

Configurar o recurso de autorização de suporte remoto do Cisco DNA Center

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Descrição](#)

[Limitações](#)

[Conectividade de rede](#)

[Configurar Autorização de Suporte Remoto](#)

[Passo 1](#)

[Passo 2](#)

[Etapa 3](#)

[Passo 4](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar o recurso Remote Support Authorization no Cisco DNA Center.

Pré-requisitos

Para poder utilizar completamente o novo recurso de Autorização de suporte remoto no Cisco DNA Center, determinados critérios devem ser atendidos:

- O Cisco DNA Center deve ser a versão 2.3.5.x ou superior.
- O pacote de serviços de suporte precisa ser instalado no Cisco DNA Center.
- Permita o suporte à autorização remota através do firewall ou proxy: `wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443` .



Observação: a Remote Support Authorization foi introduzida no Cisco DNA Center versão 2.3.3.x, mas tem funcionalidade limitada. Somente o acesso ao dispositivo de rede é permitido, o acesso ao CLI do Cisco DNA Center não está presente nesta versão anterior.

Descrição

O Cisco RADKit (radkit.cisco.com) fornece conectividade interativa segura para terminais remotos e IUs da Web. Os recursos do Cisco RADKit são integrados ao Cisco DNA Center e são chamados de Autorização de suporte remoto. Quando os usuários utilizam o recurso de autorização de suporte remoto, eles podem ter o TAC remoto da Cisco em seu ambiente do Cisco DNA Center para ajudar a coletar informações ou solucionar problemas. Isso ajuda a reduzir a quantidade de tempo que os usuários precisam para fazer chamadas de vídeo enquanto o TAC investiga os problemas que ocorreram.

Limitações

A versão atual da Autorização de suporte remoto tem estas limitações em comparação com a versão independente do RADKit:

- Quando o engenheiro de suporte executa os comandos "maglev", "sudo" ou "rca" no Cisco DNA Center, ele solicita as credenciais. A Autorização de suporte remoto não automatiza o tratamento dessas credenciais, portanto, talvez seja necessário compartilhar essas credenciais com o engenheiro de suporte.

- Por meio do serviço de autorização de suporte a restauração, não é possível se conectar à interface gráfica do usuário (GUI) do Cisco DNA Center ou a qualquer GUI dos dispositivos de rede.

- Não é possível fornecer acesso remoto a dispositivos que não estão no inventário do Cisco DNA Center, mas que podem ser necessários para a solução de problemas (por exemplo, ISE).

- Não é possível fornecer acesso remoto a access points sem fio, mesmo quando eles estão no inventário do Cisco DNA Center.

- O acesso remoto é limitado a 24 horas de cada vez, para fornecer acesso mais longo, uma nova autorização precisa ser criada a cada 24 horas.

- Ao criar uma autorização, você permite acesso a todos os dispositivos no inventário do Cisco DNA Center. Não é possível restringir o acesso a determinados dispositivos de rede.

