Configuration de l'autorisation de support à distance dans ISE 3.4

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Configurer

- Configuration du service RADKit
- Configurer une autorisation de support à distance

Vérifier

Dépannage

Informations connexes

Introduction

Ce document décrit comment configurer l'autorisation de support à distance sur Cisco Identity Services Engine (ISE) 3.4 pour autoriser l'accès à partir des agents Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande d'avoir des connaissances de base sur Cisco ISE®.

Pour configurer le service RADKit, le noeud d'administration principal ISE doit disposer d'une connectivité HTTPS à prod.radkit-cloud.cisco.com, soit directement, soit par le biais d'un proxy configuré. De plus, un compte CCO valide est requis.

Composants utilisés

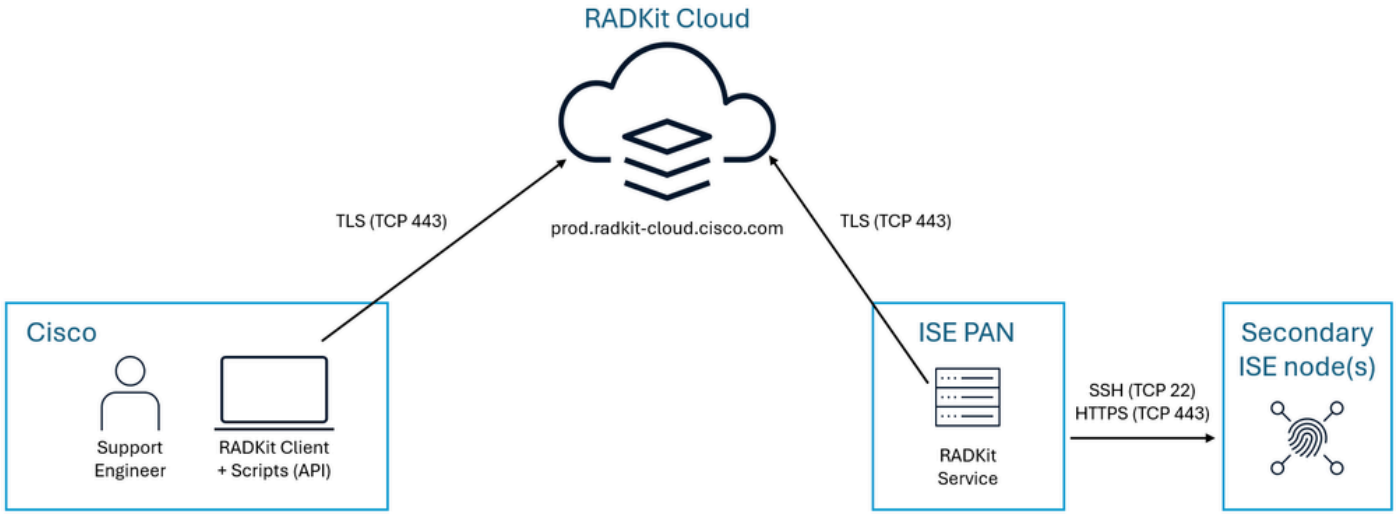
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco ISE version 3.4, correctif 2

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Configurer

La fonction Remote Support Authorization s'appuie sur Cisco RADkitpour fournir aux spécialistes Cisco un accès à distance sécurisé et contrôlé à certains noeuds ISE de votre environnement afin de rationaliser le dépannage.



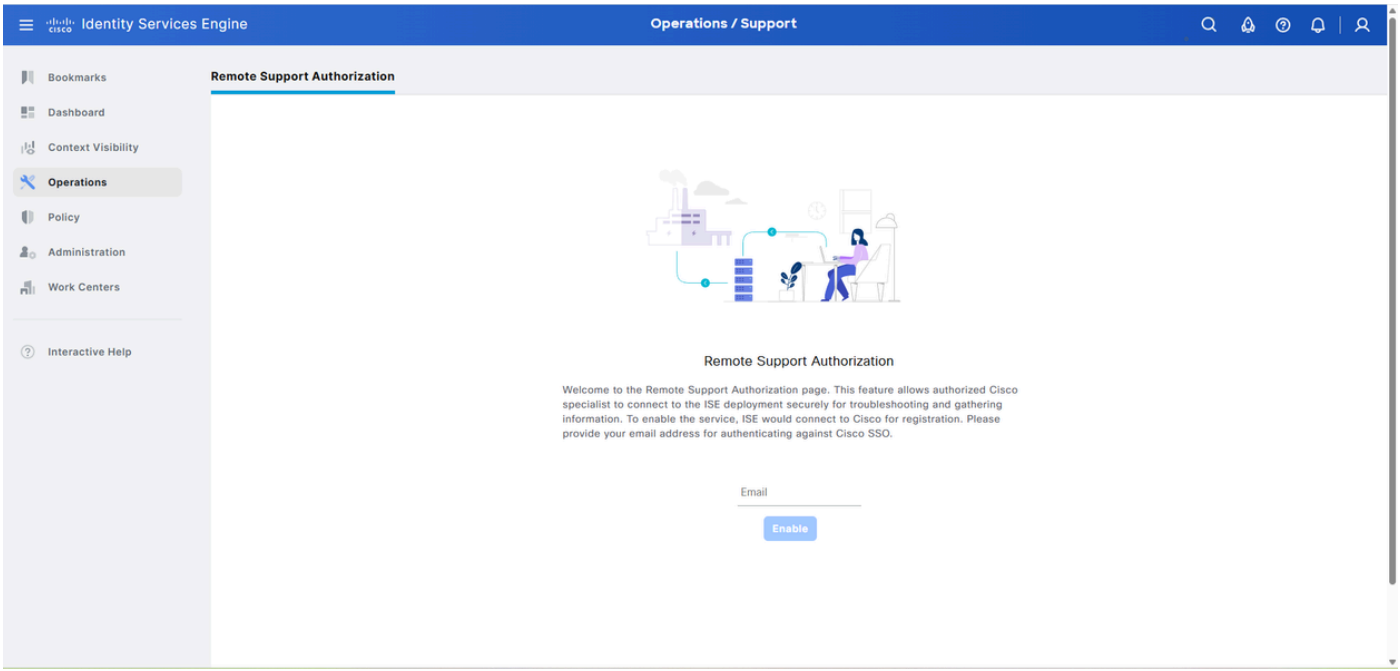
Présentation de l'architecture RADKit ISE

