたTLS1.3、SSH) によって業界推奨パラメータとともに保護されます。

RADKitはデータ転送のみを容易にしますが、RADKitによってRADKitクラウドに収集または保存されることはありません。これは、データを収集するための効率的な方法であり、電子メールを送信したり、手動でSRにアップロードしたりするよりも、サポートエンジニアとデータを交換するためのより安全な方法です。この規則の唯一の例外は、セキュリティのために生成される監査証跡です。これは、お客様が所有し、システムから外に出ることはありません。

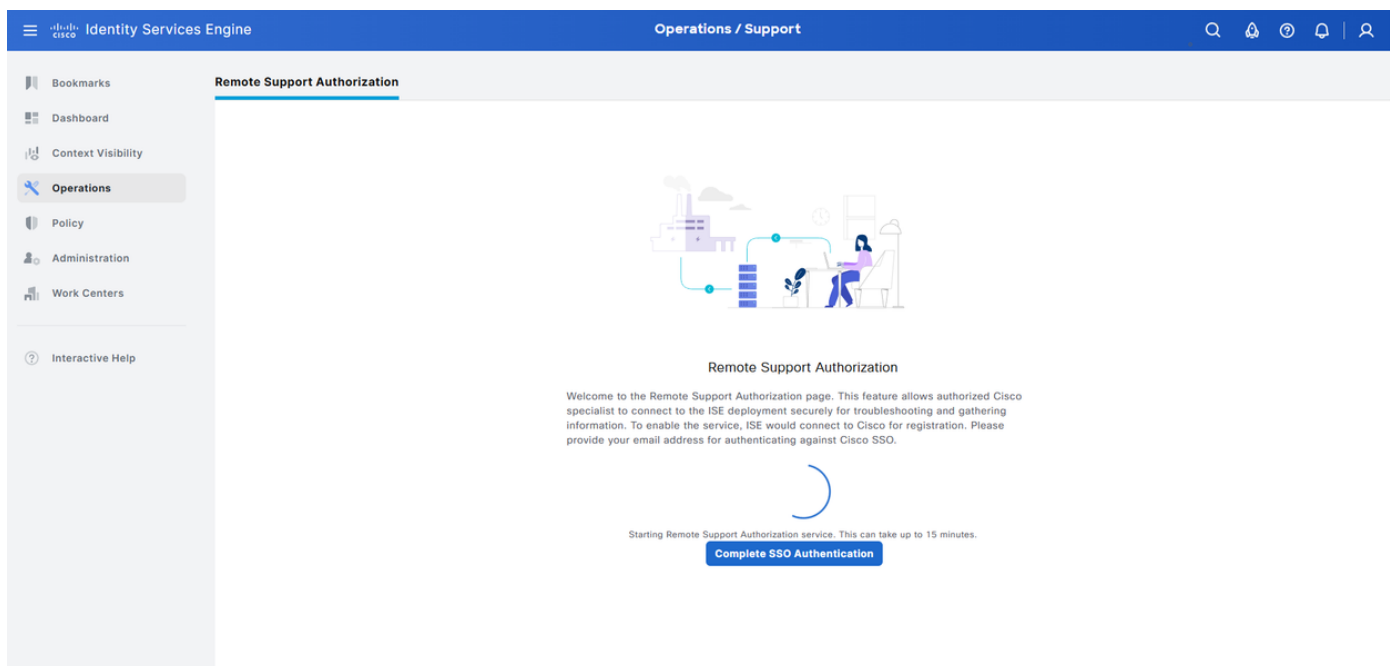
RADKitサービスセットアップ

Operations > Support > Remote Support Authorizationの順に移動します。認証用のCisco SSO関連の電子メールアドレスを入力します。



