주 피어 IP를 되돌리는 동안 보안 액세스 네트워크 터널 그룹 내부 서버 오류가 발생했습니다.

목차

문제

Cisco Secure Access의 NTG(Network Tunnel Group)에서 원격 피어 IP를 수정하려고 하면 기본 터널 IP를 이전에 구성한 값으로 되돌리려고 할 때 UI에 "내부 서버 오류"가 발생할 수 있습니다. 구체적인 시나리오는 다음과 같습니다.

- 처음에 기본 터널 IP 및 보조 IP로 구성되었으며 두 터널이 모두 성공적으로 설정된 NTG.
- 테스트용으로 기본 터널 IP가 다른 IP 주소로 변경되며, 이는 문제 없이 수락됩니다.
- 기본 터널 IP를 원래 값으로 되돌리려고 하면 시스템은 컨피그레이션을 저장하지 못하고 UI에 "내부 서버 오류"를 반환합니다.
- 이 동작은 일관되게 재현 가능하며 이전에 구성된 IP 주소를 재사용하려고 할 때 나타납니다.
- 원래 IP가 이전에 작동했으며 보조 터널 IP와 충돌하지 않습니다.

환경

- Cisco Secure Access(이전의 SSE용 Cisco Umbrella)
- 개인 액세스를 위한 네트워크 터널 그룹 컨피그레이션
- 기본 및 보조 피어 IP를 사용하는 이중 터널 컨피그레이션
- 웹 기반 관리 인터페이스

해결

이 문제는 컨피그레이션 변경 후 원래 피어 IP가 백엔드 시스템에서 예약되거나 고착된 상태로 유지되는 백엔드 검증/상태 문제로 인해 발생합니다. 다음 섹션에서 설명하는 트러블슈팅 및 해결 단계를 따라야 합니다.

1단계: 진단 정보 수집

백엔드 검증을 위해 다음 정보를 수집합니다.

- 보안 액세스 조직 ID
- 네트워크 터널 그룹 이름
- 영향을 받는 기본 터널의 터널 ID
- NTG에 대해 선택된 지역/데이터 센터
- 표준 시간대를 포함하여 실패한 저장 시도의 정확한 타임스탬프입니다.
- 원래 IP가 다른 NTG(현재 또는 이전)에 표시되는지 확인
- 실패한 저장 시도의 브라우저 HAR 캡처

2단계: 브라우저 HAR 파일 캡처

실패한 저장 시도에 대한 진단 데이터를 수집하려면

- 브라우저 개발자 도구 열기
- 네트워크 탭으로 이동
- 로그 보존 사용
- 저장 실패 재현
- HAR 파일을 내보내고 지원 케이스에 첨부

참고: HAR 파일을 업로드하기 전에 세션 토큰이나 쿠키를 삭제하거나 제거합니다.

3단계: 백엔드 검증 및 정리

이 문제는 백엔드 개입이 필요하며 UI에서만 해결할 수 없습니다. Cisco 기술 지원에서 수행해야 하는 작업은 다음과 같습니다.

- Secure Access Backend/SSE Platform 팀 참여
- 오래된 피어 IP 예약의 유효성 검사
- 분리된 터널 개체 확인
- 특정 NTG 컨피그레이션과 연결된 중복 백엔드 키 식별
- 원본 IP에 대한 부실 터널 피어 참조를 지웁니다.
- 필요한 경우 NTG 개체의 강제 백엔드 재동기화
- NTG UUID에 연결된 피어 IP 할당 해제

4단계: 대체 해결 방법

백 엔드 정리를 즉시 사용할 수 없는 경우 다음 절차를 시도하십시오.

- 네트워크 터널 그룹 기본 컨피그레이션 삭제
- 5분 정도 기다립니다.
- 필요한 IP 주소로 NTG를 다시 추가합니다

⚠주의: 가능해요 여기에 언급된 세부사항에는 실행될 경우 중대한 영향을 미칠 수 있는 절차 또는 명령이 포함되어 있는 것으로 보입니다. 실행 또는 권장 전에 위의 절차 또는 명령이 SME 또는 사업부에서 평가되었는지 확인하십시오.

5단계: 임시 해결 방법

NTG가 생산 중이며 제거할 수 없는 경우:

- 연결을 위해 보조 터널 계속 사용
- 공급업체/파트너로부터 대체 공용 IP 확보
- 대체 IP를 사용하도록 NTG 기본 업데이트
- 백엔드 문제가 해결될 때까지 감소된 이중화를 승인합니다

원인

이 문제는 Cisco Secure Access 백엔드 시스템의 소프트웨어 버그로 인해 발생합니다. 기본 피어 IP가 변경되어 원래 값으로 복귀하면 백엔드 검증 시스템은 원래 IP를 재사용할 수 있어야 하더라도 계속 할당되거나 예약된 것으로 잘못 취급합니다. 그러면 UI에서 일반 "내부 서버 오류"로 마스킹된 백엔드 유효성 검사 오류가 발생합니다. 백엔드 시스템이 컨피그레이션 변경 프로세스 중에 IP 예약을 제대로 정리하거나 해제하지 못하여 IP가 동일한 NTG에서 재사용되는 것을 방지하는 지속적인 상태 문제가 발생합니다.

관련 콘텐츠

- Cisco Secure Access에 대한 기본 정보 트러블슈팅 및 수집
- Cisco 기술 지원 및 다운로드

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.