

Configurar a autorização de suporte remoto no ISE 3.4

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Configuração do serviço RADKit](#)

[Configurar uma Autorização de Suporte Remoto](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar a Autorização de Suporte Remoto no Cisco Identity Services Engine (ISE) 3.4 para permitir o acesso de Agentes Cisco.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento básico do Cisco ISE®.

Para configurar o serviço RADKit, o nó de administração principal do ISE deve ter conectividade HTTPS com prod.radkit-cloud.cisco.com diretamente ou por meio de um proxy configurado. Além disso, uma conta CCO válida é necessária.

Componentes Utilizados

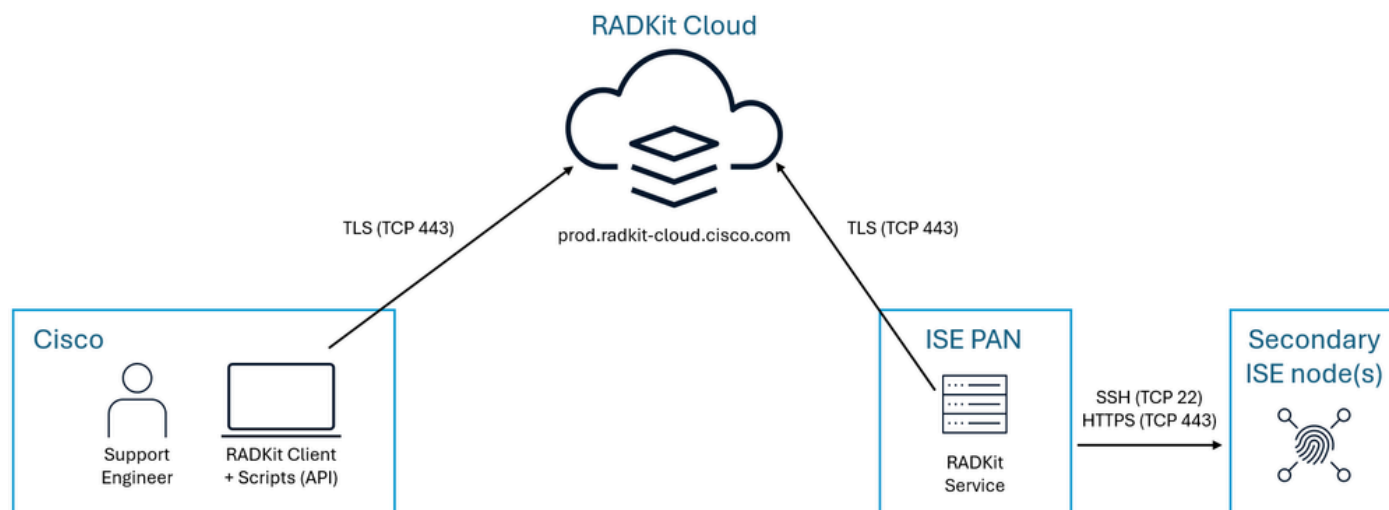
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Patch 2 do Cisco ISE versão 3.4

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Configurar

O recurso de autorização de suporte remoto aproveita **Cisco RADKit** para fornecer aos especialistas da Cisco acesso remoto seguro, auditado para selecionar os nós do ISE em seu ambiente para simplificar a solução de problemas.