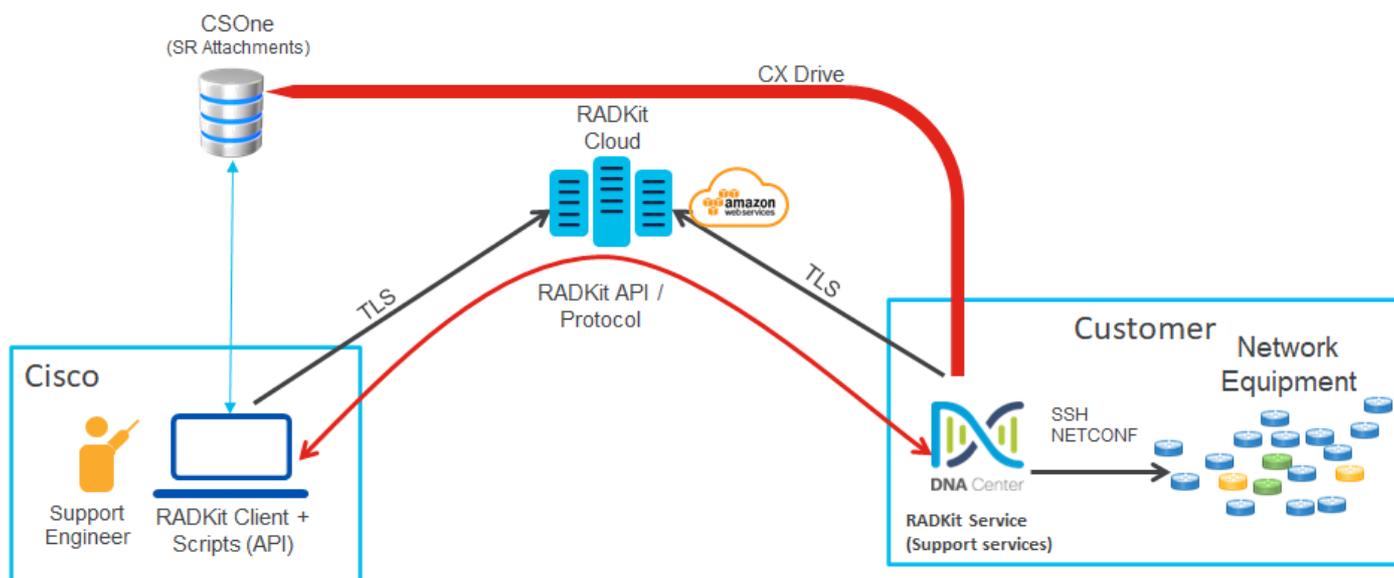
Para superar essas limitações, você pode considerar a instalação do serviço RADKit independente. Instaladores estão disponíveis para Windows, Mac e Linux. Para obter mais informações, acesse <https://radkit.cisco.com>

-

Conectividade de rede

O Cisco DNA Center conecta-se ao conector Cisco RADKit através do AWS. O conector Cisco RADKit é integrado ao recurso de autorização de suporte remoto. O TAC se conecta ao conector Cisco RADKit através do AWS e usa um cliente Cisco RADKit. Quando uma ID de suporte é gerada pelo ambiente do Cisco DNA Center, o cliente Cisco RADKit usa a ID de suporte para se conectar ao Cisco DNA Center.