RADKit est approuvé par le CSDL. CSDL est un processus Cisco qui vérifie les risques de sécurité, la confidentialité des données et la conformité des licences tierces des logiciels. RADKit a fait l'objet d'un examen de sécurité rigoureux : la qualité du code et les dépendances sont analysées tout au long du processus de développement ; nos services sont constamment surveillés. Toutes les données au repos ou en transit sont protégées par des algorithmes standard (AES, RSA, SHA-2, ECDH...) et des protocoles (TLS1.3 authentifié bidirectionnel, SSH) avec des paramètres recommandés par le secteur.

RADKit facilite uniquement le transfert de données, mais ne collecte ni ne stocke rien dans le cloud RADKit. Il s'agit simplement d'un moyen efficace de collecter des données et d'un moyen plus sûr d'échanger des données avec votre ingénieur du support technique que l'envoi d'e-mails ou le téléchargement manuel vers un routeur de service. La seule exception à cette règle est la piste d'audit que nous générons pour votre sécurité, qui vous appartient et qui ne quitte jamais votre système.

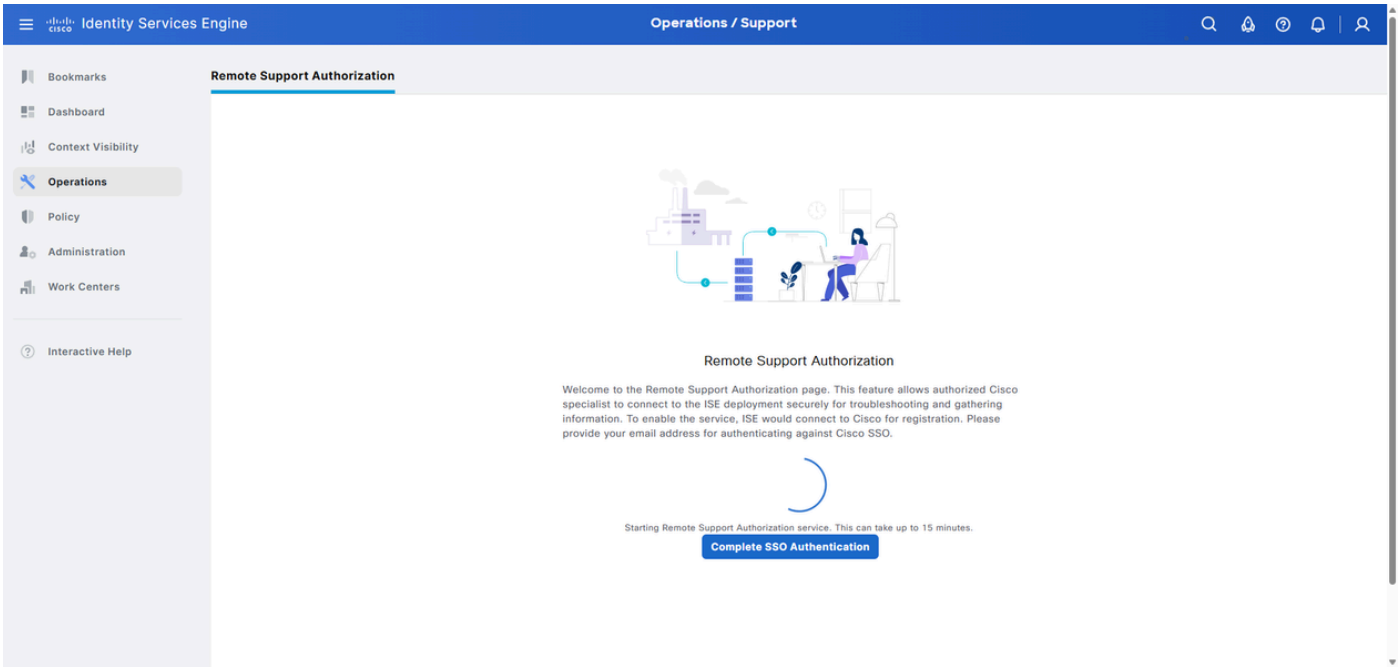
Configuration du service RADKit

Accédez à **Operations** > **Support** > **Remote Support Authorization**. Saisissez l'adresse e-mail associée à Cisco SSO pour l'authentification.



