

Solucionar problemas de conexão a hotspots via Captive Portal com o AnyConnect SWG Module ativado

Contents

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Correções e recomendações para Troubleshooting Adicional](#)

[Configurando aplicativos antivírus para o AnyConnect](#)

[Detalhes](#)

[Versões anteriores a 4.10.05095](#)

Introdução

Este documento descreve as conexões de solução de problemas para hotspots via Captive Portal com o módulo AnyConnect SWG habilitado.

Problema

Os usuários com o módulo AnyConnect Secure Web Gateway (SWG) podem ter problemas para entrar em alguns locais de hotspots públicos.

Correções e recomendações para Troubleshooting Adicional

Verifique se você está usando o AnyConnect versão 4.10.05095(4.10MR5). As questões relativas ao portal cativo são abordadas nesta versão.

No entanto, se o problema ainda persistir mesmo após a atualização para 4.10.05095, entre em contato com o Suporte do Umbrella.

Para agilizar o processo de suporte, pedimos que os clientes passem por essas etapas e coletem os registros solicitados antes de entrar em contato com o Umbrella Support.

1. Solicitamos que os clientes configurem todos os agentes de segurança instalados em seus endpoints para excluir os binários e as conexões do AnyConnect para evitar conflitos de políticas. Portanto, o TrendMicro e/ou qualquer outro agente de segurança precisa ser configurado de acordo.

Consulte o trecho relevante das [notas de versão do AnyConnect](#) e certifique-se de que as exceções do AnyConnect sejam feitas adequadamente.

2. Visite as URLs HTTP (por exemplo, <http://www.portquiz.net>) e HTTPS (<https://www.google.com>) no navegador e veja se o redirecionamento para o portal cativo

acontece ou não.

3. Se o problema ainda persistir, colete um pacote DART (depuração máxima habilitada), um arquivo PCAP (incluindo loopback) e uma gravação de tela (opcional) para investigar mais.

Configurando aplicativos antivírus para o AnyConnect

Aplicativos como antivírus, antimalware e IPS podem interpretar mal o comportamento dos aplicativos AnyConnect Secure Mobility Client como mal-intencionado. Você pode configurar exceções para evitar interpretações incorretas. Depois de instalar os módulos ou pacotes do AnyConnect, configure seu software antivírus para permitir a pasta de instalação do AnyConnect ou faça exceções de segurança para os aplicativos do AnyConnect. Os diretórios comuns a serem excluídos estão listados, embora a lista possa não estar completa:

- C:\Users<user>\AppData\Local\Cisco
- C:\ProgramData\Cisco
- C:\Program Arquivos (x86)\Cisco

Detalhes

Os problemas do portal cativo podem ser causados por [CSCwb39828](#) "A página do portal cativo não abriu quando o SWG está habilitado para fail open/fail close". Após a atualização para o AnyConnect 4.10.05095 posterior, nenhuma configuração adicional ou interação do usuário é necessária.

Alguns hotspots sem fio e outras redes de convidados interrompem o acesso à Internet e redirecionam o tráfego da Web para um portal cativo (às vezes chamado de jardim murado). As versões do AnyConnect SWG anteriores a 4.10.05095 podem tentar enviar esse tráfego da Web para a nuvem Umbrella, mesmo se o acesso à Internet não estiver disponível, o que impede que o sistema interaja localmente com o portal cativo. Essa interação local pode ser necessária para conceder acesso por meio de autenticação, pagamento ou uma página de contrato click-through.

Versões anteriores a 4.10.05095

O suporte é limitado para portais cativos com versões anteriores do AnyConnect ao usar SWG. Essas ações de um portal cativo provavelmente o tornam inacessível para um cliente SWG:

- Redirecionamento ou carregamento de ativos de um destino fora do espaço de endereço IP privado RFC-1918.
- Aceitar um handshake TCP para proxies Umbrella na porta 80 ou 443 e depois fechar a conexão ou fornecer uma resposta inesperada.

Como solução alternativa, adicione exceções na seção Implantações —> Gerenciamento de domínio —> Domínios externos e IPs do Umbrella Dashboard, para qualquer destino que não seja carregado. O comportamento do portal cativo é específico da implementação, de modo que o(s) domínio(s) de redirecionamento necessário(s) ou os endereços IP variam com cada hotspot.

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.