RADKit Architecture – Service in Cisco DNA Center



Configurar Autorização de Suporte Remoto

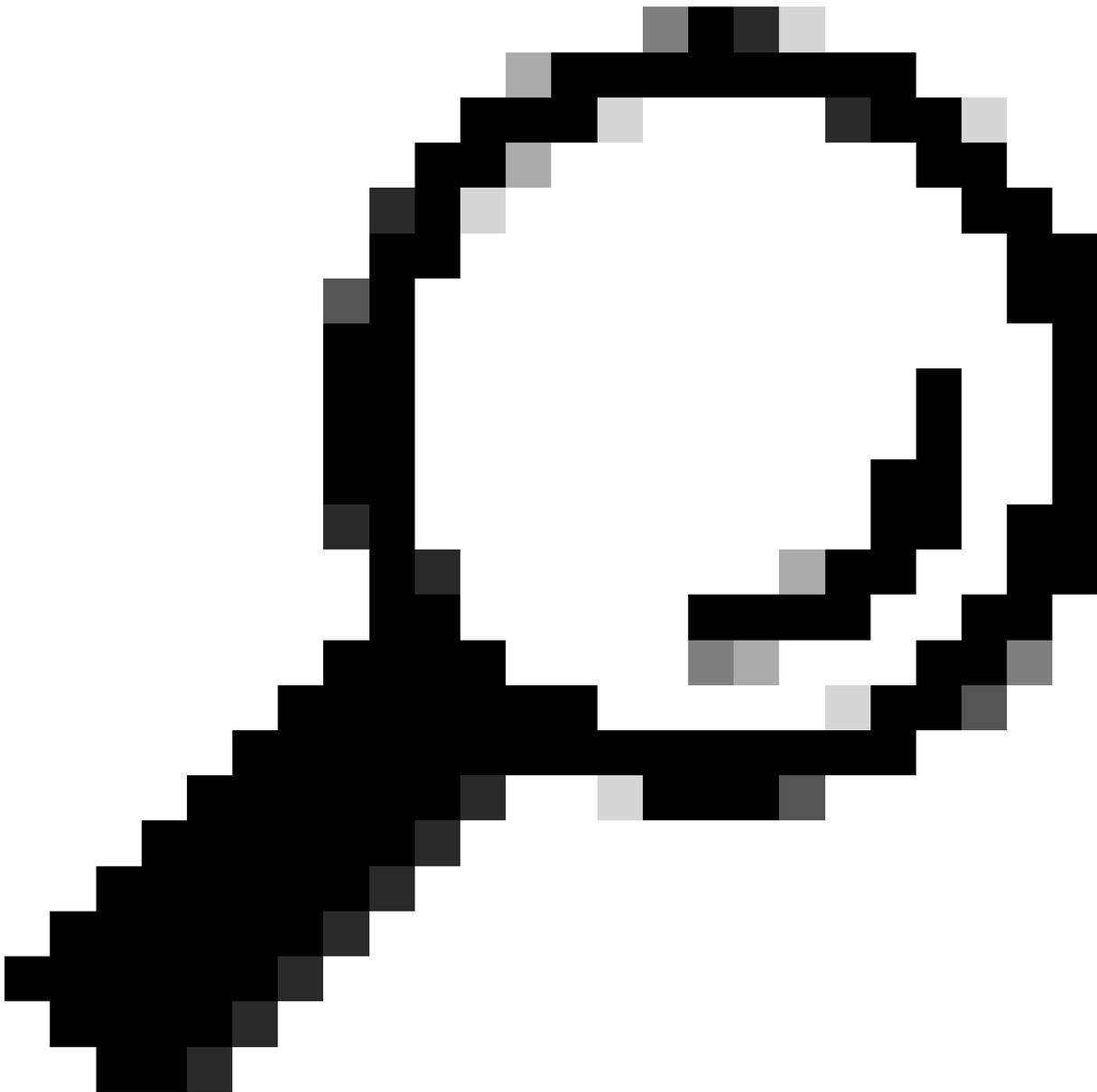
Para que a Autorização de Suporte Remoto seja habilitada para que o TAC possa participar remotamente, estas etapas devem ser concluídas:

1. Certifique-se de que o firewall permite o URL necessário através do.
2. Instale o pacote de Serviços de Suporte.
3. Configure as credenciais SSH para o fluxo de trabalho de Autorização de Suporte Remoto.
4. Crie uma nova autorização.

Passo 1

Para que a Autorização de suporte remoto funcione, o conector do Cisco DNA Center deve ser capaz de se comunicar com o conector AWS. Para garantir essa comunicação, este URL deve ter permissão para passar pelo firewall se estiver configurado:

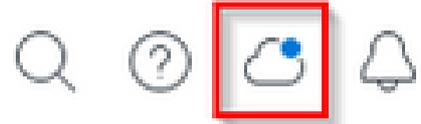
`wss://prod.radkit-cloud.cisco.com:443`



Dica: para obter mais informações sobre portas e URLs específicas que devem ser permitidas/abertas para que os recursos do Cisco DNA Center funcionem, consulte a seção [Planejar a implantação](#) do [Guia de instalação](#).

Passo 2

Após uma nova instalação ou atualização do Cisco DNA Center para a versão 2.3.5.x ou superior ser concluída, o pacote de serviços de suporte deve ser instalado manualmente. Este é um pacote opcional e não é instalado por padrão. Navegue até a interface do usuário do Cisco DNA Center. Na tela inicial da interface do usuário do Cisco DNA Center, selecione o ícone de nuvem na parte superior direita da tela e escolha Ir para Gerenciamento de software.