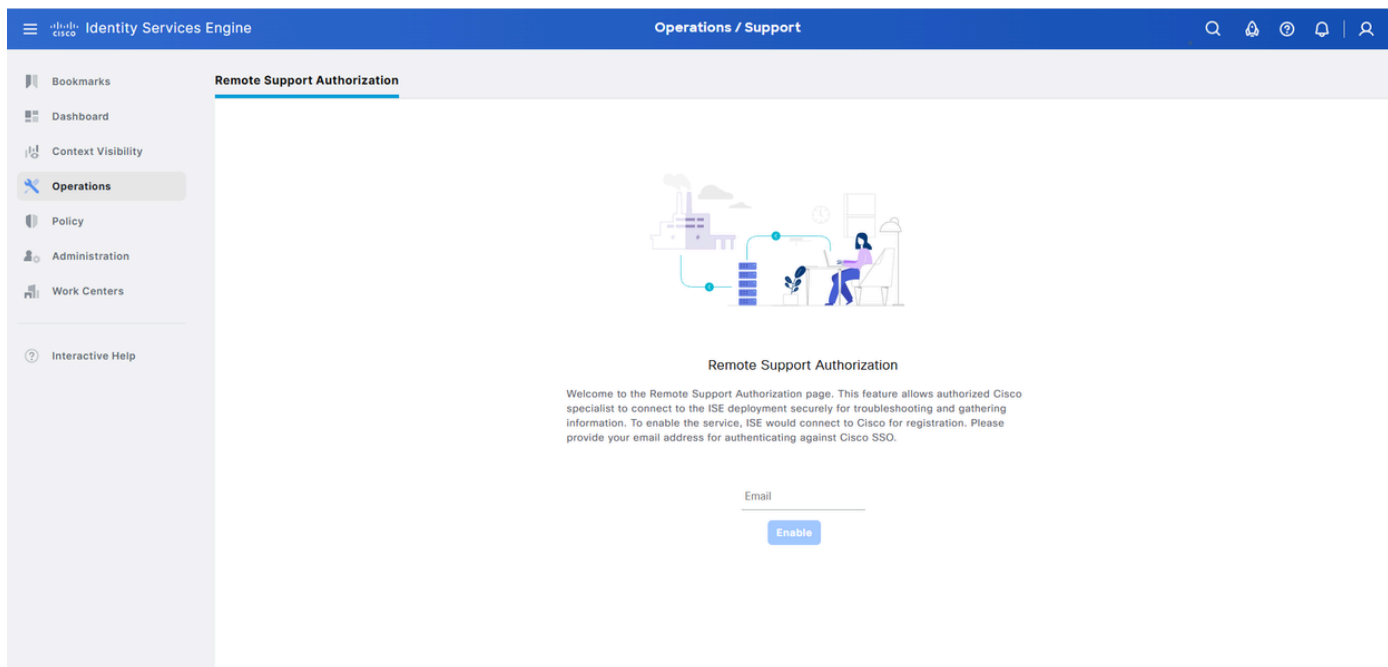
Visão geral da arquitetura ISE RADKit

RADKit é CSDL aprovado. O CSDL é um processo da Cisco que analisa o software quanto a riscos de segurança, privacidade de dados e conformidade de licenciamento de terceiros. A RADKit passou por uma rigorosa revisão de segurança: a qualidade e as dependências dos códigos são analisadas ao longo de todo o processo de desenvolvimento; nossos serviços são monitorados constantemente. Todos os dados em repouso ou em trânsito são protegidos por algoritmos padrão do setor (AES, RSA, SHA-2, ECDH...) e protocolos (TLS1.3 autenticado bidirecional, SSH) com parâmetros recomendados pelo setor.

O RADKit apenas facilita a transferência de dados, mas nada é coletado nem armazenado pelo RADKit na nuvem do RADKit. É apenas uma maneira eficiente de coletar dados e uma maneira mais segura de trocar dados com seu engenheiro de suporte do que enviar e-mails ou fazer upload manualmente para um SR. A única exceção a essa regra é a trilha de auditoria que geramos para a sua segurança, que é de sua propriedade e que nunca sai do seu sistema.

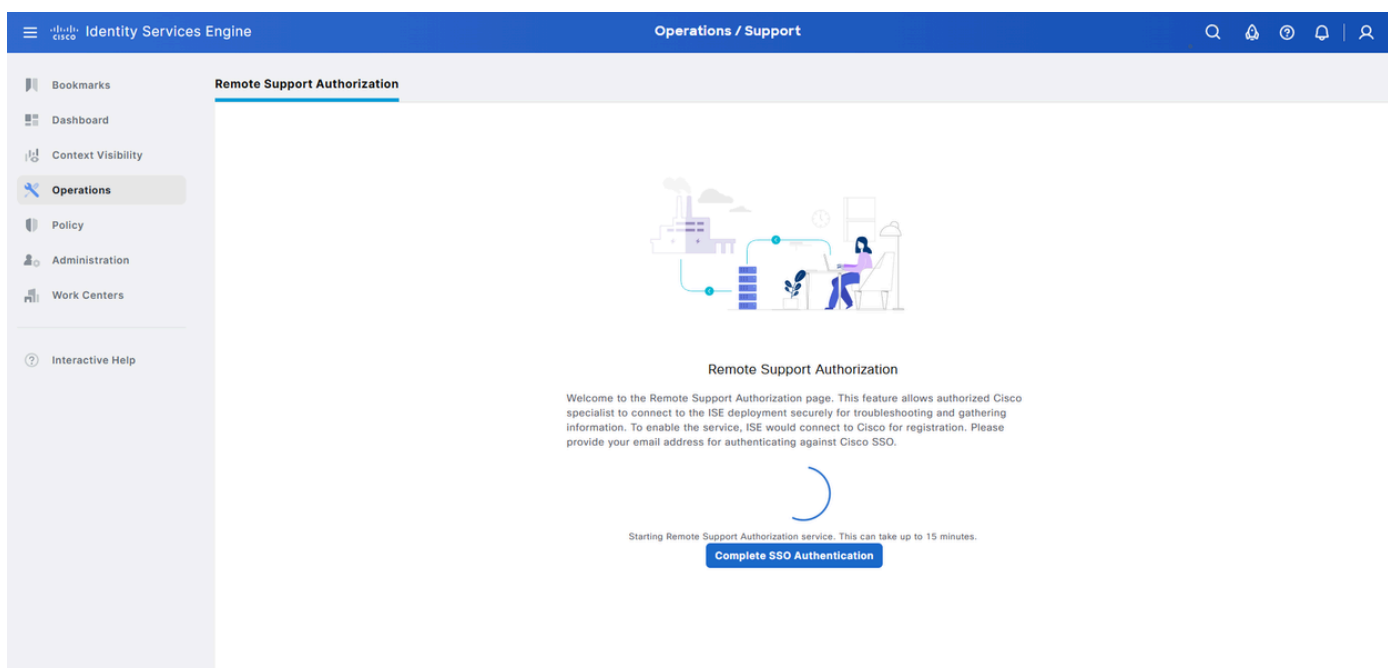
Configuração do serviço RADKit

Navegue até **Operations > Support > Remote Support Authorization**. Insira seu endereço de e-mail associado ao Cisco SSO para autenticação.