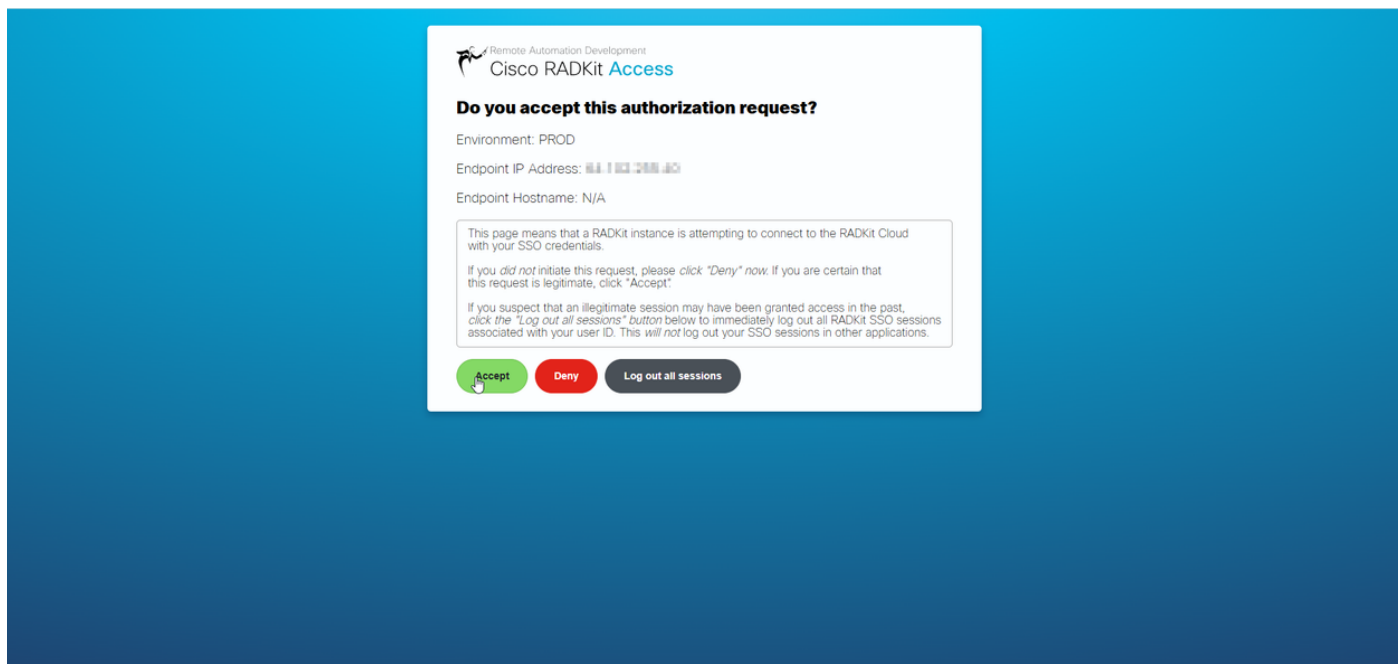
電子メール入力が必要な初期リモートサポート認証ページ

リモートサポート許可サービスが開始されたら、**Complete SSO Authentication**をクリックします。



電子メールを入力すると、ボタンが表示されてSSO認証が完了します

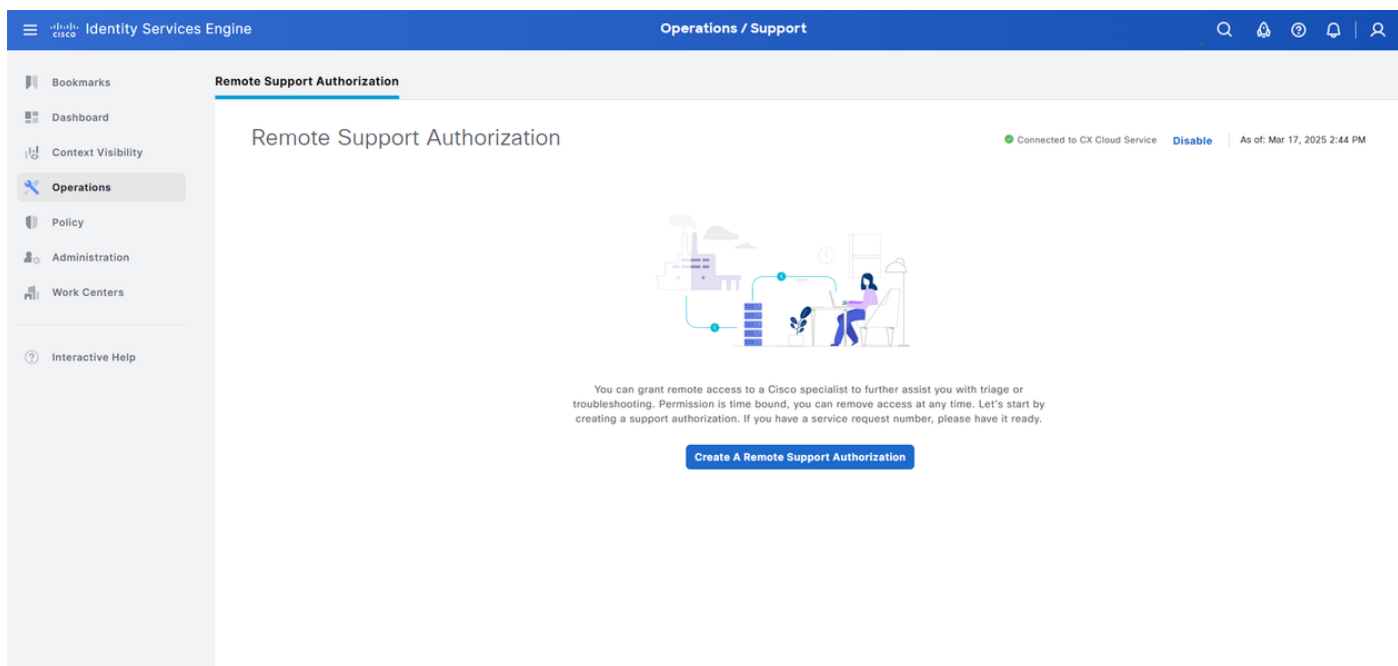
新しく開いたウィンドウでAcceptをクリックして、Cisco RADkit Cloudへの認証を完了します。



