

Erros de Comunicação de Registro de ZTA de Acesso Seguro Devido a Problemas de Configuração de DNS

Problema

Os usuários não podem se inscrever no sistema Cisco Secure Access Zero Trust Access (ZTA), que anteriormente estava funcionando corretamente e pode ver o erro de conectividade do servidor. O processo de registro falha com erros de comunicação com os servidores de registro, impedindo que os usuários concluam o procedimento de registro ZTA. Esse problema afeta um grande número de usuários e representa uma interrupção significativa nos serviços de acesso seguro.

Ambiente

- Tecnologia: Suporte à solução (SSPT - contrato necessário)
- Subtecnologia: Acesso seguro da Cisco
- Linha de produtos: SECACCS
- Configuração de VPN com o modo DNS padrão habilitado
- Configuração do servidor DNS apontando para um servidor que não responde

Resolução

Os erros de comunicação de registro ZTA são resolvidos corrigindo-se o problema de configuração do servidor DNS. O problema ocorre quando a VPN está configurada com o modo DNS padrão que aponta para um servidor DNS que não está respondendo às pesquisas de DNS.

Passo 1: Identificar problema de configuração de DNS

Verifique se o modo DNS padrão da VPN está habilitado e se o servidor DNS configurado está respondendo às consultas DNS. Não é possível acessar os servidores de registro quando há falha na resolução DNS.

Passo 2: Corrigir problema de servidor DNS

Corrija a configuração do servidor DNS para garantir que ele responda corretamente às pesquisas de DNS. Isso pode envolver:

- Atualizando o endereço IP do servidor DNS para um servidor em funcionamento
- Reiniciando o serviço DNS no servidor configurado
- Verificando a conectividade de rede com o servidor DNS
- Testando a funcionalidade de resolução DNS

Passo 3: Verificar a funcionalidade de inscrição ZTA

Após corrigir o problema do servidor DNS, teste o processo de registro ZTA para confirmar se os usuários podem se inscrever com êxito. A inscrição funciona como esperado quando a resolução DNS está funcionando corretamente.

Considerações adicionais sobre solução de problemas

Se a configuração do DNS estiver correta, mas os problemas de registro persistirem, verifique se os dispositivos de rede, como firewalls, não estão restringindo o acesso dos PCs do usuário aos servidores de registro ZTA de Acesso Seguro. Certifique-se de que todos os destinos necessários para a inscrição na ZTNA estejam acessíveis através da infraestrutura de rede.

Causa

A causa raiz dos erros de comunicação de registro ZTA é um problema de configuração de DNS em que o modo DNS padrão da VPN foi habilitado e apontando para um servidor DNS que não estava respondendo às pesquisas de DNS. Quando a resolução DNS falha, o processo de

registro ZTA não pode se comunicar com os servidores de registro, impedindo que os usuários concluam o procedimento de registro com êxito.

Conteúdo relacionado

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

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.