Fehlerbehebung bei Secure Access-Roaming-Modul "Cloud-Service nicht verfügbar" oder "ungeschützt" Status

Inhalt

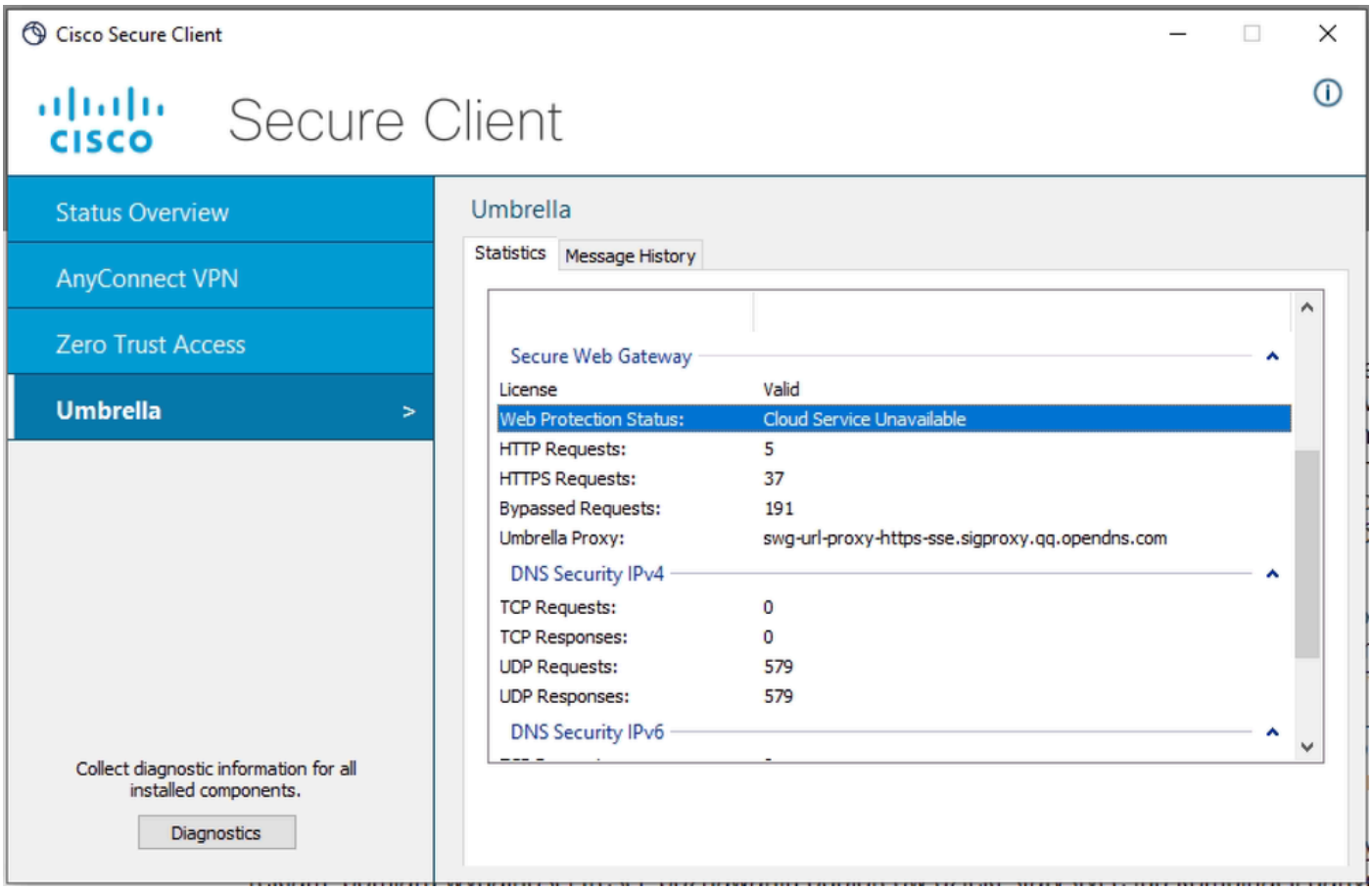
Einleitung

Dieses Dokument beschreibt eine Möglichkeit, die Ursache des Status "Cloud-Service nicht verfügbar" oder "Nicht geschützt" im Roaming-Modul des sicheren Clients zu untersuchen.