認証が完了したSSO認証ページ

リモートサポート許可の設定

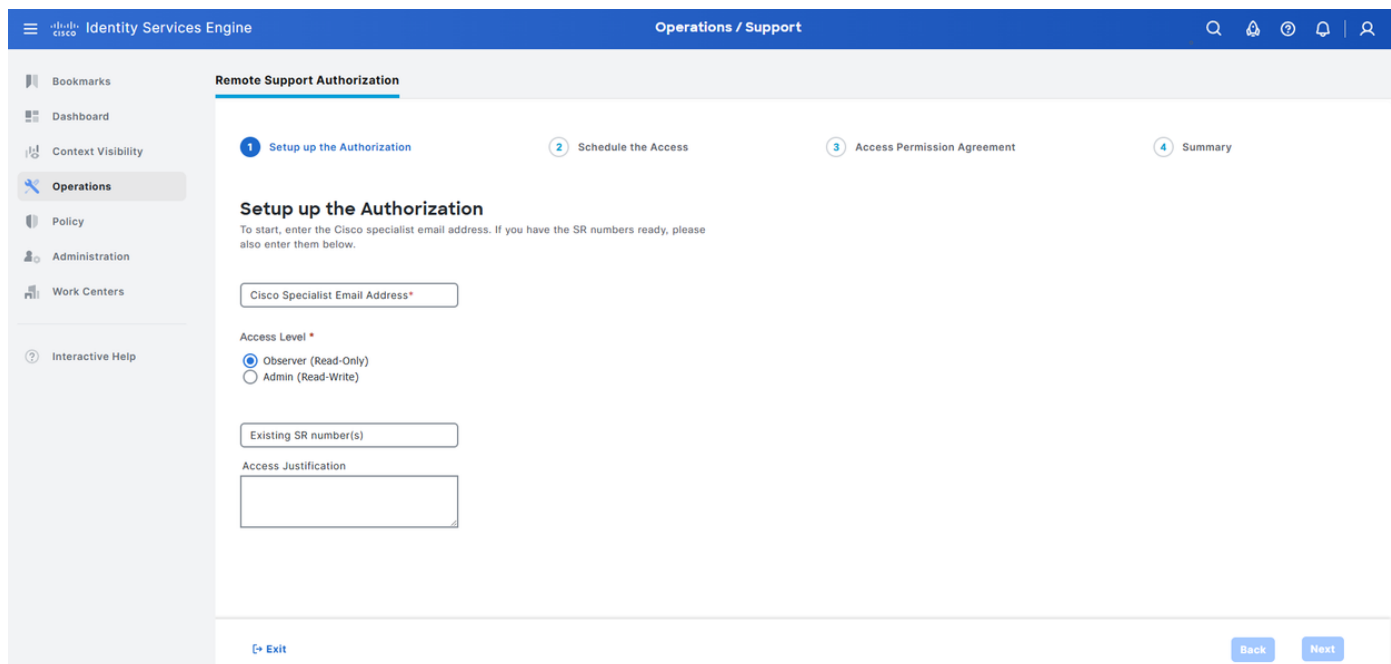
Create A Remote Support Authorizationをクリックして、リモートアクセスセッションを設定します。



認証後、Create Remote Support Authorizationのオプションが表示されます

アクセス権を付与するシスコスペシャリストの電子メールアドレスを入力します。Cisco Specialistに読み取り専用アクセスを提供する場合はObserver（読み取り専用）を、Cisco Specialistに読み取り/書き込みフルアクセスを提供する場合はAdmin（読み取り/書き込み）を選択します。このアクセスが既存のTACサービスリクエストに関連している場合は、SR番号と、リモートアクセスに関するその他の理由を入力できます。必要な情報を入力したら、Nextをクリックします。

