Solucionar Problemas de Equipes MS com Configuração de Perfil de Acesso de Confiança Zero

Contents

Problema

Os usuários inscritos em um perfil ZTA (Zero Trust Access) para acesso seguro à Internet enfrentaram problemas de conectividade de chamadas das Equipes da Microsoft. Quando os usuários são adicionados ao perfil ZTA, as chamadas das Equipes da Microsoft são desconectadas inesperadamente e outros usuários não podem iniciar chamadas para o usuário afetado. No entanto, as chamadas são conectadas com êxito quando o usuário afetado inicia a chamada de seu lado.

O problema é isolado aos usuários integrados ao perfil ZTA, indicando que as políticas ZTA ou as configurações de roteamento estão afetando a conectividade de chamadas das equipes. Os logs de tráfego mostram que o tráfego das equipes da Microsoft de processos como ms-teams.exe para endereços IP em intervalos obrigatórios (como 52.115.245.30:3480, que faz parte de 52.112.0.0/14) está sendo interceptado pelo cliente ZTA em vez de ir diretamente para a Internet.

Ambiente

- Configuração de perfil do Cisco Secure Access com Zero Trust Access (ZTA)
- Perfil ZTA configurado com "Use ZTA para proteger todos os destinos da Internet"
- Aplicativo Equipes da Microsoft
- Cisco Secure Client com recursos ZTA
- Usuários inscritos no perfil ZTA para acesso seguro à Internet

Resolução

Para resolver o problema, adicione exceções de tráfego de Equipes da Microsoft à configuração do perfil ZTA para permitir que o tráfego de Equipes ignore o túnel ZTA e conecte-se diretamente à Internet:

1. Navegue até Dashboard > End User Connectivity > Zero Trust Access e localize o perfil ZTA afetado.

2. Selecione o perfil ZTA e escolha Edit > Secure Internet Access.

3. Adicione esses intervalos de IP e FQDNs à lista de exceções de acordo com a Documentação Oficial da Microsoft:

Intervalos IP:

```
52.112.0.0/14
52.122.0.0/15
2603:1063::/38
2603:1027::/48
2603:1037::/48
2603:1047::/48
2603:1057::/48
2620:1ec:6::/48
2620:1ec:40::/42
```

FQDNs

```
*.lync.com
*.teams.cloud.microsoft
*.teams.microsoft.com
teams.cloud.microsoft
teams.microsoft.com
*.keydelivery.mediaservices.windows.net
*.streaming.mediaservices.windows.net
aka.ms
```

4. Adicione uma descrição para as exceções, como:

```
MS Teams exception as per: https://learn.microsoft.com/en-us/microsoft-365/enterprise/urls-and-ip-addre
```

5. Salve as alterações de configuração. Aguarde alguns minutos para que as alterações sejam aplicadas.

6. Verifique se a política do cliente ZTA está sincronizada novamente nos pontos de extremidade afetados. Isso pode exigir a reinicialização do serviço Zero Trust Access Agent ou do dispositivo cliente.

7. Equipes de teste ligam para a funcionalidade para confirmar que:

- Chamadas de entrada para usuários afetados agora se conectam com êxito
- As chamadas das equipes não se desconectam mais inesperadamente
- O tráfego das equipes ignora o túnel ZTA e se conecta diretamente à Internet

---

Note: Depois de implementar as exceções, o tráfego das equipes não aparece nos registros de atividade do Secure Access, pois ignora totalmente o túnel ZTA.

Causa

O problema é causado pelo tráfego das equipes da Microsoft sendo roteado através do túnel ZTA Secure Internet Access em vez de conectar-se diretamente à Internet. Quando o perfil ZTA é configurado com a opção "Secure All Internet Destinations" (Proteger todos os destinos de Internet), ele intercepta o tráfego de mídia das equipes, incluindo os fluxos UDP necessários para comunicação em tempo real. Isso causa problemas de conectividade, especialmente para chamadas de entrada e fluxos de mídia.

A Microsoft recomenda ignorar o tráfego de Equipes da Microsoft de servidores proxy e inspeção de SSL para obter o melhor desempenho e qualidade de chamada. Quando a configuração ZTA não tiver as exceções necessárias para o tráfego das equipes, o fluxo de mídia do aplicativo será processado através do cliente ZTA em vez de seguir o caminho direto necessário para a comunicação em tempo real.

Conteúdo relacionado

- URLs e Intervalos de Endereços IP do Microsoft 365 - Equipes da Microsoft
- Recomendações do Servidor Proxy de Equipes da Microsoft
- Solucionar problemas e coletar informações básicas do Cisco Secure Access
- 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.