

Rejeição de Logon do Cisco Secure Client VPN na Potência da Bateria Devido à Indisponibilidade do Privilege Service

Contents

Problema

Quando um PC está sendo executado à bateria, as conexões VPN do Cisco Secure Client falham com uma mensagem de erro "login rejected" (login rejeitado) afirmando que "seu ambiente não atende aos critérios de acesso definidos pelo administrador". As conexões VPN são bem-sucedidas quando o adaptador CA está conectado e o PC está recebendo energia da tomada de parede.

Esse comportamento não foi resolvido com a alteração das configurações de energia do Windows, incluindo a desativação dos recursos de economia de energia e a definição do modo de energia para o desempenho ideal. O problema afeta especificamente a capacidade dos usuários de se conectarem à VPN enquanto trabalham com bateria, enquanto as conexões alimentadas por CA funcionam normalmente.

Ambiente

- Tecnologia: Cisco Secure Access (Secure Client)
- Sistema operacional: Windows
- Configuração de energia: O problema ocorre quando o PC opera apenas com bateria

Resolução

O processo de resolução envolve a análise de registros do DART para identificar a causa raiz e a

implementação de etapas direcionadas de solução de problemas para resolver o problema de disponibilidade do serviço de privilégio do Windows.

Passo 1: Análise de log do DART

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

Extraia o arquivo Dart. Em Cisco Secure client > AnyConnect VPN > Logs > AnyConnectVPN.txt

Revise os registros do DART para identificar a condição de erro específica. Os registros normalmente mostrarão entradas semelhantes a:

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

Isso indica que o Cliente Seguro falhou ao obter informações do dispositivo devido ao serviço privilegiado do Windows estar inacessível durante a operação da bateria.

Passo 2: Reinicialização do sistema

Reinicie as máquinas afetadas para atualizar os serviços do sistema e limpe todos os conflitos de serviço temporários que possam estar impedindo o serviço de privilégio de estar acessível durante a operação da bateria.

Passo 3: Revisão das Configurações de Energia do Windows

Examine e modifique as configurações de gerenciamento de energia do Windows que possam estar afetando a disponibilidade do serviço durante a operação da bateria:

- Verifique se os recursos de economia de energia estão desativados
- Verifique se o modo de energia está definido para o desempenho ideal

- Verifique se os serviços críticos do sistema não estão sendo suspensos durante a operação da bateria
- Revisar configurações de suspensão seletiva de USB
- Examinar as configurações de gerenciamento de energia do processador

Passo 4: Reinstalação do Cisco Secure Client

Reinstale o Cisco Secure Client para garantir que todas as dependências de componentes e serviços estejam configuradas corretamente:

- Desinstalar a instalação atual do Cisco Secure Client
- Faça o download da versão mais recente do Cisco Secure Client
- Instalar com privilégios administrativos
- Verificar se todos os serviços necessários estão registrados e funcionando corretamente

Passo 5: Coleta de diagnóstico adicional

Se o problema persistir após a implementação das etapas acima, colete informações de diagnóstico adicionais:

- Gerar novos registros DART durante tentativas de conexão bem-sucedidas (alimentação CA) e falhas (alimentação da bateria)
- Documentar se o sintoma é específico a modelos de dispositivos específicos
- Teste em várias máquinas para determinar se o problema é específico ao dispositivo ou a todo o sistema

Abra um caso de suporte se o problema ainda persistir com as informações de diagnóstico acima.

Causa

A causa principal é a incapacidade do Cisco Secure Client de acessar o serviço de privilégio do Windows quando o PC está operando com energia da bateria. Essa indisponibilidade de serviço impede que o cliente colete as informações de dispositivo necessárias para o processo de autenticação da conexão VPN.

O problema parece estar relacionado ao comportamento de gerenciamento de energia do Windows que afeta a disponibilidade do serviço durante a operação da bateria. O serviço de privilégios torna-se inacessível, fazendo com que o cliente VPN falhe nas verificações de validação de ambiente e rejeite a tentativa de login com a mensagem de erro "o ambiente não atende aos critérios de acesso".

Essa condição é específica para a operação por bateria e não ocorre quando o sistema está conectado à energia CA, indicando que as políticas de gerenciamento de energia do Windows estão restringindo o acesso ao serviço como parte das medidas de conservação da bateria.

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.