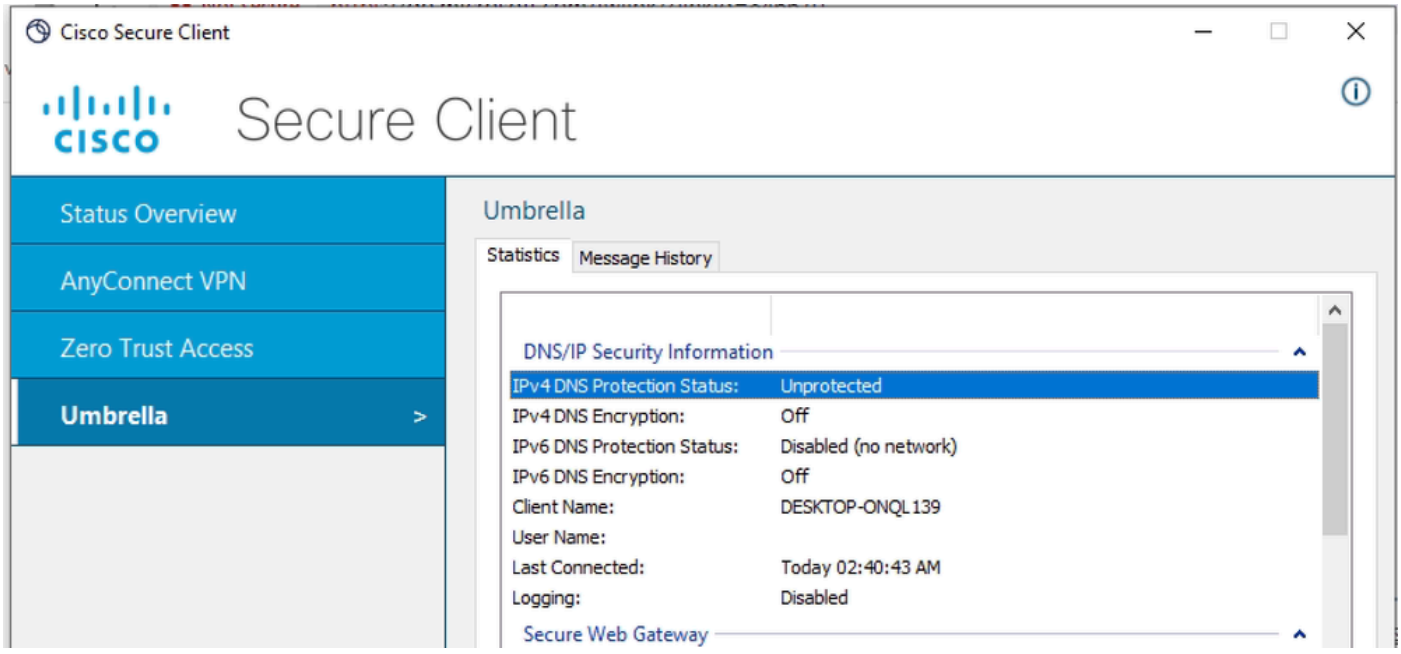
Problem

Wenn ein Benutzer das Roaming-Modul des sicheren Clients startet und erwartet, DNS- und/oder Webschutz zu verwenden, können in der sicheren Client-Benutzeroberfläche fehlerhafte Zustände angezeigt werden:

Cloud-Service für Webschutzstatus nicht verfügbar



Unprotected for DNS Protection Status



Der Grund für diese Fehler ist, dass das Roaming-Modul aufgrund von Netzwerkverbindungsproblemen keine Verbindung zu seinen Cloud-Services herstellen kann.

Wenn dieses Problem auf dem betroffenen Client-PC in der Vergangenheit nicht aufgetreten ist, bedeutet dies, dass höchstwahrscheinlich das Netzwerk, mit dem der PC verbunden ist, eingeschränkt ist und die Anforderungen der SSE-Dokumentation nicht erfüllt.