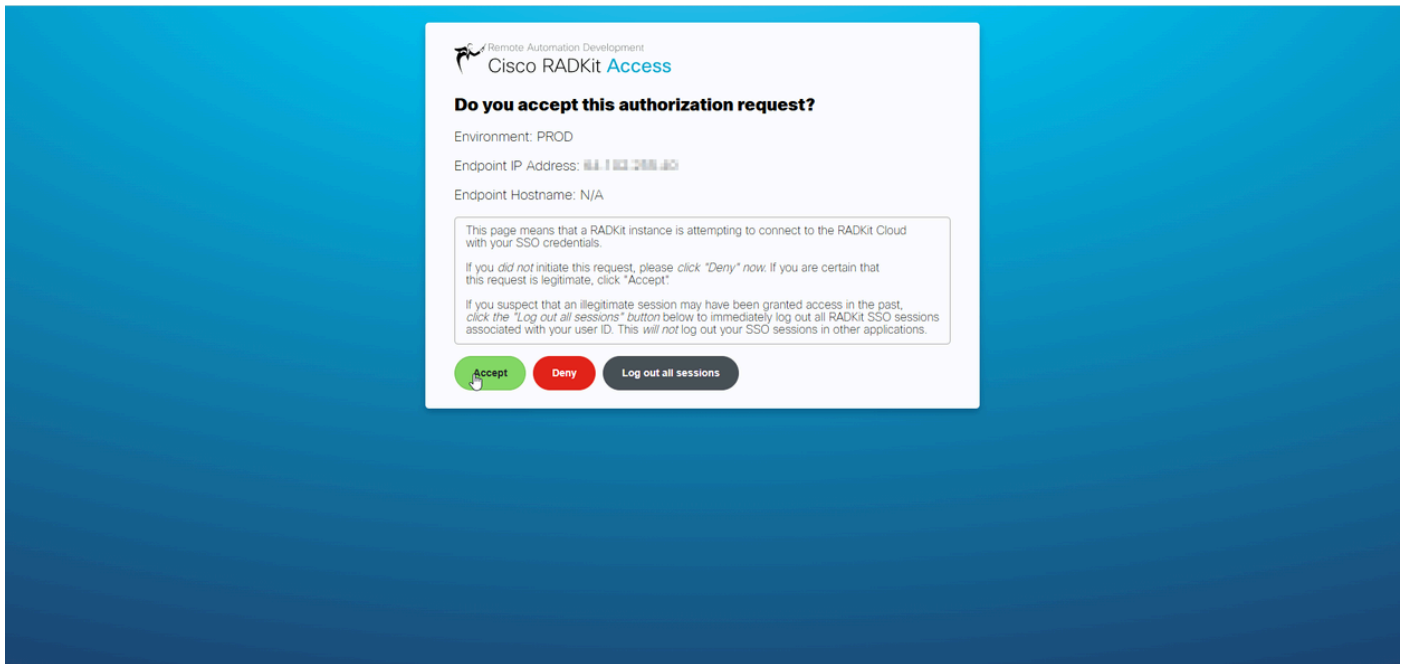
Página inicial de autorização de suporte remoto onde é necessária a entrada do e-mail

Após o início do serviço de Autorização de suporte remoto, clique em **Complete SSO Authentication**.



Após digitar o e-mail, o botão aparece para Complete SSO Authentication

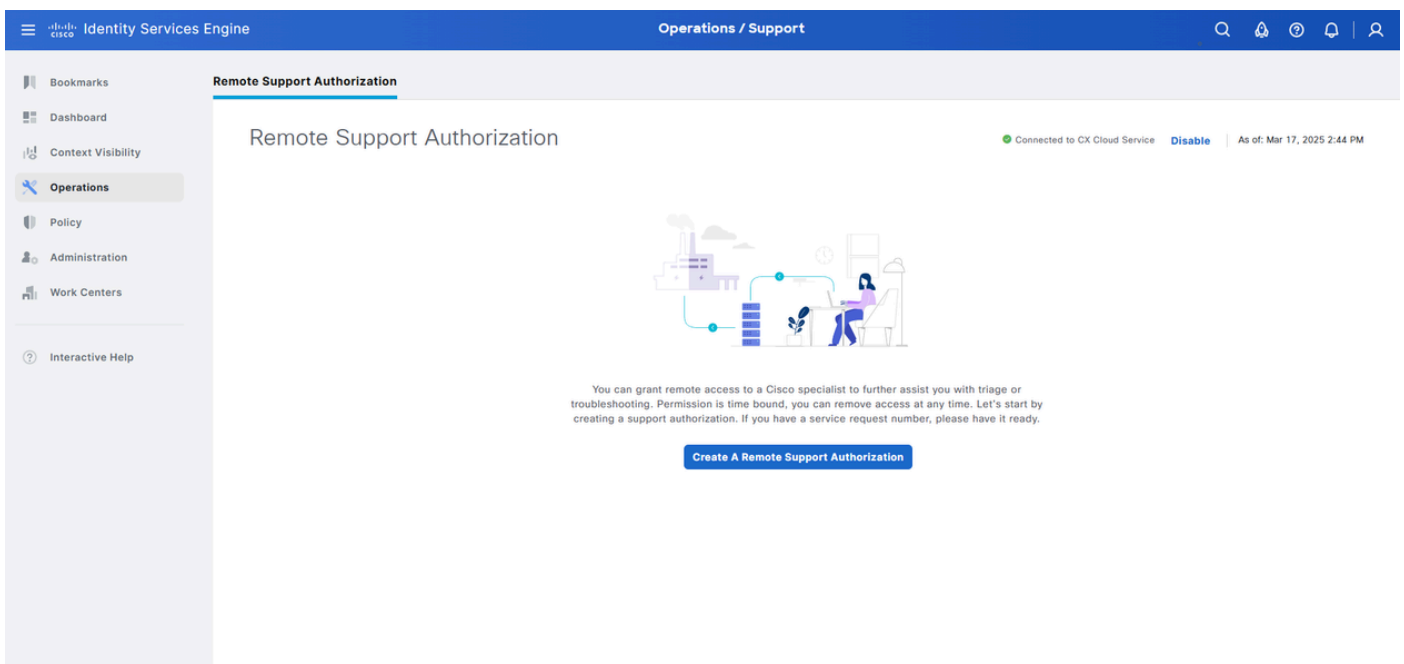
Clique **Accept** na janela recém-aberta para concluir a autorização para o Cisco RADkit Cloud.