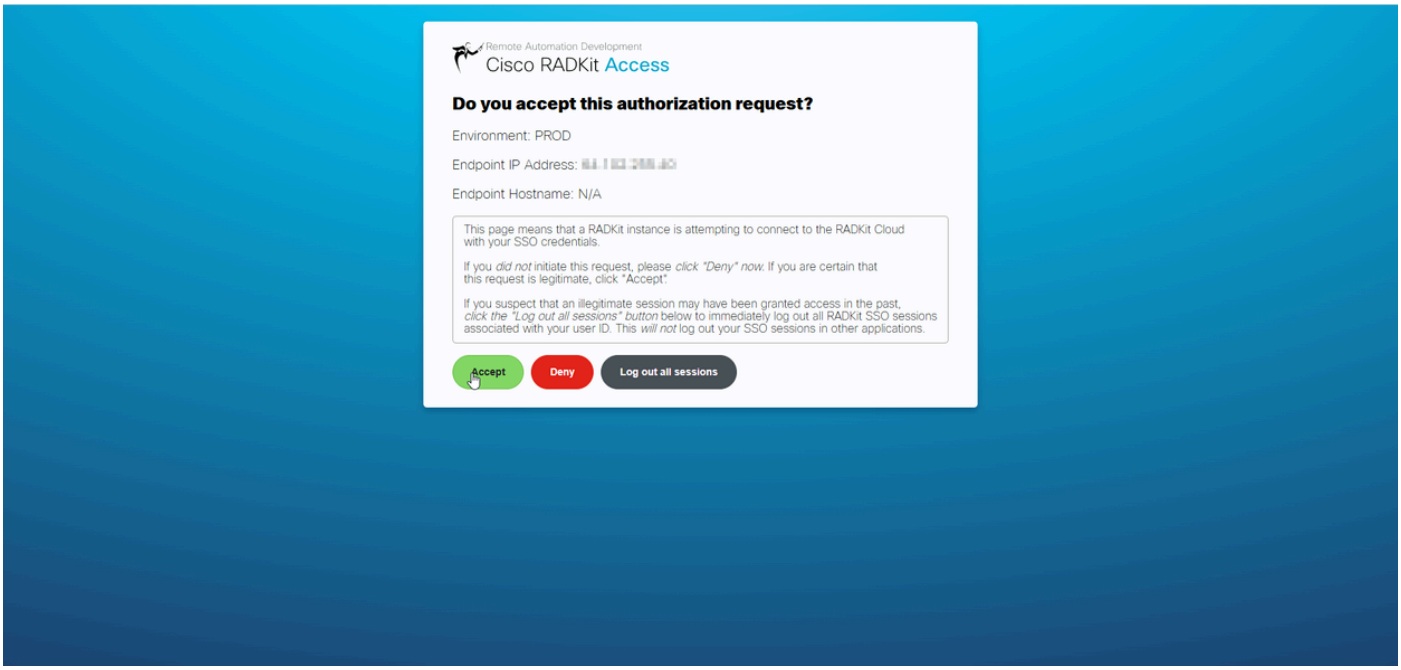
Page d'autorisation de support à distance initiale où une entrée de courrier électronique est requise

Après le démarrage du service d'autorisation de support à distance, cliquez sur **Complete SSO Authentication**.



Une fois l'e-mail saisi, le bouton Terminer l'authentification SSO apparaît

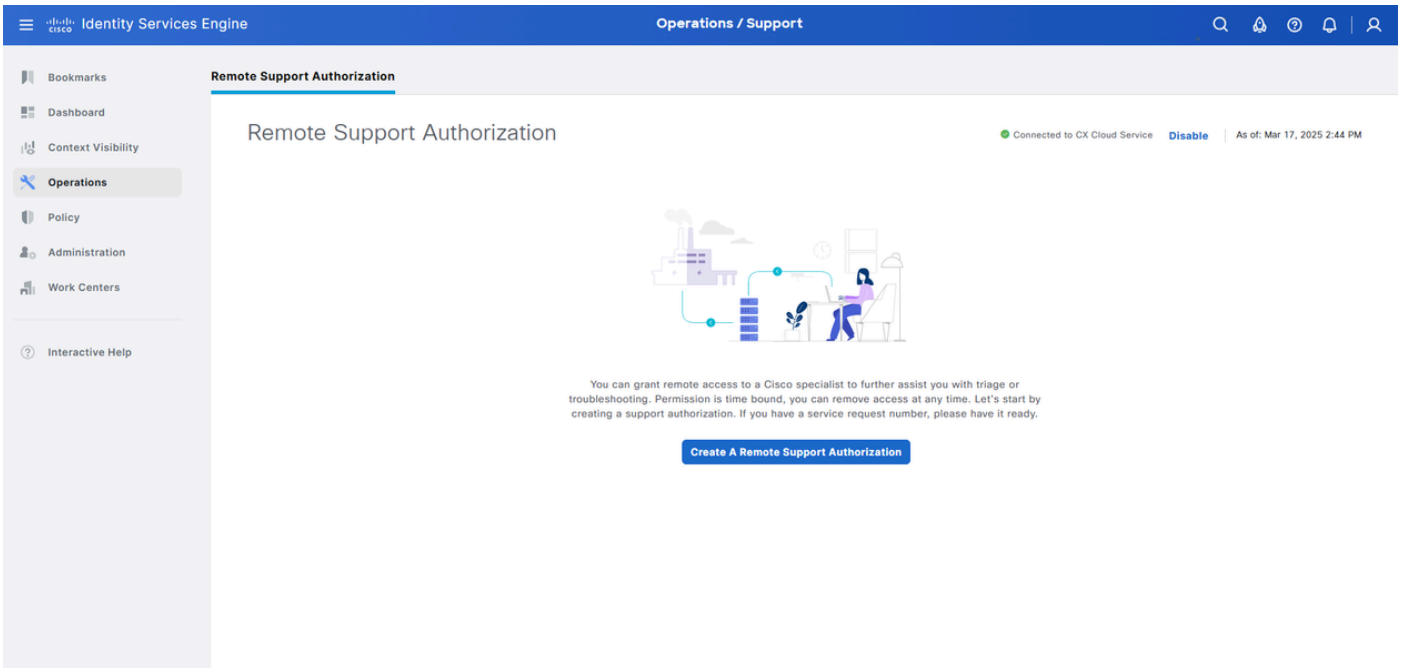
Cliquez **Accept** sur la fenêtre nouvellement ouverte pour terminer l'autorisation d'accès au Cisco RADkit Cloud.