 注:SR番号を指定すると、TACは収集したログを介入なしで自動的にアップロードできます。また、これはSRのリモート接続とコマンドの文書化にも役立ちます。



Identity Services Engine Operations / Support

Remote Support Authorization

1 Setup up the Authorization 2 Schedule the Access 3 Access Permission Agreement 4 Summary

Setup 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*

Access Level *

☒ Observer (Read-Only)
☐ Admin (Read-Write)

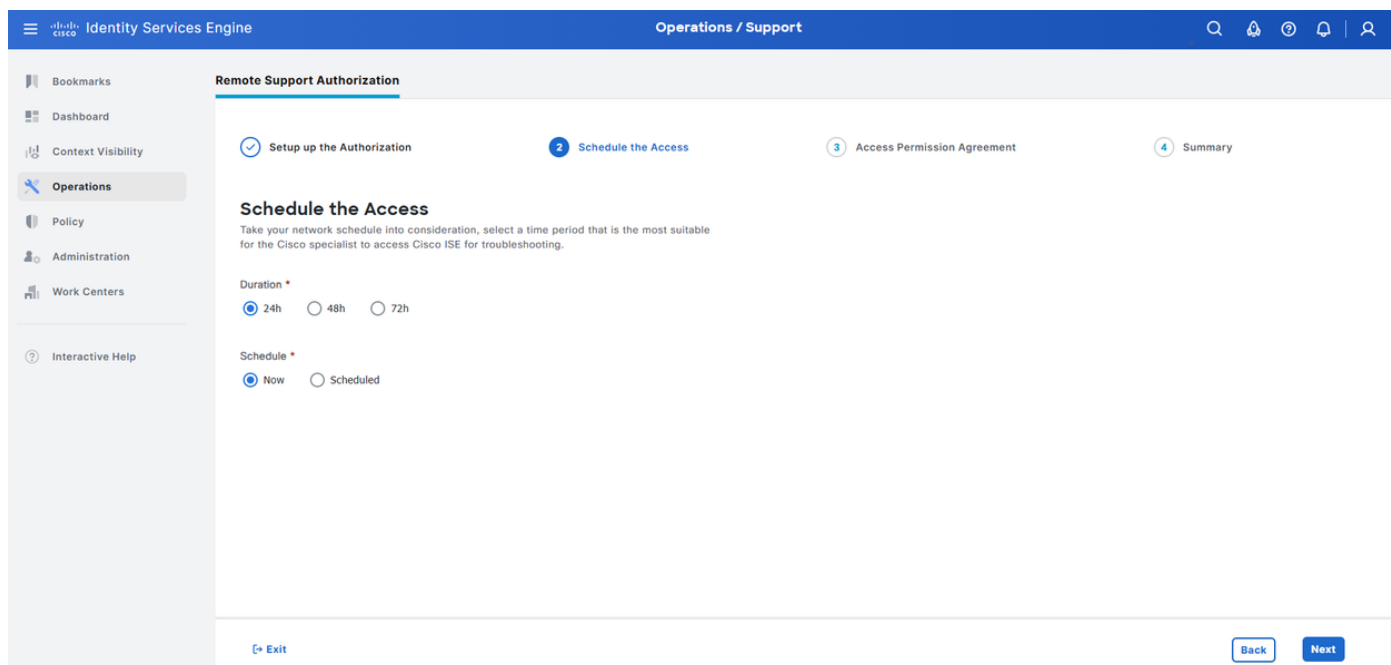
Existing SR number(s)

Access Justification

[Exit](#) [Back](#) [Next](#)

許可作成の最初のページ

リモート認証の期間とタイミングをスケジュールします。すぐにアクセスをスケジュールするには、**Now**を選択します。後の日時にアクセスをスケジュールするには、**Scheduled**を選択し、**Start Date**と**Start Time**に必要な情報を設定します。必要な情報を入力したら、**Next**をクリックします。