Página Autenticação SSO em que a Autorização foi concluída

Configurar uma Autorização de Suporte Remoto

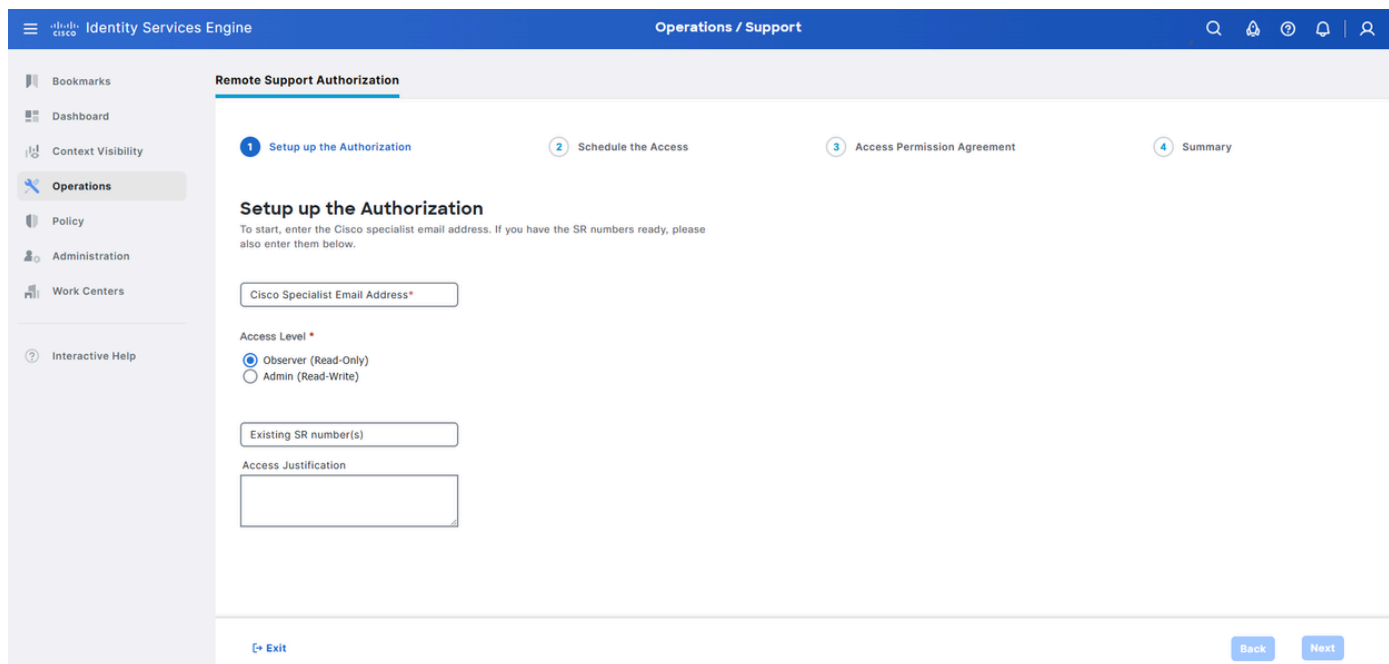
Clique **Create A Remote Support Authorization** para configurar uma sessão de acesso remoto.



Após a autenticação, a opção para Criar autorização de suporte remoto é exibida

Digite o endereço de e-mail do especialista da Cisco ao qual você deseja fornecer acesso. Selecione **Observer (Read-Only)** para fornecer acesso somente leitura ao especialista da Cisco ou **Admin (Read-Write)** para fornecer acesso completo de leitura e gravação ao especialista da Cisco. Se esse acesso estiver relacionado a uma Solicitação de Serviço do TAC, você poderá inserir o número da SR, bem como qualquer outra justificativa para o acesso remoto. Clique em **Next** depois de inserir as informações necessárias.

