

為Umbrella虛擬裝置配置按需技術支援SSH隧道

目錄

[簡介](#)

[按需技術支援SSH隧道](#)

[必要條件](#)

[啟用隧道](#)

[在VMware和Hyper-V上託管的虛擬裝置上啟用隧道](#)

[在其他平台上託管的虛擬裝置上啟用隧道](#)

[獲取您的憑證以與支援人員共用](#)

[停用/重新啟用通道](#)

[通道狀態](#)

[已連線](#)

[已停用](#)

[正在連線](#)

[超時](#)

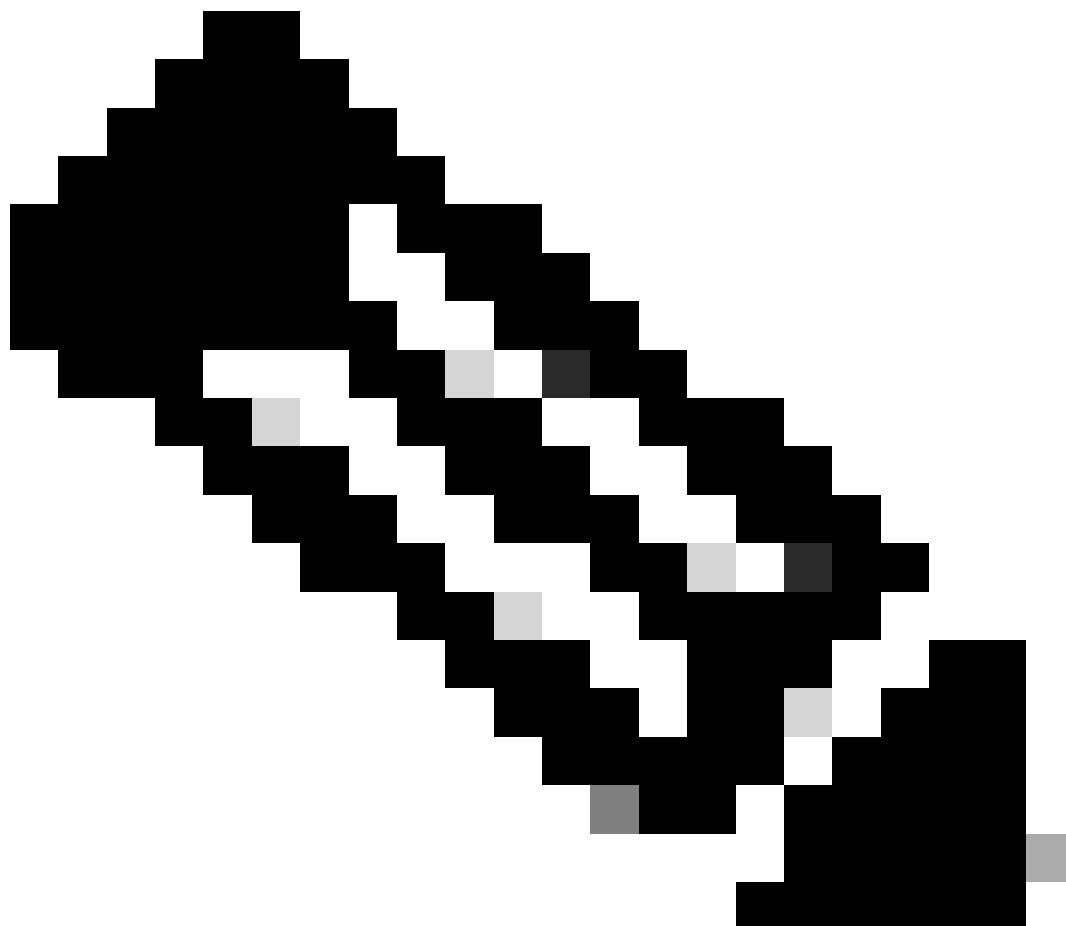
[通道持續性](#)

簡介

本文檔介紹為Umbrella虛擬裝置配置按需技術支援SSH隧道。

按需技術支援SSH隧道

支援工程師可以請求遠端訪問您的虛擬裝置(VA)，以進一步診斷支援案例，並可能檢查或更新設定以提高VA可用性。為了使Umbrella支援工程師能夠訪問您所在位置的Umbrella VA，必須遵循以下准則。



附註：此資訊僅適用於版本為2.1.0或更高版本的VA。

必要條件

- 必須滿足設定文檔中在VMWare或Hyper-V上配置VA的所有要求。
- 必須配置任何防火牆才能允許到s.tunnels.ironport.com的出站連線。
- VA會連續嘗試在TCP埠22、25、53、80、443或4766上連線。

若要測試連線，您可以telnet至支援通道：

```
telnet s.tunnels.ironport.com 25
```

正在嘗試63.251.108.107...