Identity Services Engine Operations / Support

Remote Support Authorization

1 Setup up the Authorization 2 Schedule the Access 3 Access Permission Agreement 4 Summary

Schedule the Access

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

Duration *

☒ 24h ☐ 48h ☐ 72h

Schedule *

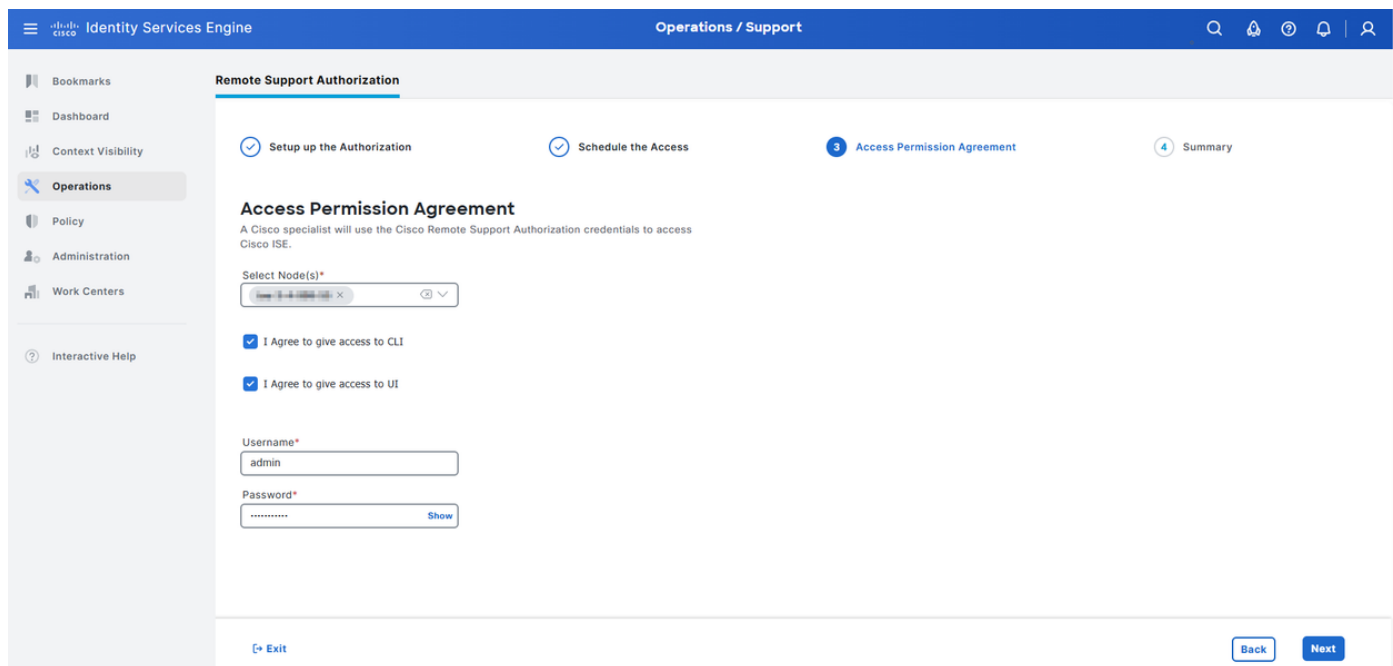
☒ Now ☐ Scheduled

[Exit](#) [Back](#) [Next](#)

許可作成の2ページ目

アクセス権を付与する各ISEノードを選択します。ノードへのリモートCLIアクセスを有効にするには、**I Agree**を選択してCLIへのアクセスを許可します。ノードへのリモートUIアクセスを有効にするには、**I Agree to give access to UI**を選択します。必要な情報を入力したら、**Next**をクリックします。

