

# 特定のリソースのセキュアアクセスZTNA RDPプライベートリソースアクセスの失敗

## 内容

---

## お問い合わせ内容

ユーザがCisco Secure Access Zero Trust Network Access(ZTNA)を介して特定のRDPプライベートリソースにアクセスできませんでした。接続しようとする、「internal error occurred」メッセージが表示されます。この問題により、新しく追加されたユーザを含む複数のユーザが影響を受け、在宅勤務のユーザが必要なデスクトップリソースにアクセスできなくなります。その他のRDPリソースおよび非RDPプライベートリソースはアクセス可能なままであり、問題がこの特定のリソース設定に固有であることを示しています。

## 環境

- Cisco Secure Access - Zero Trust Network Access(ZTNA)
- RDPプロトコルを使用したプライベートリソース設定
- Active Directory(AD)のグループベースのアクセスポリシー
- IPアドレスが重複する複数のプライベートリソース設定
- クライアントベースの登録とポスチャアセスメント

## 解決策

この問題は、プライベートリソースのセットアップで設定の競合を特定して修正することで解決されました。次のセクションで説明する手順は、この問題を解決するために実行されたものです。

## 設定の競合の特定

調査の結果、特定のRDPリソースが複数のプライベートリソースで設定されていることが判明しました。CSA Dashboard > Connect > End User connectivity > Under Zero Trust Access > Add a ZTA profile > Give a Nameの順に選択してログインし、特定の宛先を検索します。

## 競合するIPアドレス割り当ての削除

IPアドレス172.26.106.136が競合するプライベートリソースから削除されました。

IPアドレスは、ユーザのActive Directoryグループメンバーシップとアクセスポリシーの要件に一致する適切なリソースの下にのみ残されています。

## ユーザグループメンバーシップの確認

アクセスの問題が発生している新しく追加されたユーザが、設定されたアクセスポリシーに従って、アクセスに必要な正しいActive Directory(AD)グループのメンバーではないという確認が行われました。

また、正しいADグループまたはユーザがZero Trust Access Profileに関連付けられていることを確認します。

## 設定変更後のアクセスのテスト

設定変更を実装した後、ユーザは必要に応じてRDPリソースに正常にアクセスできました。問題が解決し、「内部エラーが発生しました」というメッセージを受け取らずに接続できることが確認されました。

## 原因

この問題の根本原因は、特定のリソースが異なるアクセスポリシーを持つ複数のプライベートリソースに割り当てられたために発生した設定の競合です。これにより、ユーザが適切なActive Directoryグループメンバーシップを持たないポリシーに対して評価され、アクセス拒否と「内部エラーが発生しました」というメッセージが表示される状況が発生しました。新しく追加されたユーザーは、競合するポリシーに必要な正しいADグループのメンバーでなかったため、適切なポリシーを通じてアクセスしたはずなのに、リソースにアクセスできませんでした。

## 関連コンテンツ

- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

## 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。