Page Authentification SSO où l'autorisation est terminée

Configurer une autorisation de support à distance

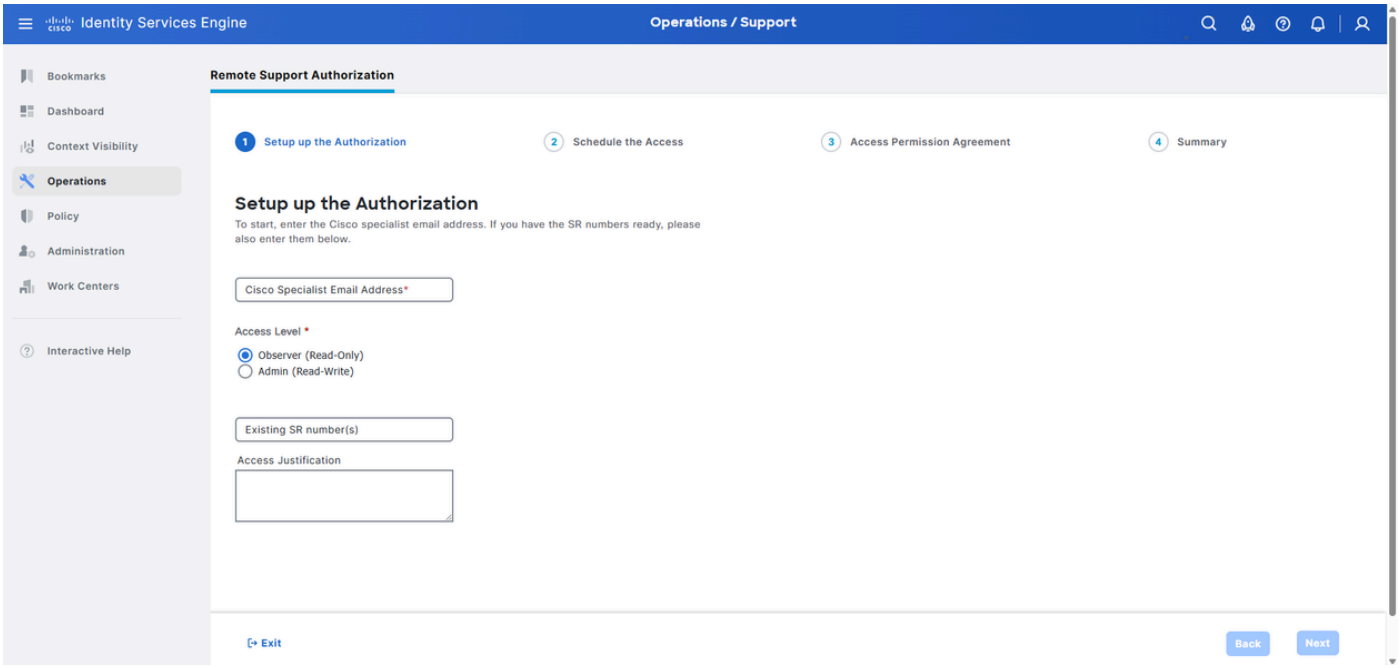
Cliquez sur **Create A Remote Support Authorization** pour configurer une session d'accès à distance.



Une fois l'authentification terminée, l'option Create Remote Support Authorization apparaît

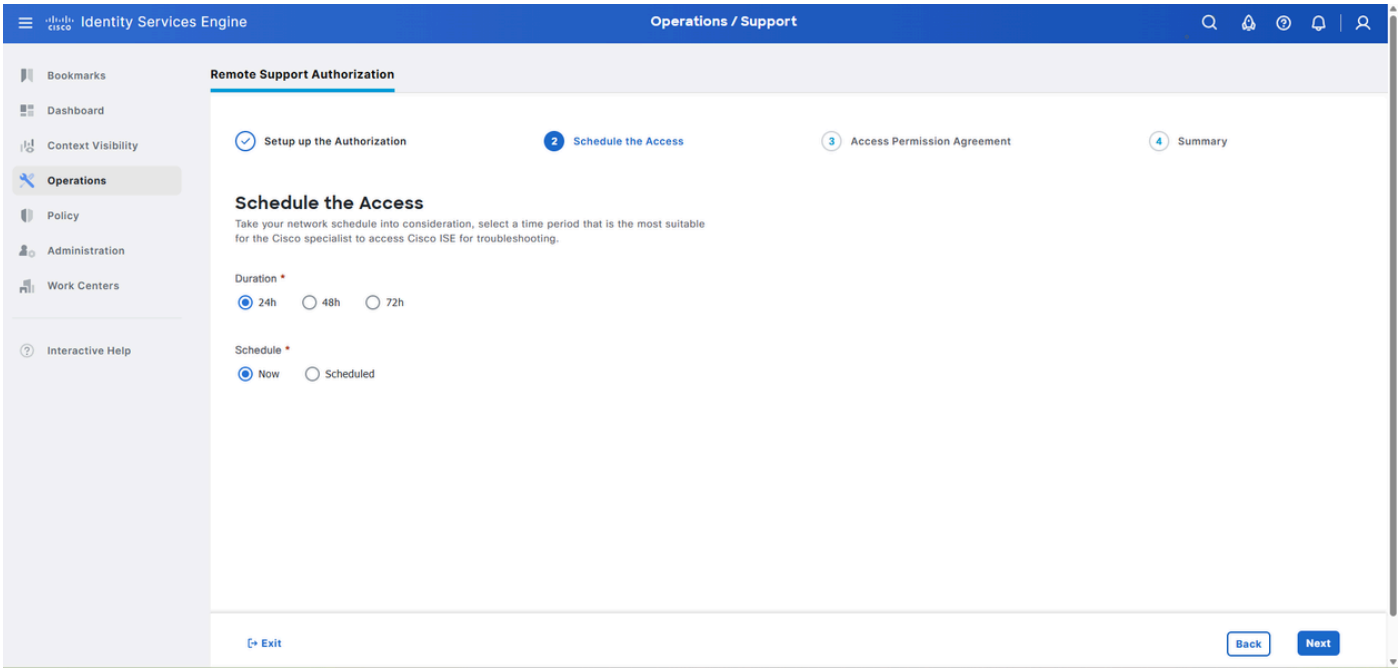
Saisissez l'adresse e-mail du spécialiste Cisco auquel vous souhaitez donner accès. Sélectionnez cette option **Observer (Read-Only)** pour fournir un accès en lecture seule au spécialiste Cisco ou pour fournir un accès complet en lecture-écriture au spécialiste Cisco, **Admin (Read-Write)** le cas échéant. Si cet accès est lié à une demande de service TAC existante, vous pouvez saisir le numéro SR ainsi que toute autre justification de l'accès à distance. Cliquez **Next** après avoir saisi les informations requises.