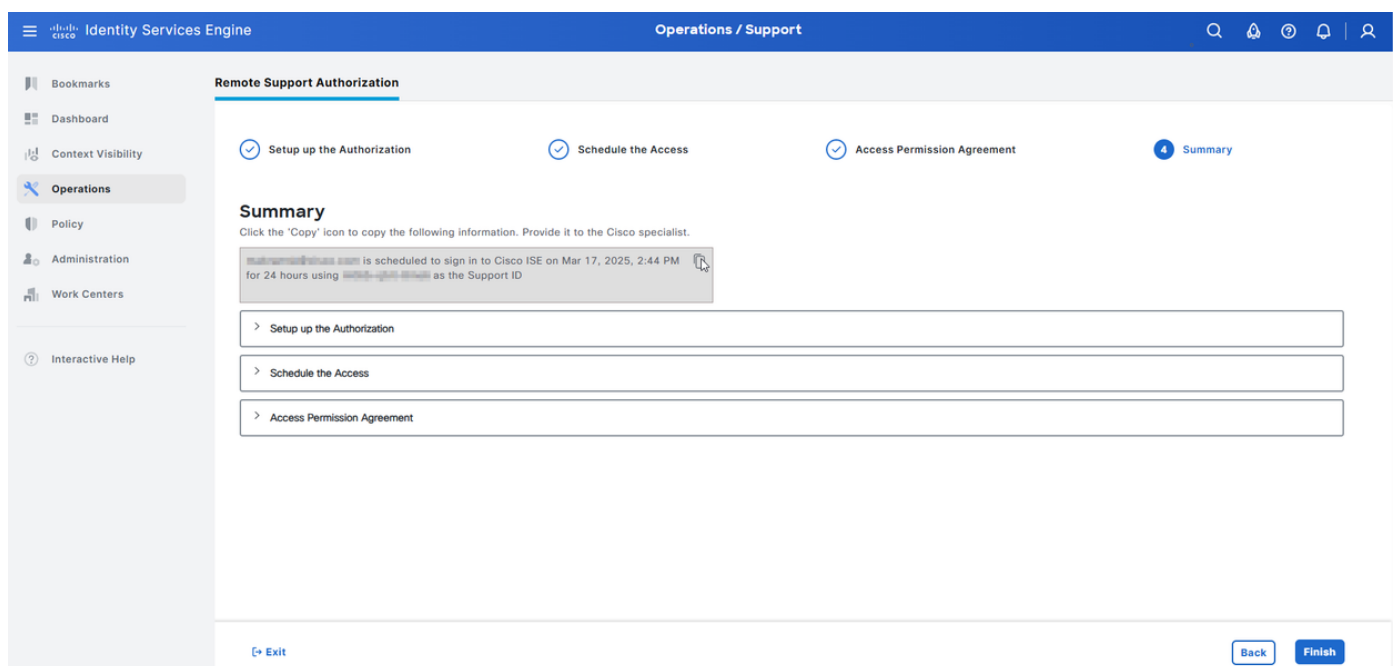
 注:UIアクセスを提供するには、UI管理者ユーザ名/パスワードを設定する必要があります。このアカウントは、新しい管理者ユーザを作成するために使用されます。このユーザは、シスコのスペシャリストが指定されたアクセスレベルでログインするとき 사용됩니다。そのため、入力したアカウントには、新しい管理者アカウントを作成するために必要な権限が必要です。Active DirectoryがUIアイデンティティソースとして設定されていない場合は、内部管理者ユーザのクレデンシャルである必要があります。この場合、AD管理者クレデンシャルも使用できます。



The screenshot shows the 'Access Permission Agreement' step in the 'Remote Support Authorization' workflow. The workflow progress bar at the top indicates four steps: 'Setup up the Authorization', 'Schedule the Access', 'Access Permission Agreement' (current step), and 'Summary'. The main content area is titled 'Access Permission Agreement' and includes a sub-header 'A Cisco specialist will use the Cisco Remote Support Authorization credentials to access Cisco ISE.' Below this, there is a 'Select Node(s)*' dropdown menu. Two checkboxes are present: 'I Agree to give access to CLI' and 'I Agree to give access to UI', both of which are checked. There are input fields for 'Username*' (containing 'admin') and 'Password*' (masked with dots and a 'Show' button). At the bottom, there are 'Exit', 'Back', and 'Next' buttons.

許可作成の3ページ目

コピーアイコンをクリックしてリモートサポート認定情報をコピーし、シスコスペシャリストに提供してください。 **Finish** をクリックして、リモートアクセス許可を終了します。

