

# Cisco Secure Client VPN-aanmelding afwijzing bij batterijvoeding vanwege onbeschikbaarheid van Privilege-service

## Inhoud

---

---

## uitgeven

Wanneer een pc op batterijvoeding draait, mislukken Cisco Secure Client VPN-verbindingen met een foutmelding "aanmelding afgewezen" met de vermelding "uw omgeving voldoet niet aan de toegangscriteria die door uw beheerder zijn gedefinieerd." De VPN-verbindingen slagen wanneer de wisselstroomadapter is aangesloten en de pc stroom ontvangt via het stopcontact.

Dit gedrag werd niet opgelost door de energie-instellingen van Windows te wijzigen, waaronder het uitschakelen van energiebesparende functies en het instellen van de energiemodus op optimale prestaties. Het probleem heeft specifiek invloed op de mogelijkheid van gebruikers om verbinding te maken met VPN terwijl ze werken op batterijvoeding, terwijl AC-verbindingen normaal werken.

## milieu

- Technologie: Cisco Secure Access (Secure Client)
- Besturingssysteem: Windows
- Energieconfiguratie: probleem treedt op wanneer pc alleen op batterijvoeding werkt

## resolutie

Het oplossingsproces omvat het analyseren van DART-logs om de hoofdoorzaak te identificeren en gerichte stappen voor probleemoplossing te implementeren om het probleem met de

beschikbaarheid van de Windows Privilege-service aan te pakken.

## Stap 1: DART-loganalyse

Hoe DART te verzamelen - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-client/221919-collect-dart-bundle-for-secure-client.html>

Pak het Dart-bestand uit. Onder Cisco Secure Client > AnyConnect VPN > Logboeken > AnyConnectVPN.txt

Controleer de DART-logs om de specifieke foutconditie te identificeren. De logs tonen meestal items die vergelijkbaar zijn met:

```
[Wed Jan 28 14:43:15.129 2026][csc_cscan] ... :privilege service is unavailable
```

Dit duidt erop dat Secure Client apparaatgegevens niet heeft kunnen verkrijgen omdat de Windows-privilege-service niet toegankelijk is tijdens het gebruik van de batterij.

## Stap 2: Systeemherstel

Start de betreffende machines opnieuw op om de systeemservices te vernieuwen en eventuele tijdelijke serviceconflicten te verwijderen die kunnen voorkomen dat de service met voorrechten toegankelijk is tijdens het gebruik van de batterij.

## Stap 3: Windows Power Settings Review

Instellingen voor energiebeheer van Windows onderzoeken en wijzigen die van invloed kunnen zijn op de beschikbaarheid van de service tijdens het gebruik van de batterij:

- Controleer of de energiebesparende functies zijn uitgeschakeld
- Zorg ervoor dat de energiemodus is ingesteld op optimale prestaties

- Controleer of de kritieke systeemservices niet worden onderbroken tijdens het gebruik van de batterij
- Instellingen voor selectieve USB-onderbreking controleren
- Instellingen voor energiebeheer van de processor onderzoeken

## Stap 4: Cisco Secure Client opnieuw installeren

Installeer Cisco Secure Client opnieuw om ervoor te zorgen dat alle onderdelen en serviceafhankelijkheden correct zijn geconfigureerd:

- De huidige installatie van Cisco Secure Client verwijderen
- Download de nieuwste versie van Cisco Secure Client
- Installeren met beheerdersrechten
- Controleren of alle vereiste services correct zijn geregistreerd en worden uitgevoerd

## Stap 5: Aanvullende diagnostische verzameling

Als het probleem zich blijft voordoen na het uitvoeren van de bovenstaande stappen, verzamelt u aanvullende diagnostische informatie:

- Genereer nieuwe DART-logs tijdens zowel succesvolle (wisselstroom) als mislukte (batterijstroom) aansluitingspogingen
- Documenteer of het symptoom specifiek is voor bepaalde apparaatmodellen
- Test op meerdere machines om te bepalen of het probleem systeembreed of apparaatspecifiek is

Open een supportcase als het probleem zich blijft voordoen met de bovenstaande diagnostische informatie.

## Oorzaak

De hoofdoorzaak is het onvermogen van Cisco Secure Client om toegang te krijgen tot de Windows Privilege-service wanneer de pc op batterijvoeding werkt. Deze onbeschikbaarheid van de service voorkomt dat de client de benodigde apparaatinformatie verzamelt die nodig is voor het verificatieproces van de VPN-verbinding.

Het probleem lijkt verband te houden met het energiebeheergedrag van Windows dat van invloed is op de beschikbaarheid van de service tijdens het gebruik van de batterij. De privilege-service wordt ontoegankelijk, waardoor de VPN-client de verificatie van de omgeving mislukt en de aanmeldingspoging afwijst met de foutmelding "omgeving voldoet niet aan toegangscriteria".

Deze voorwaarde is specifiek voor de werking op batterijen en treedt niet op wanneer het systeem is aangesloten op wisselstroom, wat aangeeft dat het energiebeheerbeleid van Windows de toegang tot services beperkt als onderdeel van maatregelen voor het behoud van de batterij.

## Verwante inhoud

- [Cisco Technical Support en downloads](#)

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.