

Solucionar Problemas de Erro de Acesso Seguro

"O Serviço de Registro não está respondendo.

Entre em contato com o Help Desk de TI"

Contents

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Detalhes adicionais](#)

[Informações Relacionadas](#)

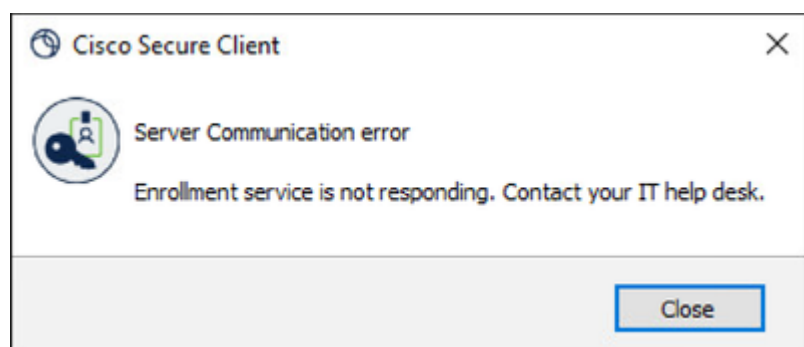
Introdução

Este documento descreve uma maneira de resolver o erro "Enrollment service is not responding. Entre em contato com o help desk de TI".

Problema

Quando um usuário tenta inscrever o módulo ZTA (Zero Trust Access) do Secure Client, a inscrição falha e o erro é impresso no pop-up de notificação do Cisco Secure Client:

Enrollment service is not responding. Contact your IT help desk



erro do Cisco Secure Client

A razão por trás desse erro é que o módulo ZTA do Secure Client não consegue estabelecer uma conexão SSL com um dos serviços de registro.

Os problemas de conectividade podem ser causados por qualquer dispositivo de filtragem de upstream entre o cliente final e a Internet, como um firewall ou proxy.

Se o seu computador estiver conectado diretamente à Internet (sem proxy), esse erro nunca deverá ser visto e indica um problema com o próprio serviço de registro.

Solução

Para corrigir esse erro de registro, você precisa verificar se os domínios necessários estão incluídos na lista de permissões ou se foram ignorados em qualquer dispositivo de filtragem upstream:

- 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

Detalhes adicionais

Você pode executar os comandos CURL no terminal do PC para verificar se não há problemas com a conectividade para os domínios necessários

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

Para obter logs detalhados do cliente, você pode coletar o pacote DART e examinar o arquivo chamado ZeroTrustAccess.txt

Exemplo de mensagem de erro que você pode encontrar nos logs:

```
request complete for url=https://devices.api.umbrella.com/deployments/v2/ztna res=28 error=Timeout was reached
```

Informações Relacionadas

- [Guia do usuário do Secure Access](#)
- [Como coletar o pacote DART do Cisco Secure Client](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

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.