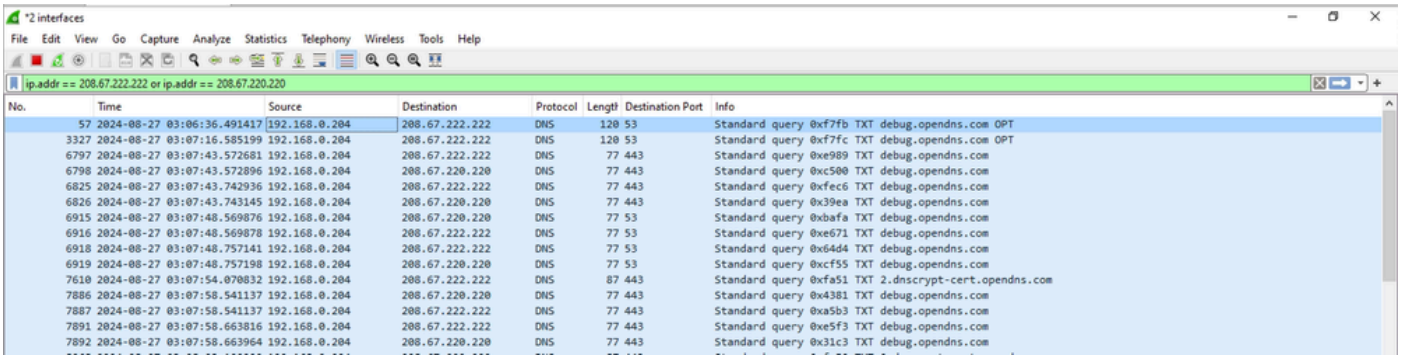
DNS-Schutzstatus ist ungeschützt

Wenn Sie Unprotected DNS state (Ungeschützter DNS-Status) sehen, hat das Roaming-Modul höchstwahrscheinlich keine Upstream-Verbindung zu OpenDNS-Servern (208.67.222.222 und 208.67.220.220).
Sie sehen die Datei cscumbrellaplugin.txt, die Teil des DART-Pakets ist.

```
2024-08-27 03:07:43 [8880] [DEBUG] < 12> Dns Protection IPv4 State Machine: checking reachability of pr
2024-08-27 03:07:43 [8880] [DEBUG] < 12> Dns Protection IPv4 State Machine: probing for OpenDNS resolve
2024-08-27 03:07:43 [8880] [DEBUG] < 13> Dns Protection IPv6 State Machine: rejected all candidate reso
2024-08-27 03:07:48 [8880] [DEBUG] < 12> Dns Protection IPv4 State Machine: checking reachability of pr
2024-08-27 03:07:48 [8880] [DEBUG] < 12> Dns Protection IPv4 State Machine: probing for OpenDNS resolve
2024-08-27 03:07:53 [8880] [DEBUG] < 12> Dns Protection IPv4 State Machine: rejected all candidate reso
```

Um Verbindungsprobleme zu überprüfen und zu bestätigen, können Sie die Erfassung von Wireshark an der physischen Ausgangsschnittstelle des PCs (WiFi oder Ethernet) erfassen und den Anzeigefilter verwenden, um nur nach Datenverkehr zu suchen, der an OpenDNS-Resolver gerichtet ist:

```
ip.addr == 208.67.222.222 or ip.addr == 208.67.220.220
```



Wie Sie im Ausschnitt von Wireshark sehen können, ist es klar, dass der Client auf UDP-Port 443 und 53 DNS-TXT-Abfragen, die an 208.67.222.222 und 208.67.220.220 gerichtet sind, immer wieder sendet, jedoch keine Antwort erhält.

Für ein solches Verhalten kann es mehrere Gründe geben: Wahrscheinlich blockiert das Perimeter-Firewall-Gerät den ausgehenden DNS-Datenverkehr zu OpenDNS-Servern oder lässt nur Datenverkehr zu bestimmten DNS-Servern zu.

Status des Webschutzes ist Cloud-Dienst nicht verfügbar

Wenn der Status "Service Unavailable Web Protection" (Dienst nicht verfügbar) angezeigt wird, verfügt das Roaming-Modul höchstwahrscheinlich nicht über Upstream-Verbindungen zu Secure

Web Gateway-Servern.