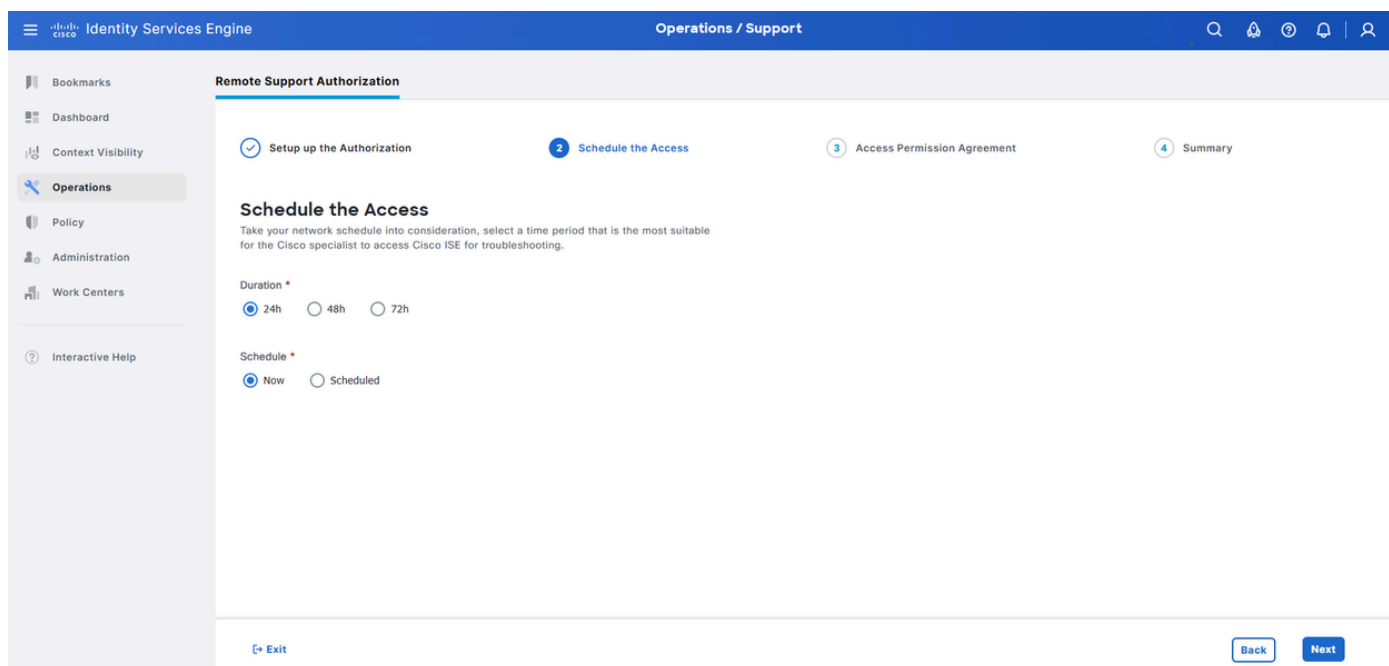
 **Note:** O fornecimento dos números SR permite que o TAC carregue automaticamente os registros coletados sem qualquer intervenção. Além disso, isso ajuda a documentar a conexão remota e os comandos no SR.



The screenshot shows the 'Remote Support Authorization' page in the Cisco Identity Services Engine (ISE) interface. The page is titled 'Remote Support Authorization' and is part of the 'Operations / Support' section. It features a progress bar with four steps: 1. Setup up the Authorization (active), 2. Schedule the Access, 3. Access Permission Agreement, and 4. Summary. The main content area is titled 'Setup up the Authorization' and includes instructions: 'To start, enter the Cisco specialist email address. If you have the SR numbers ready, please also enter them below.' The form contains the following fields: 'Cisco Specialist Email Address*' (text input), 'Access Level*' (radio buttons for 'Observer (Read-Only)' and 'Admin (Read-Write)'), 'Existing SR number(s)' (text input), and 'Access Justification' (text area). At the bottom, there are 'Exit', 'Back', and 'Next' buttons.

Primeira página de criação de Autorização

Agendar a duração e o tempo da autorização remota. Para agendar o acesso imediatamente, selecione **Now**. Para agendar o acesso para uma data ou hora posterior, selecione **Scheduled** e defina as informações necessárias em **Start Date** e **Start Time**. Clique em **Next** depois de inserir as informações necessárias.



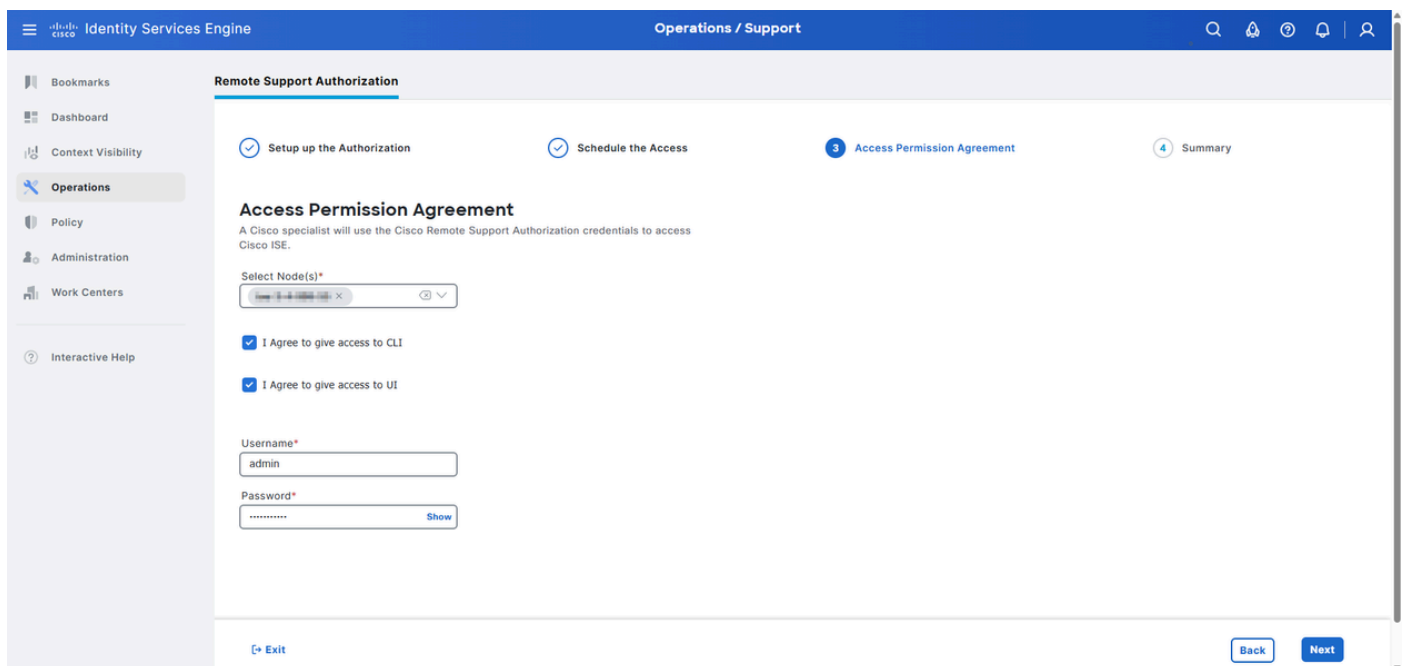
The screenshot shows the 'Remote Support Authorization' page in the Cisco Identity Services Engine (ISE) interface, specifically the 'Schedule the Access' step. The progress bar indicates that Step 1 is completed and Step 2 is active. The main content area is titled 'Schedule the Access' and includes instructions: '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.' The form contains the following fields: 'Duration*' (radio buttons for '24h', '48h', and '72h'), and 'Schedule*' (radio buttons for 'Now' and 'Scheduled'). At the bottom, there are 'Exit', 'Back', and 'Next' buttons.