Remarque : La saisie des numéros SR permet au TAC de télécharger automatiquement les journaux collectés sans aucune intervention. Cela permet également de documenter la connexion à distance et les commandes dans le SR.



Première page de création d'autorisation

Planifiez la durée et la durée de l'autorisation à distance. Pour programmer l'accès immédiatement, sélectionnez **Now**. Pour programmer l'accès pour une date ou une heure ultérieure, sélectionnez **Scheduled** et définissez les informations requises dans **Start Date** et cliquez **Start Time**. sur **Next** après avoir entré les informations requises.

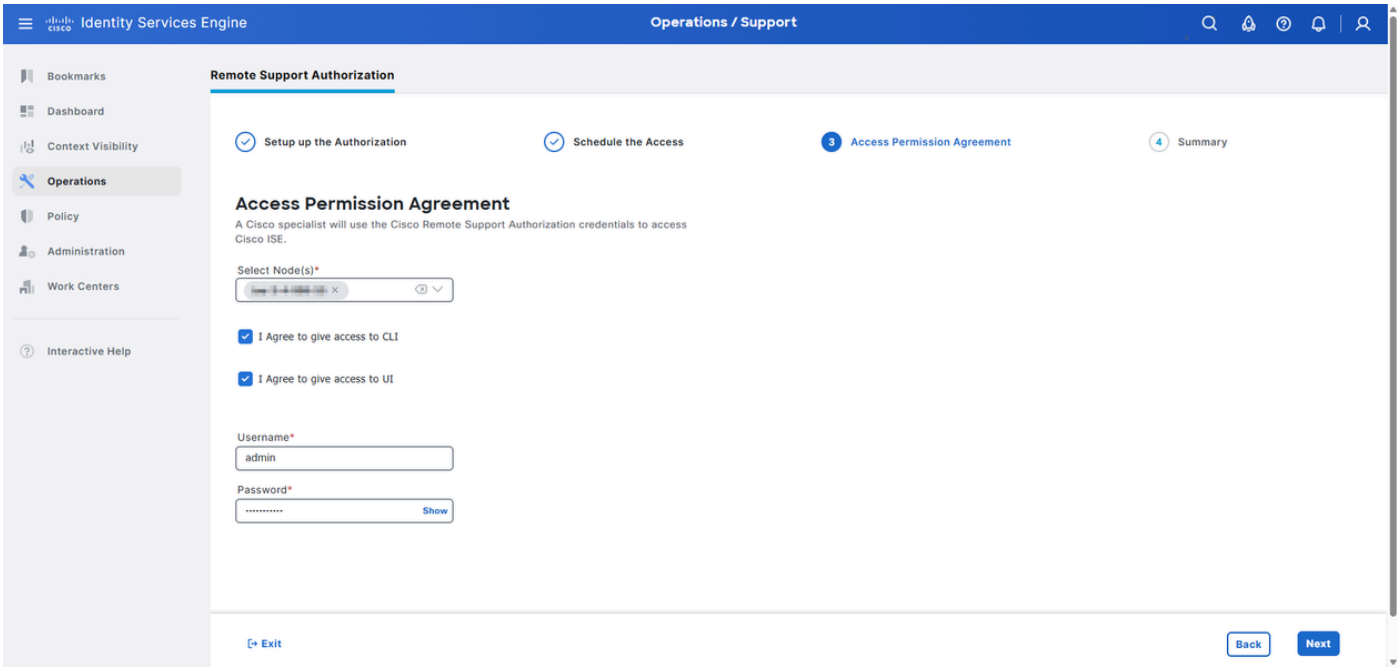


Deuxième page de création d'autorisation

Sélectionnez chaque noeud ISE auquel vous souhaitez donner accès. Pour activer l'accès CLI à