Wenn der PC keine IP-Verbindung zu den SWG-Servern hat, wird die Datei Umbrella.txt angezeigt, die Teil des DART-Pakets ist.

```
Date : 08/27/2024
Time : 06:41:22
Type : Warning
Source : csc_swgagent

Description : WARN | Thread 27cc | TCP handshake to SWG Proxy URL was not successful. Since fail open p
```

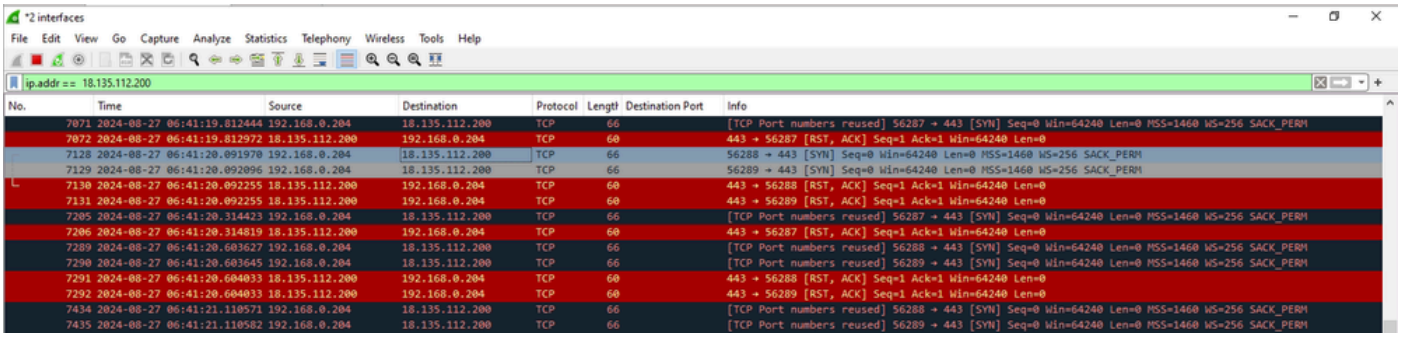
Sammeln Sie zur weiteren Untersuchung die Paketerfassung, um zu beweisen, dass der PC keine Verbindung zum SWG-Server hat.
Geben Sie den Befehl im Terminal ein, um die SWG-IP-Adresse zu erhalten:

<#root>

```
C:\Users\admin>

nslookup swg-url-proxy-https-sse.sigproxy.qq.opendns.com


Server: ad.lab.local
Address: 192.168.0.65

Non-authoritative answer:
Name: k8s-sigproxy-sigproxy-c8f482b42a-ddf1929ae349b3e5.elb.eu-west-2.amazonaws.com
Address:

18.135.112.200


Aliases: swg-url-proxy-https-sse.sigproxy.qq.opendns.com
swg-proxy_eu-west-2_1_1n.sigproxy.aws.umbrella.com
```