Segunda página de criação de Autorização

Selecione cada nó do ISE ao qual você deseja conceder acesso. Para habilitar o acesso remoto

via CLI aos nós, selecione **I Agree to give access to CLI**. Para habilitar o acesso remoto via UI aos nós, selecione **I Agree to give access to UI**. Clique em **Next** depois de inserir as informações necessárias.

 **Note:** Para fornecer acesso à IU, você deve configurar um nome de usuário/senha de administrador de IU. Essa conta é usada para criar um novo usuário administrador que o especialista da Cisco usa para entrar com o nível de acesso especificado, portanto, a conta inserida deve ter as permissões necessárias para criar uma nova conta de administrador. As credenciais devem ser para um usuário administrativo interno, a menos que o Active Directory esteja configurado como uma fonte de identidade de interface do usuário, caso em que as credenciais de administrador do AD também podem ser usadas.



Identity Services Engine Operations / Support

Remote Support Authorization

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

Access Permission Agreement

A Cisco specialist will use the Cisco Remote Support Authorization credentials to access Cisco ISE.

Select Node(s)*

☒ I Agree to give access to CLI

☒ I Agree to give access to UI

Username*

admin

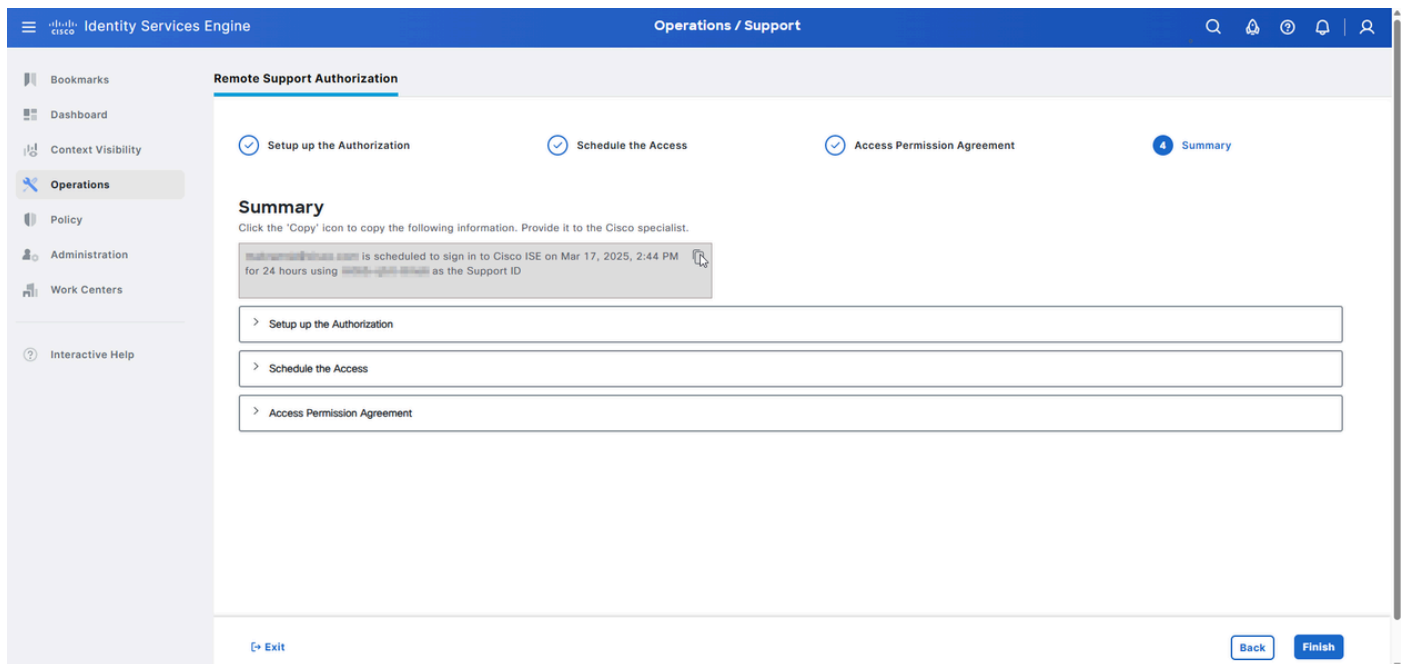
Password*

Show

Exit Back Next

Terceira página de criação da autorização

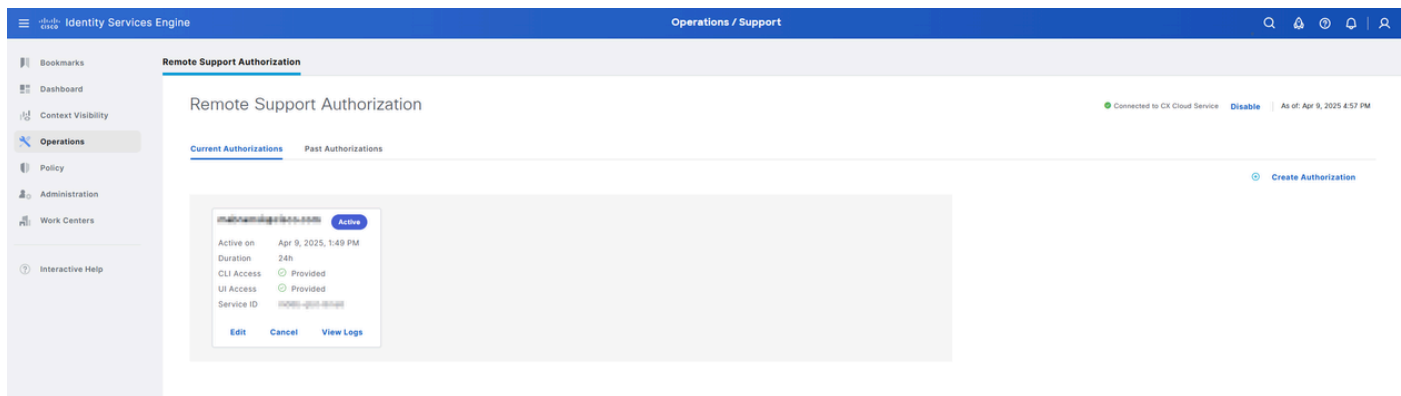
Clique no ícone de cópia para copiar as informações de autorização do suporte remoto e forneça isso ao especialista da Cisco. Clique **Finish** para finalizar a autorização de acesso remoto.



Página de resumo da criação da autorização