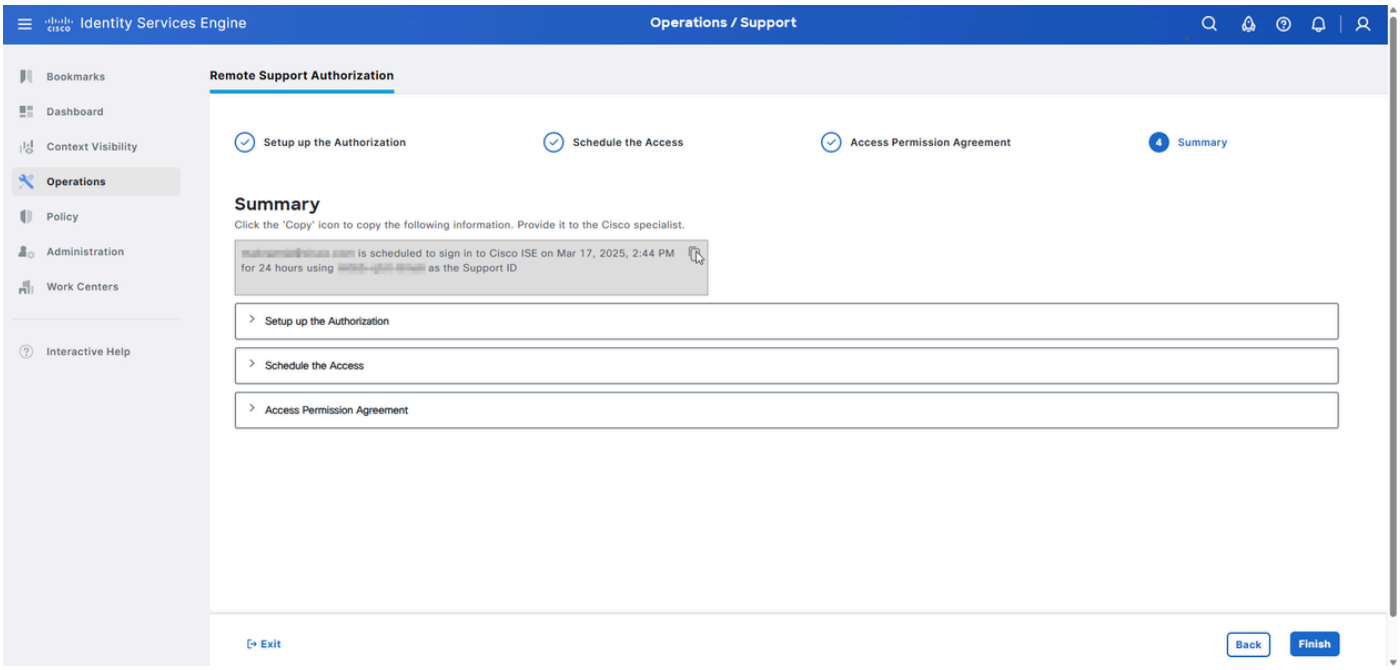
distance aux noeuds, sélectionnez **I Agree to give access to CLI**. Pour activer l'accès à l'interface utilisateur à distance aux noeuds, sélectionnez **I Agree to give access to UI**. Cliquez sur **Next** après avoir entré les informations requises.

Remarque : Pour fournir un accès à l'interface utilisateur, vous devez configurer un nom d'utilisateur/mot de passe administrateur. Ce compte est utilisé pour créer un nouvel utilisateur admin que le spécialiste Cisco utilise pour se connecter avec le niveau d'accès spécifié. Par conséquent, le compte saisi doit disposer des autorisations requises pour créer un nouveau compte admin. Les informations d'identification doivent être destinées à un utilisateur administrateur interne, sauf si Active Directory est configuré comme source d'identité d'interface utilisateur, auquel cas les informations d'identification d'administrateur Active Directory peuvent également être utilisées.



Troisième page de création d'autorisation

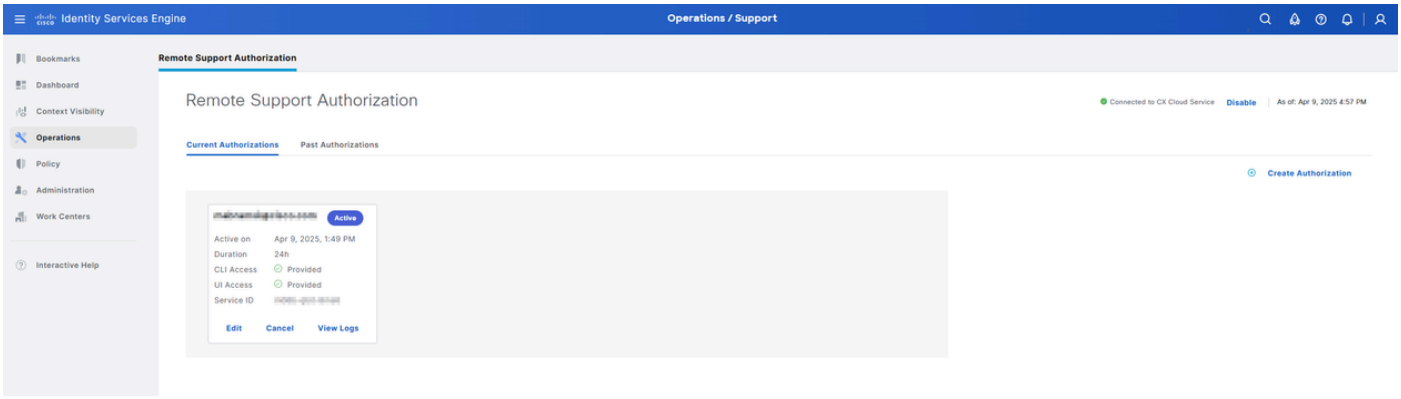
Cliquez sur l'icône de copie pour copier les informations d'autorisation d'assistance à distance et les fournir au spécialiste Cisco. Cliquez sur cette icône **Finish** pour finaliser l'autorisation d'accès à distance.