已連線到s.tunnels.ironport.com。

跳脫字元為「^」。

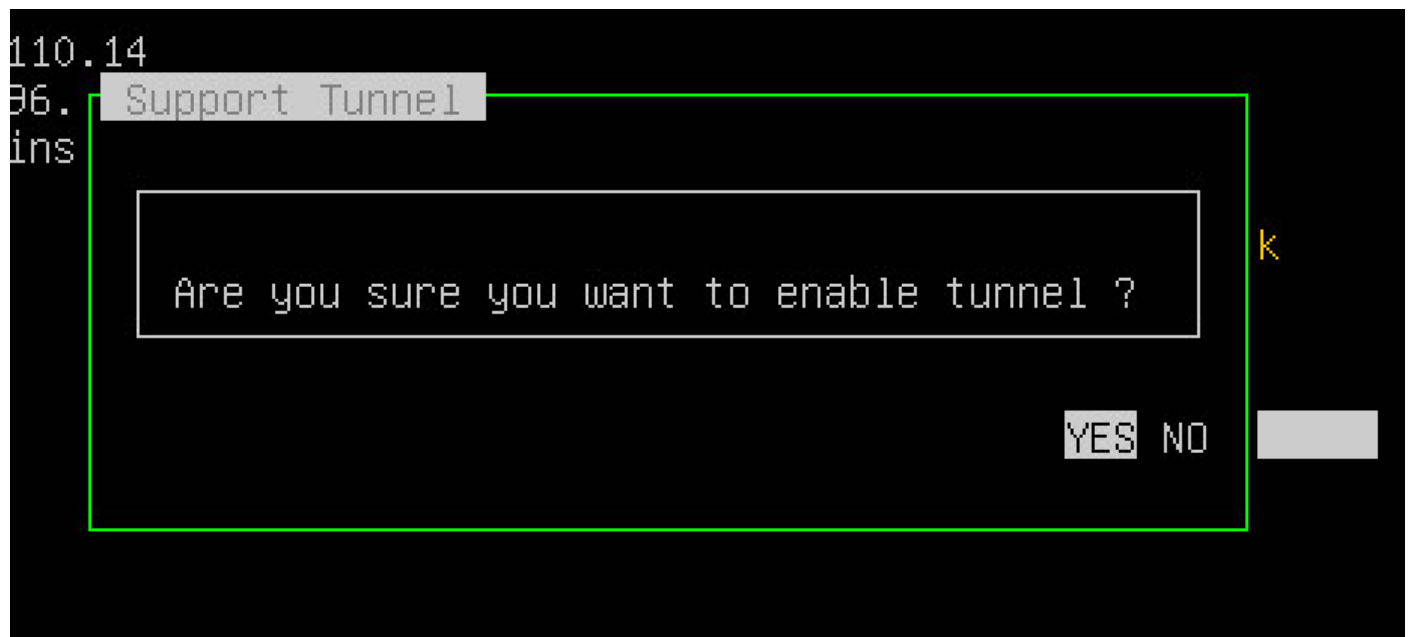
啟用隧道

SSH隧道連線到s.tunnels.ironport.com。連線的持續時間可配置，預設值為72小時。

在VMware和Hyper-V上託管的虛擬裝置上啟用隧道

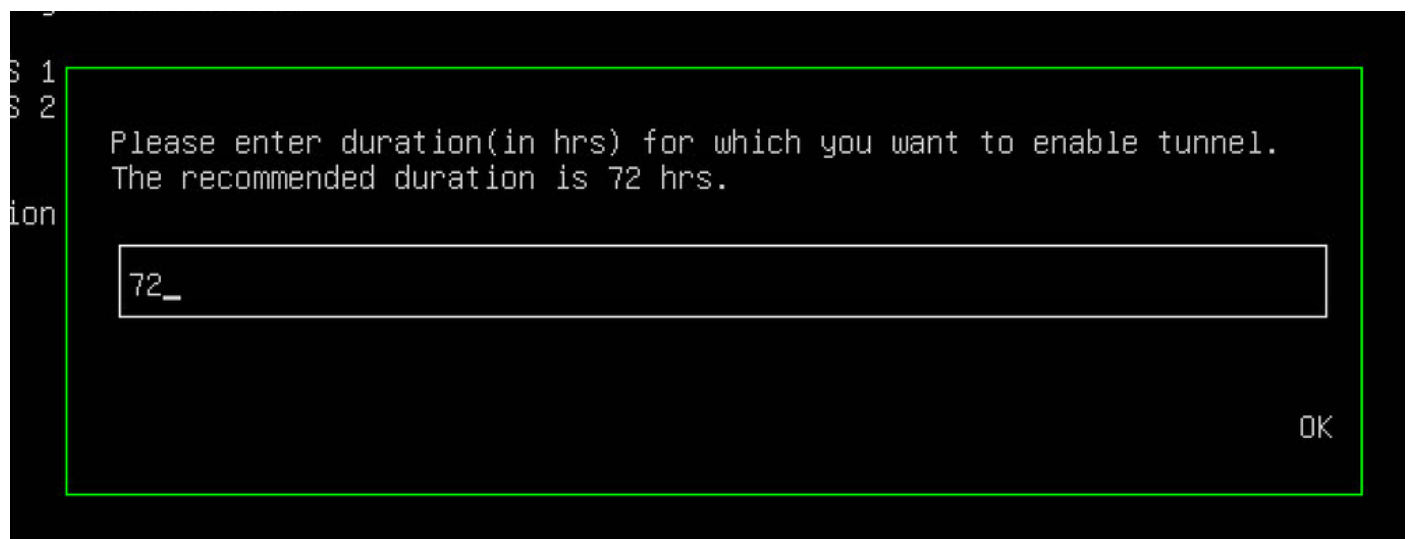
可使用鍵盤命令「CTRL+T」從VA控制檯啟用隧道。

出現提示時，選擇Yes:



115013855903

首先，您需要定義通道作業階段的長度：



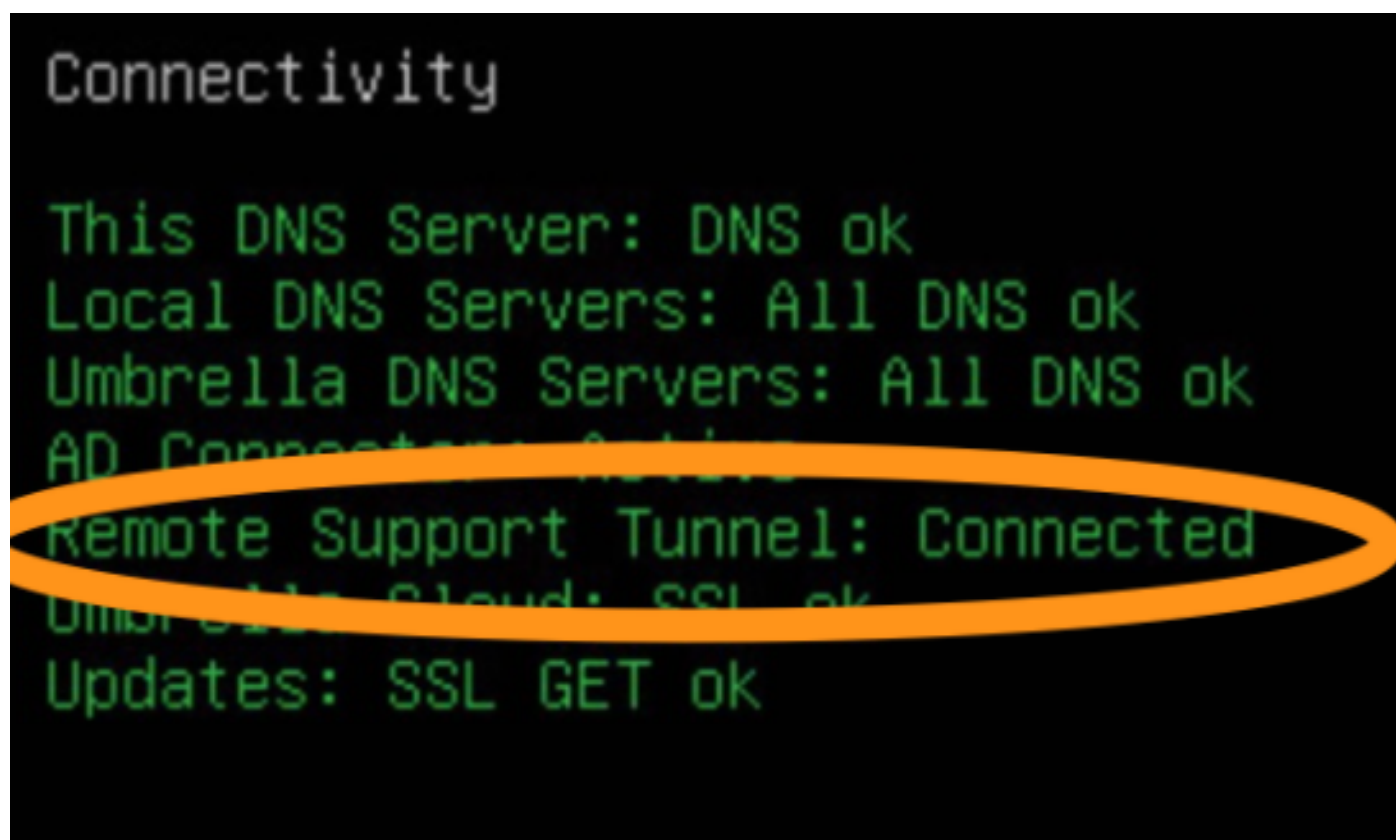
115013856003

選擇OK，此時將顯示一個視窗，其中顯示支援隧道的序列號和密碼。此資訊必須傳送給支援技術人員。選擇OK後，VA將嘗試連線到支援的隧道伺服器：



115013853243

按一下OK關閉視窗。 驗證VA控制檯是否顯示「Remote Support Tunnel:已連線」。



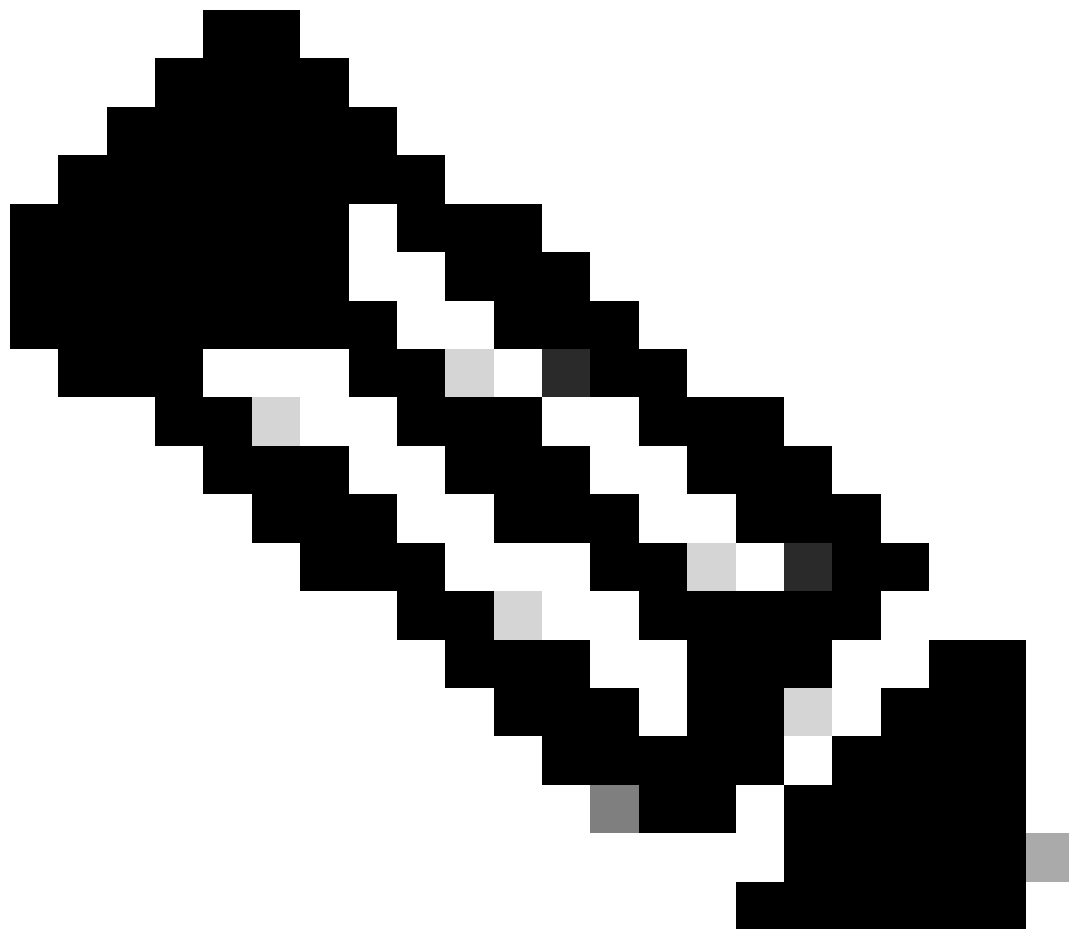
在其他平台上託管的虛擬裝置上啟用隧道

通過SSH連線到VA並使用config命令，如下所示：

- 要啟用支援隧道，請輸入config tunnel enable <duration in hours>。
- 若要停用支援通道，請輸入config tunnel disable。
- 若要檢查支援通道的狀態，請輸入config tunnel status。
- 要檢視這些選項，請輸入config tunnel help。

獲取您的憑證以與支援人員共用