Verificar

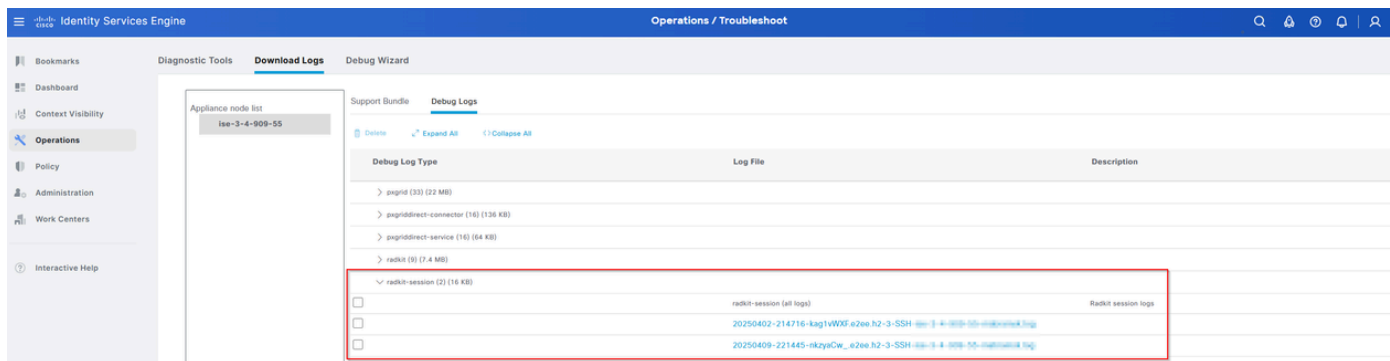
Você pode verificar todas as autorizações de suporte remoto ativas no momento na **Current Authorizations** guia . Você pode visualizar todas as autorizações de suporte remoto anteriores na **Past Authorizations** guia .



Verificar autorizações ativas

Para exibir os logs de auditoria da sessão CLI de um nó, navegue até **Operations > Support > Troubleshoot > Download Logs**, selecione o nó para o qual deseja fazer o download dos logs e, em seguida, selecione **Debug Logs**. Todas as sessões CLI podem ser encontradas na pasta radkit-session. Clique no nome do arquivo para fazer o download dos logs de auditoria.

 **Note:** O monitoramento da sessão CLI deve ser feito por nó. Cada nó tem sua própria pasta radkit-session com logs de auditoria específicos para o nó.



Logs de auditoria CLI

Para exibir logs de auditoria da IU, você pode usar os relatórios de auditoria na IU do ISE. Navegue até **Operations > Reports > Audit > Administrator Logins** para exibir todos os logons de administrador na interface do usuário ou na CLI. Navegue até **Operations > Reports > Audit > Change Configuration Audit** para exibir todas as alterações feitas pelos administradores na interface do usuário.

 **Note:** Os especialistas da Cisco que se conectam à interface do usuário usam o nome de usuário <user>-CustomerSupport, onde <user> é o nome de usuário fornecido na autorização de suporte remoto. Os especialistas da Cisco que se conectam ao CLI usam o nome de usuário customersuppadmin se tiverem acesso de administração (leitura-gravação) ou customersuppreadonly se tiverem acesso de observador (somente leitura).

