

Secure Accessエラー" ; 登録サービスが応答しない場合のトラブルシューティングITヘルプデスクに問い合わせる(&Q)

内容

[はじめに](#)

[問題](#)

[ソリューション](#)

[その他の詳細事項](#)

[関連情報](#)

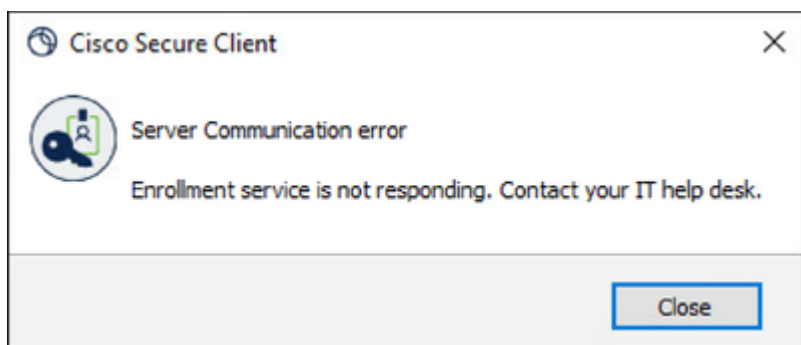
はじめに

このドキュメントでは、「Enrollment service is not responding.ITヘルプデスクにお問い合わせください」

問題

ユーザがセキュアクライアントのゼロトラストアクセス(ZTA)モジュールを登録しようとする、登録が失敗し、エラーがCisco Secure Client通知ポップアップに表示されます。

登録サービスが応答していません。ITヘルプデスクに問い合わせる



Cisco Secure Clientエラー

このエラーの原因は、Secure ClientのZTAモジュールが、登録サービスの1つに対してSSL接続を確立できないことです。

接続の問題は、ファイアウォールやプロキシなど、エンドクライアントとインターネットの間にあるアップストリームフィルタリングデバイスによって引き起こされる可能性があります。

PCが(プロキシなしで)インターネットに直接接続されている場合、このようなエラーは決して表示されず、登録サービス自体に問題があることを示します。

ソリューション

この登録エラーを修正するには、必要なドメインが許可リストに含まれているか、またはアップストリームフィルタリングデバイスでバイパスされていることを確認する必要があります。

- enroll.ztna.sse.cisco.com
- devices.api.umbrella.com
- prod.acme.sse.cisco.com
- enroll-ui.ztna.sse.cisco.com
- sseposture-routing-commercial.k8s.5c10.org
- sseposture-routing-commercial.posture.duosecurity.com

その他の詳細事項

PCの端末でCURLコマンドを実行して、必要なドメインへの接続に問題がないことを確認できます

- curl <https://enroll.ztna.sse.cisco.com/>
- curl <https://devices.api.umbrella.com/>
- curl <https://prod.acme.sse.cisco.com/>

クライアントからの詳細なログについては、DARTバンドルを収集し、というファイルを調べることができます。ZeroTrustAccess.txtに保存します。

ログにあるエラーメッセージの例：

url=<https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna> res=28 error=Timeout was reachedの要求が完了しました

関連情報

- [セキュアアクセスユーザガイド](#)
- [Cisco Secure ClientからのDARTバンドルの収集方法](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

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。