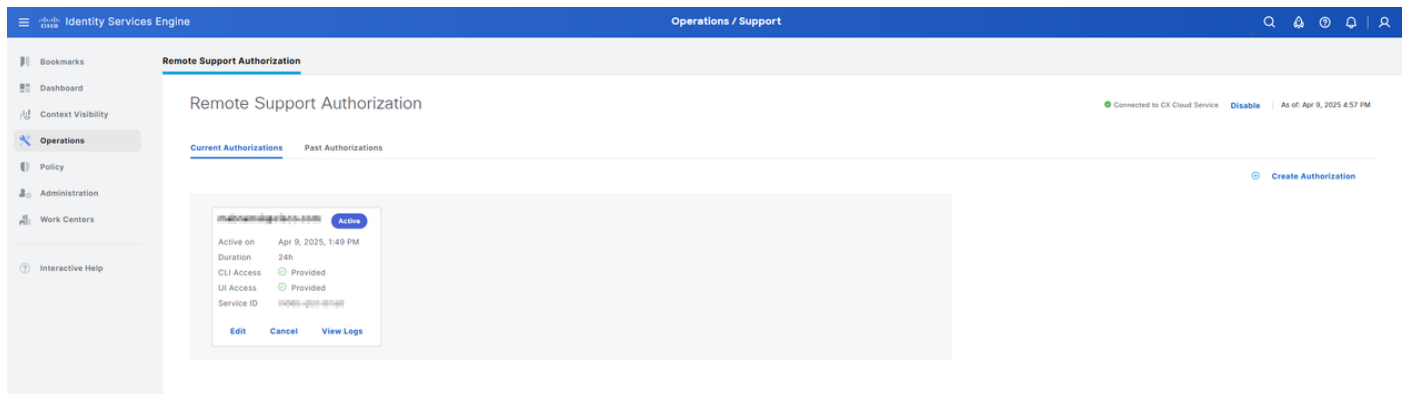


The screenshot shows the 'Summary' step in the 'Remote Support Authorization' workflow. The workflow progress bar at the top indicates four steps: 'Setup up the Authorization', 'Schedule the Access', 'Access Permission Agreement', and 'Summary' (current step). The main content area is titled 'Summary' and includes a sub-header 'Click the 'Copy' icon to copy the following information. Provide it to the Cisco specialist.' Below this, there is a text box containing the following information: '10.10.10.10 is scheduled to sign in to Cisco ISE on Mar 17, 2025, 2:44 PM for 24 hours using 10.10.10.10 as the Support ID'. Below the text box, there are three expandable sections: 'Setup up the Authorization', 'Schedule the Access', and 'Access Permission Agreement'. At the bottom, there are 'Exit', 'Back', and 'Finish' buttons.

許可作成の概要ページ

確認

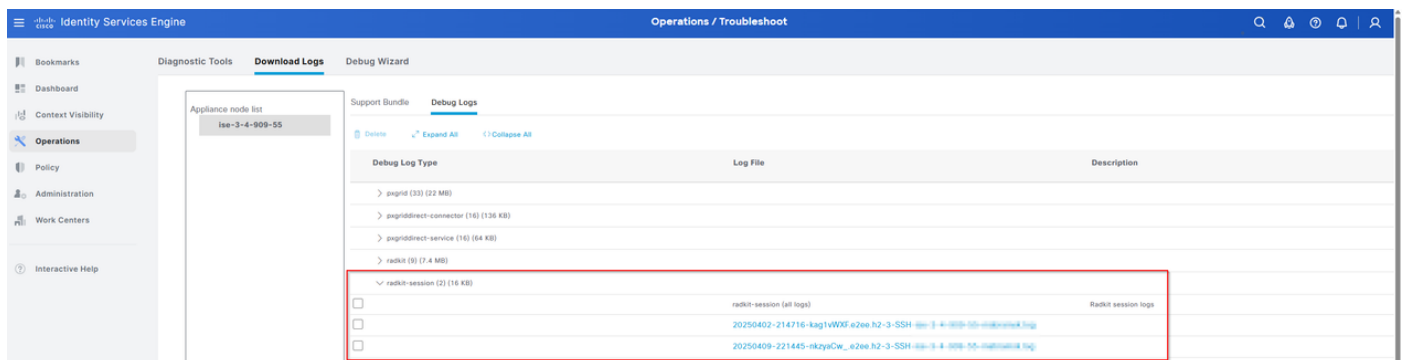
現在アクティブなリモートサポートの認可は、すべてCurrent Authorizationsタブで確認できます。「Past Authorizations」タブでは、以前のリモートサポート承認を表示できます。



アクティブな承認の確認

ノードのCLIセッション監査ログを表示するには、Operations > Support > Troubleshoot > Download Logsの順に移動し、ログのダウンロード対象ノードを選択してから、Debug Logsを選択します。すべてのCLIセッションはradkit-sessionフォルダにあります。ファイル名をクリックして、監査ログをダウンロードします。

 注:CLIセッションのモニタリングはノードごとに実行する必要があります。各ノードには、ノードの特定の監査ログを含む独自のradkit-sessionフォルダがあります。



CLI監査ログ

UI監査ログを表示するには、ISE UIで監査レポートを使用できます。UIまたはCLIへの管理者ログインを表示するには、Operations > Reports > Audit > Administrator Loginsの順に選択します。UIで管理者が行った変更を表示するには、Operations > Reports > Audit > Change Configuration Auditの順に移動します。

 注:UIにサインインするシスコのスペシャリストは、ユーザ名<user>-CustomerSupport (<user>はリモートサポート許可で指定されたユーザ名) を使用します。CLIにサインインするCisco Specialistは、Admin (読み取り/書き込み) アクセス権がある場合はユーザ名customersuppadminを、Observer (読み取り専用) アクセス権がある場合はcustomersuppreadonlyを使用します。