Troubleshooting

Para exibir logs no contêiner iniciando durante o processo de configuração inicial em que o email é inserido na interface do usuário, precisamos exibir o arquivo ADE.log. Na CLI, insira o comando `show logging system ade/ADE.log tail:`

```
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
```

O ISE monitora o contêiner para verificar se ele está em execução e se o aplicativo RADKit está pronto antes de marcar o serviço de autorização remota como iniciado.

```
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
```



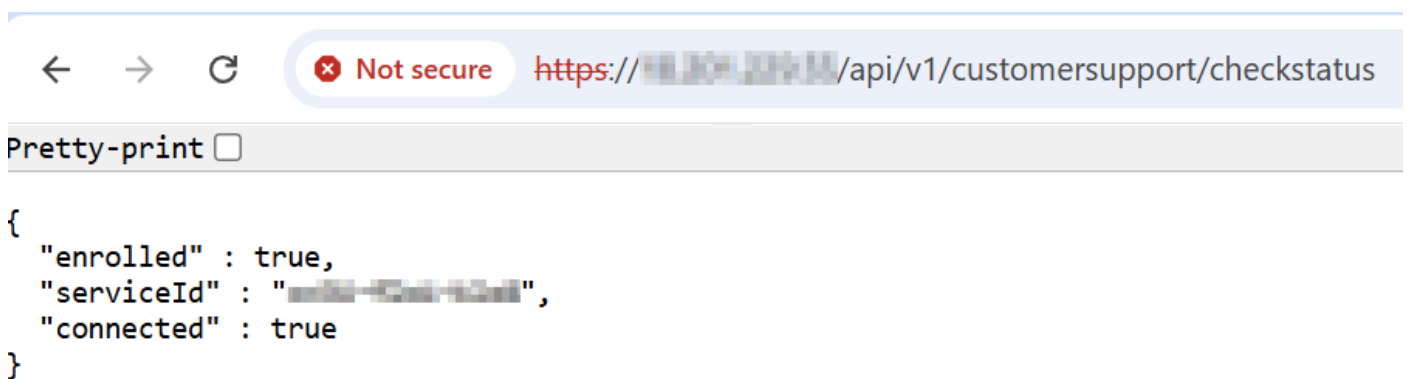
```

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

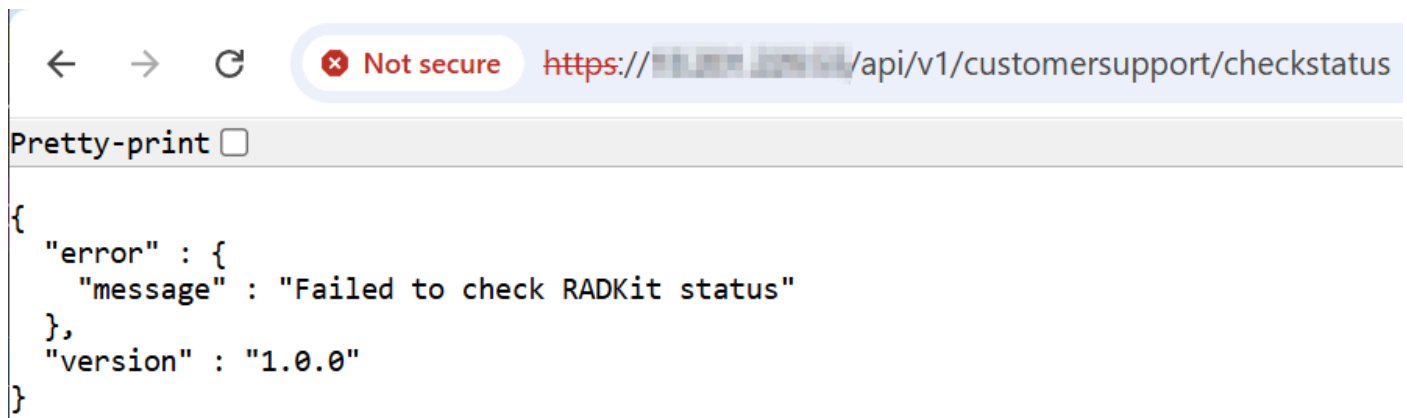
```

Você também pode verificar o status do serviço RADKit usando a chamada de API

https://<ISE_PPAN>/api/v1/customersupport/checkstatus .



Saída quando o Serviço RadKit está em execução



Saída quando o serviço RadKit não está em execução

Para visualizar os registros do serviço RADKit assim que o serviço de autorização de suporte remoto for iniciado, digite o comando `show logging application radkit/service/service.log`. Quando o serviço é iniciado pela primeira vez, algumas configurações básicas são feitas com o aplicativo RADKit.

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
```

O serviço RADKit disponível para conexões é criado.

```
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
```

Quando você adiciona uma autorização de suporte remoto na GUI, o especialista da Cisco é criado como um usuário remoto.

```
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
```

Quando o especialista da Cisco se conecta ao serviço e acessa um nó do ISE, ele é mostrado nesses registros.

```
2025-05-20T19:26:02.766Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:03.033Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.117Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.121Z INFO | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | 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
```

Quando a autorização remota expira ou é removida, o usuário remoto é excluído do serviço RADKit.

```
2025-05-20T19:26:55.195Z INFO | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
2025-05-20T19:26:55.196Z INFO | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
```

Informações Relacionadas

- [Guia do Administrador do Cisco Identity Services Engine, Versão 3.4](#)
- [Notas de versão do Cisco Identity Services Engine, versão 3.4](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.