

Estado Desconectado do Conector de Recursos de Acesso Seguro

Contents

Problema

Um Conector de Recursos de Acesso Seguro está mostrando um estado desconectado com a mensagem de erro "Este conector está desconectado. Execute o diagnóstico para identificar o problema. Isso geralmente envolve a verificação das regras de firewall para garantir que o conector possa acessar o Secure Access. Se os problemas persistirem, entre em contato com o suporte." O problema afeta a capacidade do conector de funcionar, afetando potencialmente o acesso do usuário através do Secure Access.

Ambiente

- Acesso seguro da Cisco
- Tecnologia: Conector de recursos de acesso seguro
- Vários conectores de recursos no mesmo ambiente
- Firewall de upstream

Resolução

A abordagem de resolução envolvia diagnósticos de rede abrangentes e, por fim, a implantação de um novo conector de recursos como substituto para a unidade defeituosa.

Análise de tráfego de rede

Se houver um firewall de upstream, você poderá executar capturas de pacotes lá + tcpdump no conector de recursos defeituoso para analisar o handshake TLS e a conectividade de rede.

Verificação de certificado

Você pode recuperar informações de certificado para api.sse.cisco.com usando este comando:

```
echo | openssl s_client -servername api.sse.cisco.com -connect api.sse.cisco.com:443 -showcerts 2>/dev/
```

Nova Implantação do Conector de Recursos

Se você observar respostas TCP RST e problemas de conectividade no nível da rede específicos ao RC defeituoso, implante um novo conector de recurso para substituir a unidade problemática.

Causa

A causa raiz foi identificada como problemas de conectividade em nível de rede específicos para o conector de recurso com falha. As respostas TCP RST recebidas ao tentar se conectar aos IPs de acesso seguro 35.165.184.17 (us.controller.acgw.sse.cisco.com), combinadas com padrões de tráfego unidirecional observados no firewall de upstream, indicaram uma falha de comunicação entre o conector específico e a infraestrutura de acesso seguro. O fato de que outro RC no mesmo ambiente funcionava corretamente confirmou que o problema era isolado ao conector individual, em vez de ser um problema de configuração de rede ou firewall mais amplo.

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.