當使用config tunnel status命令時，VA控制檯中顯示的序列號和密碼必須提供給支援技術人員。



附註：您檢索並與支援人員共用的密碼不能直接用於訪問VA。出於安全考慮，真實密碼是

從您看到的密碼以加密方式派生的。要從VA控制檯獲取序列號和密碼，請在啟用Ctl+T隧道後擷取螢幕截圖。確保螢幕截圖可人閱讀。

停用/重新啟用通道

預設情況下，隧道將保持72小時的建立狀態，但是您確實能夠使用Re-enable (重新啟用) 選項延長隧道持續時間。

在VMware和Hyper-V上，可以隨時使用CTRL-T鍵盤命令禁用或重新啟用隧道：



115013688906



附註：無論在UI還是在後端，由於通道被正常關閉而不是終止，通道狀態從「已連線」更改為「已禁用」可能需要多花一分鐘的時間。

在其他平台上，您可以使用以下命令：

- `config tunnel reenable <duration in hours>`

如果在禁用隧道後立即嘗試重新啟用它，可能會導致出現奇怪的情況和錯誤消息，因為此階段隧道沒有完全禁用。

重新啟用隧道不會更改VA現有隧道會話的密碼。預設情況下，選擇Re-enable選項會將72小時的隧道持續時間與當前時間相加。

通道狀態

已連線

啟用通道後，狀態會從Disabled變更為Connected。如果連線成功，請注意，當VA嘗試與伺服器建立其隧道時，狀態將保持連線模式大約一分鐘左右。

已停用

如果尚未明確啟用通道，則會顯示Disabled狀態。請注意，明確停用通道後，通道狀態從Connected變更為Disabled大約需要一分鐘。

正在連線

在連線狀態下，VA嘗試建立隧道（依次嘗試埠22、25、53、80、443和4766），每次嘗試之間有5分鐘的延遲。VA將一直保持此狀態，直到建立連線，或者經過30分鐘仍未成功建立連線。

連線可能由於網路問題（例如埠阻塞）而失敗。

超時

如果VA無法與遠端伺服器建立連線，則狀態將變為超時。超時發生在VA嘗試與遠端伺服器建立隧道大約30分鐘之後。

通道持續性

啟用支援隧道後，即使VA重新啟動或升級，VA也會遵守輸入的持續時間值。您無需執行其他操作。如果VA重新啟動或升級，並且時間仍保留在指定的持續時間內，則VA會嘗試自動重新連線到SSH隧道伺服器。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。