トラブルシューティング

UIで電子メールが入力される初期設定プロセス中にコンテナのログを表示するには、ADE.logファイルを表示する必要があります。CLIから、show logging system ade/ADE.log tailコマンドを入力します。

```
2025-05-20T14:21:07.670874-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:07.818398-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] do
2025-05-20T14:21:07.821281-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] St
2025-05-20T14:21:07.824667-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.828862-05:00 ise-3-4-909-55 ADEOSShell[594468]: ADEAUDIT 2061, type=USER, name=RADK
2025-05-20T14:21:07.829439-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.877488-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:08.057775-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Im
2025-05-20T14:21:08.060665-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.063583-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.066214-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Se
```

ISEはコンテナを監視して、コンテナが実行中かどうか、およびRADKitアプリケーションが準備完了状態であるかどうかを確認してから、リモート認証サービスを開始としてマークします。

```
2025-05-20T14:21:24.477946-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:24.800804-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:24.804531-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:27.859691-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:28.024853-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:28.028121-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:31.079596-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:31.232927-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:31.236149-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:34.287758-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:34.426699-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:34.429983-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:37.486192-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:37.621712-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Re
```

APIコール<https://<ISE PPAN>/api/v1/customersupport/checkstatus>を使用して、RADKitサービスのステータスを確認することもできます。

```
← → ↻ Not secure https://[REDACTED]/api/v1/customersupport/checkstatus

Pretty-print ☐

{
  "enrolled" : true,
  "serviceId" : "[REDACTED]",
  "connected" : true
}
```

RadKitサービス実行中の出力

```
← → ↻ Not secure https://[REDACTED]/api/v1/customersupport/checkstatus

Pretty-print ☐

{
  "error" : {
    "message" : "Failed to check RADKit status"
  },
  "version" : "1.0.0"
}
```

RadKitサービスが実行されていないときの出力

リモートサポート許可サービスが開始された後にRADKitサービスのログを表示するには、show logging application radkit/service/service.logコマンドを入力します。サービスを最初に開始すると、RADKitアプリケーションでいくつかの基本的な設定が行われます。

```
2025-05-20T19:21:31.730Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] RADKit Service [version='1.6.12']
```

```
2025-05-20T19:21:31.731Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] STDIN is not a terminal; assuming --headless
```

```
2025-05-20T19:21:31.732Z INFO | internal | MainThread
```

```
[ ] This RADKit release does not expire
```

```
2025-05-20T19:21:34.101Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Creating
2025-05-20T19:21:34.102Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Storing
2025-05-20T19:21:34.104Z INFO | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Opening
2025-05-20T19:21:34.105Z INFO | internal | MainThread radkit_service.backup [SYSTEM] Ensuring backup d
```

接続に使用できるRADKitサービスが作成されます。

```
2025-05-20T19:22:25.284Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread radkit_service.service
2025-05-20T19:22:25.655Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread Service(0x7F92596171D0)
2025-05-20T19:22:25.664Z INFO | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread SingleWebSocketForward
2025-05-20T19:22:25.679Z INFO | radkit_control/superadmin/c5f2549f | MainThread radkit_service.webserv
```

GUIでリモートサポート許可を追加すると、リモートユーザとしてCisco Specialistが作成されます。

```
2025-05-20T19:24:10.599Z INFO | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread DBOperationsAPI(0x7F92
2025-05-20T19:24:10.600Z INFO | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread radkit_service.webserv
```

Cisco Specialistがサービスに接続し、ISEノードにアクセスすると、次のログに表示されます。

```
2025-05-20T19:26:02.766Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevn_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:03.033Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevn_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.117Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevn_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.121Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevn_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:04.863Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR | MainThread EncryptedRPCServerT
2025-05-20T19:26:04.864Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee | MainThread H2Multiplexing
2025-05-20T19:26:04.869Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:04.879Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.882Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.885Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.083Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.090Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:26.146Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread SSHPTYStr
2025-05-20T19:26:26.198Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread radkit_se
2025-05-20T19:26:43.932Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:43.935Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
```

リモート認証が期限切れになるか削除されると、リモートユーザはRADKitサービスから削除されます。

```
2025-05-20T19:26:55.195Z INFO | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
```

関連情報

- [Cisco Identity Services Engine 管理者ガイド リリース 3.4](#)
- [Cisco Identity Services Engine, Release 3.4 のリリース ノート](#)

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。