Page Récapitulatif de la création des autorisations

Vérifier

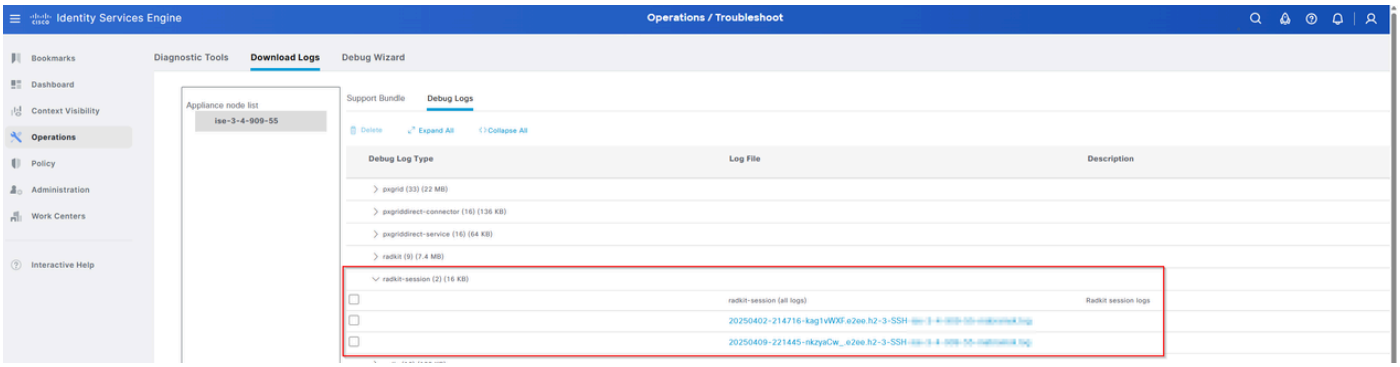
Vous pouvez vérifier toutes les autorisations d'assistance à distance actuellement actives dans l' **Current Authorizations**onglet. Vous pouvez afficher toutes les autorisations de support à distance précédentes sous l' **Past Authorizations**onglet.



Vérifier les autorisations actives

Pour afficher les journaux d'audit de session CLI d'un noeud, accédez à **Operations** > **Support** > **Troubleshoot** > **Download Logs**, sélectionnez le noeud pour lequel vous souhaitez télécharger les journaux, puis sélectionnez **Debug Logs**. Toutes les sessions CLI se trouvent dans le dossier radkit-session. Cliquez sur le nom du fichier pour télécharger les journaux d'audit.

Remarque : La surveillance de session CLI doit être effectuée par noeud. Chaque noeud possède son propre dossier de session radkit avec des journaux d'audit spécifiques pour le noeud.



Journaux d'audit CLI

Pour afficher les journaux d'audit de l'interface utilisateur, vous pouvez utiliser les rapports d'audit de l'interface utilisateur ISE. Accédez à pour **Operations** > **Reports** > **Audit** > **Administrator Logins** afficher les connexions administrateur à l'interface utilisateur ou à l'interface de ligne de commande. Accédez à **Operations** > **Reports** > **Audit** > **Change Configuration Audit** pour afficher les modifications apportées par les administrateurs dans l'interface utilisateur.

Remarque : Les spécialistes Cisco qui se connectent à l'interface utilisateur utilisent le nom d'utilisateur <user>-CustomerSupport où <user> est le nom d'utilisateur fourni dans l'autorisation d'assistance à distance. Les spécialistes Cisco qui se connectent à l'interface de ligne de commande utilisent le nom d'utilisateur customersuppadmin s'ils disposent d'un accès Admin (lecture-écriture) ou customersuppadonly s'ils disposent d'un accès Observer (lecture seule).

Dépannage

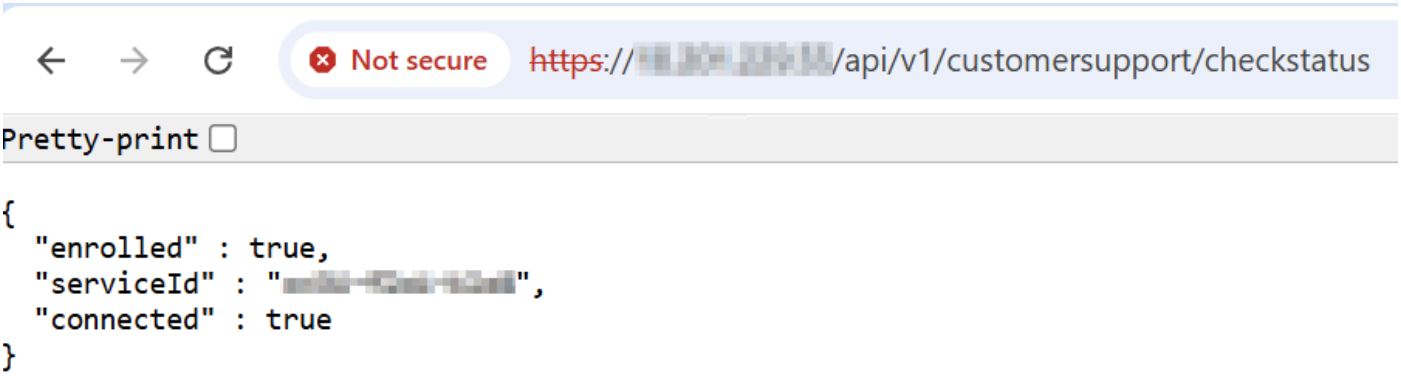
Pour afficher les journaux sur le conteneur à partir du processus de configuration initiale où l'e-mail est entré sur l'interface utilisateur, nous devons afficher le fichier ADE.log. À partir de l'interface de ligne de commande, entrez la commande show logging system ade/ADE.log tail :

```
2025-05-20T14:21:07.670874-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:07.818398-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] do
2025-05-20T14:21:07.821281-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] St
2025-05-20T14:21:07.824667-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.828862-05:00 ise-3-4-909-55 ADEOSShell[594468]: ADEAUDIT 2061, type=USER, name=RADK
2025-05-20T14:21:07.829439-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:07.877488-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] in
2025-05-20T14:21:08.057775-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Ima
2025-05-20T14:21:08.060665-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.063583-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Do
2025-05-20T14:21:08.066214-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Se
```