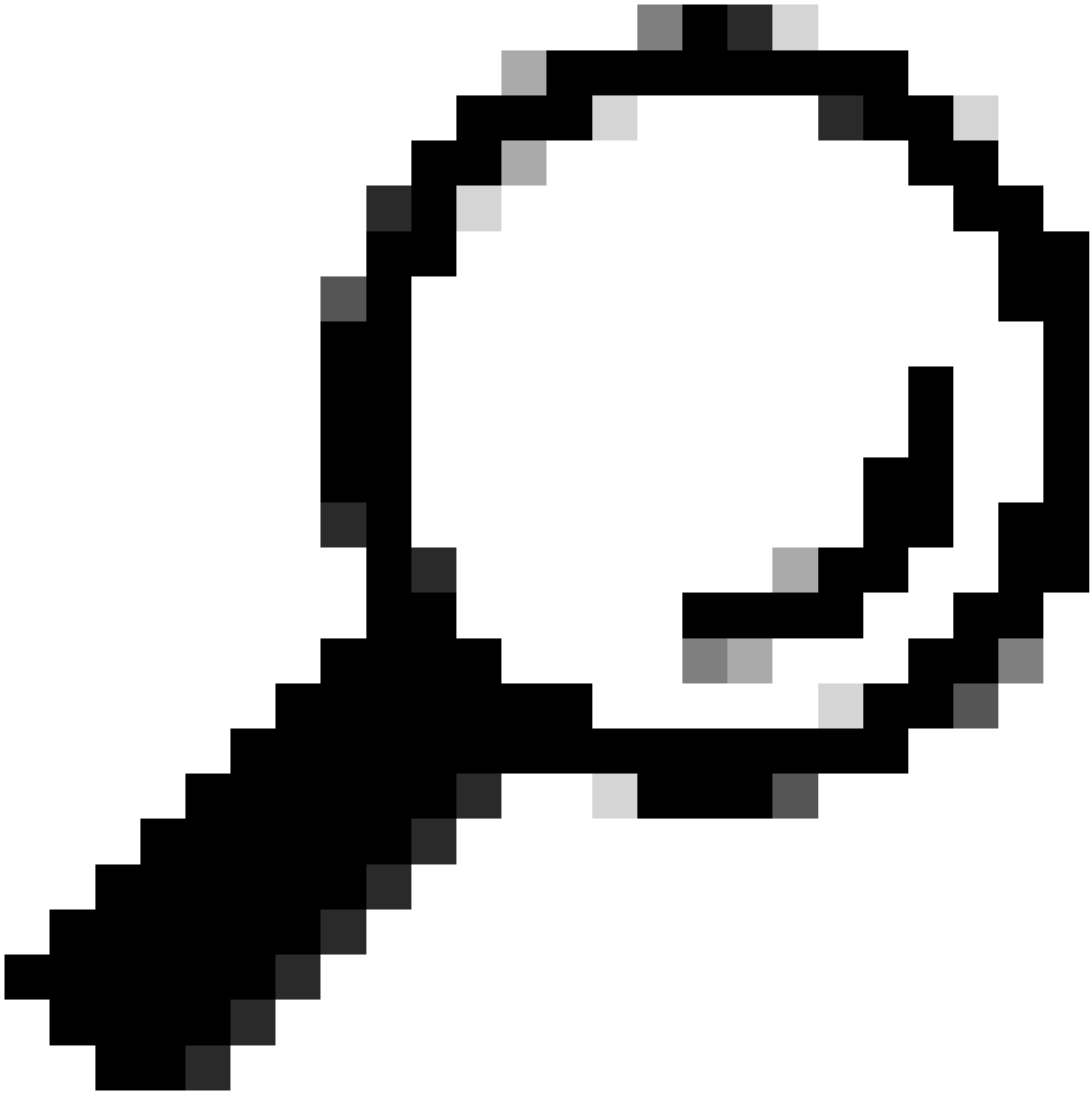
Um Verbindungsprobleme doppelt zu überprüfen und zu bestätigen, können Sie die Erfassung von Wireshark an der physischen Ausgangsschnittstelle des PCs (WiFi oder Ethernet) erfassen und mithilfe des Anzeigefilters nur nach Datenverkehr suchen, der an den SWG-Server gerichtet ist (verwenden Sie die im vorherigen Schritt erhaltene IP-Adresse).

```
ip.addr == 18.135.112.200
```



Wie Sie im Ausschnitt von Wireshark sehen können, ist klar, dass der Client TCP-SYN-Pakete, die an 18.135.112.200 gerichtet sind, immer wieder sendet, aber als Antwort TCP-RST empfängt.

In diesem speziellen Lab-Szenario blockierte die Perimeter-Firewall den Datenverkehr zur SWG-IP-Adresse.
In der Praxis können Sie nur TCP SYN-Neuübertragungen sehen, nicht TCP RST.



Tipp: Wenn der Client die SWG-Server nicht erreichen kann, wechselt er standardmäßig in den Fail-Open-Status, in dem der Web-Datenverkehr über den direkten Internetzugang (Wi-Fi oder Ethernet) abfließt. Der Webschutz wird im Fail-Open-Modus nicht angewendet.

Lösung

Um schnell zu erkennen, dass das zugrunde liegende Netzwerk Probleme verursacht, kann der Benutzer eine Verbindung zu jedem anderen offenen Netzwerk (Hotstop, privates WiFi) herstellen, das keine Perimeter-Firewall hat.

Um den beschriebenen Verbindungsfehler zu beheben, stellen Sie sicher, dass der PC über eine uneingeschränkte Upstream-Konnektivität verfügt, wie in der SSE-Dokumentation beschrieben.

Probleme mit dem DNS-Schutzstatus:

- 208.67.222.222 TCP/UDP-Port 53
- 208.67.220.220 TCP/UDP-Port 53

Stellen Sie bei Problemen mit dem Web-Schutzstatus sicher, dass der Datenverkehr zu den Eingangs-IP-Adressen auf der Perimeter-Firewall zulässig ist - SSE-Dokumentation

Der spezifische Bereich der Eingangs-IP-Adressen hängt von Ihrem Standort ab.

Zugehörige Informationen

- Benutzerhandbuch zu Secure Access
- Sammeln Sie das DART-Paket vom Cisco Secure Client.
- Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.