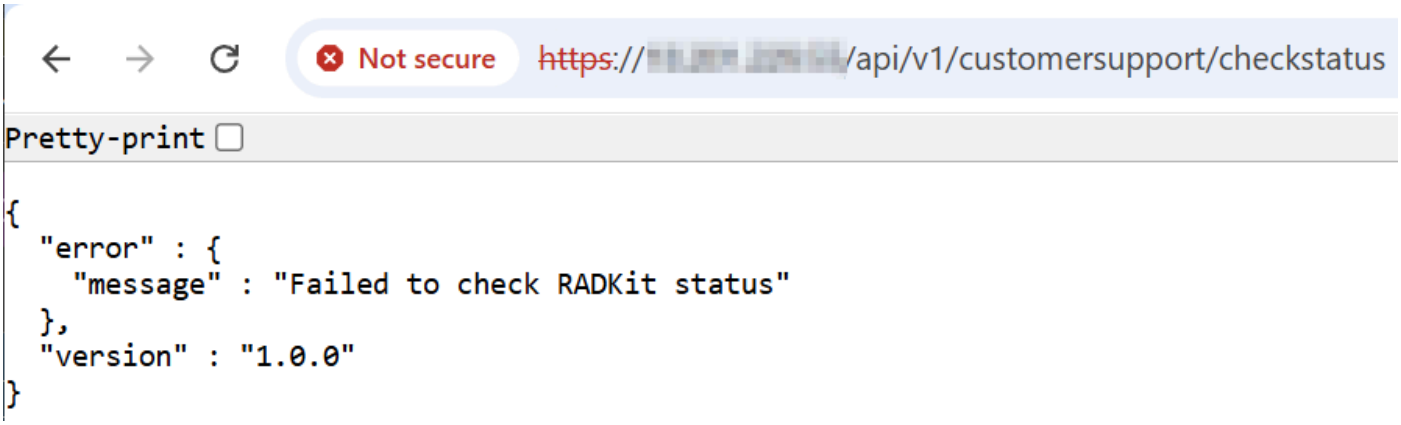
ISE surveille le conteneur pour vérifier s'il est en cours d'exécution et si l'application RADKit est prête avant de marquer le service d'autorisation à distance comme démarré.

```
2025-05-20T14:21:24.477946-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:24.800804-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:24.804531-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:27.859691-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:28.024853-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:28.028121-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:31.079596-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:31.232927-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:31.236149-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:34.287758-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:34.426699-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] In
2025-05-20T14:21:34.429983-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] IS
2025-05-20T14:21:37.486192-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Co
2025-05-20T14:21:37.621712-05:00 ise-3-4-909-55 root: info:[application:operation:radkit-control.sh] Re
```

Vous pouvez également vérifier l'état du service RADKit à l'aide de l'appel d'API https://<ISE_PAN>/api/v1/customersupport/checkstatus .



Sortie lorsque le service RadKit est en cours d'exécution



Sortie lorsque le service RadKit n'est pas exécuté

Pour afficher les journaux du service RADKit une fois que le service d'autorisation de support à distance a démarré, entrez la commande show logging application radkit/service/service.log. Lors du premier démarrage du service, une configuration de base est effectuée avec l'application RADKit.

```
2025-05-20T19:21:31.730Z INFO  | internal | MainThread
```

```
        [] RADKit Service [version='1.6.12']
2025-05-20T19:21:31.731Z INFO  | internal | MainThread
```

```
         [] STDIN is not a terminal; assuming --headless
2025-05-20T19:21:31.732Z INFO  | internal | MainThread
```

```
          [] This RADKit release does not expire
2025-05-20T19:21:34.101Z INFO  | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Creating
2025-05-20T19:21:34.102Z INFO  | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Storing
2025-05-20T19:21:34.104Z INFO  | internal | MainThread radkit_service.database.service_db [DB] Opening
2025-05-20T19:21:34.105Z INFO  | internal | MainThread radkit_service.backup [SYSTEM] Ensuring backup d
```

Le service RADKit disponible pour les connexions est créé.

```
2025-05-20T19:22:25.284Z INFO  | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread radkit_service.service
2025-05-20T19:22:25.655Z INFO  | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread Service(0x7F92596171D0)
2025-05-20T19:22:25.664Z INFO  | radkit_control/superadmin/184f89f8 | MainThread SingleWebSocketForward
2025-05-20T19:22:25.679Z INFO  | radkit_control/superadmin/c5f2549f | MainThread radkit_service.webserv
```

Lorsque vous ajoutez une autorisation d'assistance à distance dans l'interface utilisateur graphique, le spécialiste Cisco est créé en tant qu'utilisateur distant.

```
2025-05-20T19:24:10.599Z INFO  | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread DBOperationsAPI(0x7F92
2025-05-20T19:24:10.600Z INFO  | radkit_control/superadmin/5d496186 | MainThread radkit_service.webserv
```

Lorsque le spécialiste Cisco se connecte au service et accède à un noeud ISE, il apparaît dans ces journaux.

```
2025-05-20T19:26:02.766Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:03.033Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
```

```
2025-05-20T19:26:03.117Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread CapabilitiesRespond
2025-05-20T19:26:03.121Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/4Kkevny_ | MainThread RPCServer(0x7F925A1
2025-05-20T19:26:04.863Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR | MainThread EncryptedRPCServerT
2025-05-20T19:26:04.864Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee | MainThread H2Multiplexing
2025-05-20T19:26:04.869Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:04.879Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.882Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread Inventory
2025-05-20T19:26:04.885Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-1 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.083Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
2025-05-20T19:26:26.090Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:26.146Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread SSHPTYStr
2025-05-20T19:26:26.198Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread radkit_se
2025-05-20T19:26:43.932Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread TerminalP
2025-05-20T19:26:43.935Z INFO  | cloud-rpc/mabramsk@cisco.com/cjZPy-yR.e2ee.h2-3 | MainThread RPCServer
```

Une fois l'autorisation distante expirée ou supprimée, l'utilisateur distant est supprimé du service RADKit.

```
2025-05-20T19:26:55.195Z INFO  | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
2025-05-20T19:26:55.196Z INFO  | radkit_control/superadmin/8fd4246f | MainThread radkit_service.webserv
```

Informations connexes

- Guide de l'administrateur de Cisco Identity Services Engine, version 3.4
- Notes de version de Cisco Identity Services Engine, version 3.4

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.