SOFTWARE MANAGEMENT

- Connected to Cisco's software server.
- Your release is up to date
- 1 application is available for installation

[Go to Software Management](#)

Uma vez na página Gerenciamento de software, você verá a versão instalada atual, qualquer versão disponível para upgrade e todos os pacotes opcionais disponíveis. O pacote de serviços de suporte é opcional e não é instalado automaticamente após uma nova instalação concluída ou uma atualização em que o pacote não foi implantado anteriormente. Clique na caixa do pacote Support Services na lista de pacotes disponíveis e clique no botão Install no canto inferior direito da tela.

Cisco DNA Center System / Software Management

Installed Version: 2.3.5.0-70586 Currently Installed Applications

Your system is up to date

Available applications for 2.3.5.0-70586

The software packages below are available to install. During installation, we automatically check for dependencies and install them as well.

Select All

Support Services

Cisco Support personnel assigned to your open support cases can interact with and troubleshoot your ...

[View Details](#)

Cancel Install

Uma janela pop-up aparece para uma verificação de dependência para o(s) pacote(s) selecionado(s). Quando a verificação estiver concluída, escolha Continuar.

O(s) pacote(s) selecionado(s) começa a ser instalado. A duração desse processo depende do número de pacotes atualmente no processo de implantação. Como o pacote está no processo de implantação, um banner laranja aparece na parte superior da tela que indica que os serviços de automação e garantia foram temporariamente interrompidos. Isso ocorre devido ao novo pod de serviço de suporte que é criado e está em processo de inicialização.

The screenshot shows the Cisco DNA Center interface. At the top, a yellow banner indicates that automation and assurance services are temporarily disrupted. The main content area is titled 'System / Software Management' and shows 'Unhealthy Services' with a status of 'Unhealthy (1 Down)'. Below this, a table lists the services:

Name	Appstack	Health	Version	Tools
support-service	fusion	Down	7.49.610.880024	Metrics Logs

On the left side, there is a section for 'Available applications for 2.3.5.0-70586' with a 'Support Services' card that is 90% complete.

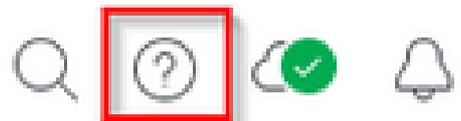
Depois de aproximadamente 10 a 20 minutos, o novo pod estará totalmente operacional e a instalação do pacote de serviços de suporte será concluída. Depois que o pacote tiver sido instalado, atualize o navegador e vá para a etapa 3.

Etapa 3

O acesso completo ao recurso de Autorização de Suporte Remoto requer que as credenciais SSH sejam configuradas nas configurações de Autorização de Suporte Remoto. Sem essas credenciais definidas, o TAC não poderá utilizar o Cisco RADKit para solucionar problemas remotamente. Para configurar as credenciais SSH, navegue até o ícone de ponto de interrogação na parte superior direita da interface do usuário do Cisco DNA Center. Na lista, escolha Remote Support Authorization.



Observação: observe que a Autorização de suporte remoto só é exibida depois que o pacote de Serviços de suporte foi instalado e o navegador foi atualizado. Consulte a etapa 2 para saber como fazer isso.



About

Cisco DNA Sense

API Reference



Developer Resources



Contact Support



Remote Support Authorization

Help



Keyboard Shortcuts

Alt + /

Make a Wish

Você será redirecionado para a página Autorização de suporte remoto. São listadas quatro guias:

- Criar nova autorização
- Autorizações atuais
- Autorizações passadas
- Gerenciar credenciais SSH

Navegue até a guia Gerenciar credencial SSH. Escolha Adicionar nova credencial SSH.

SUMMARY

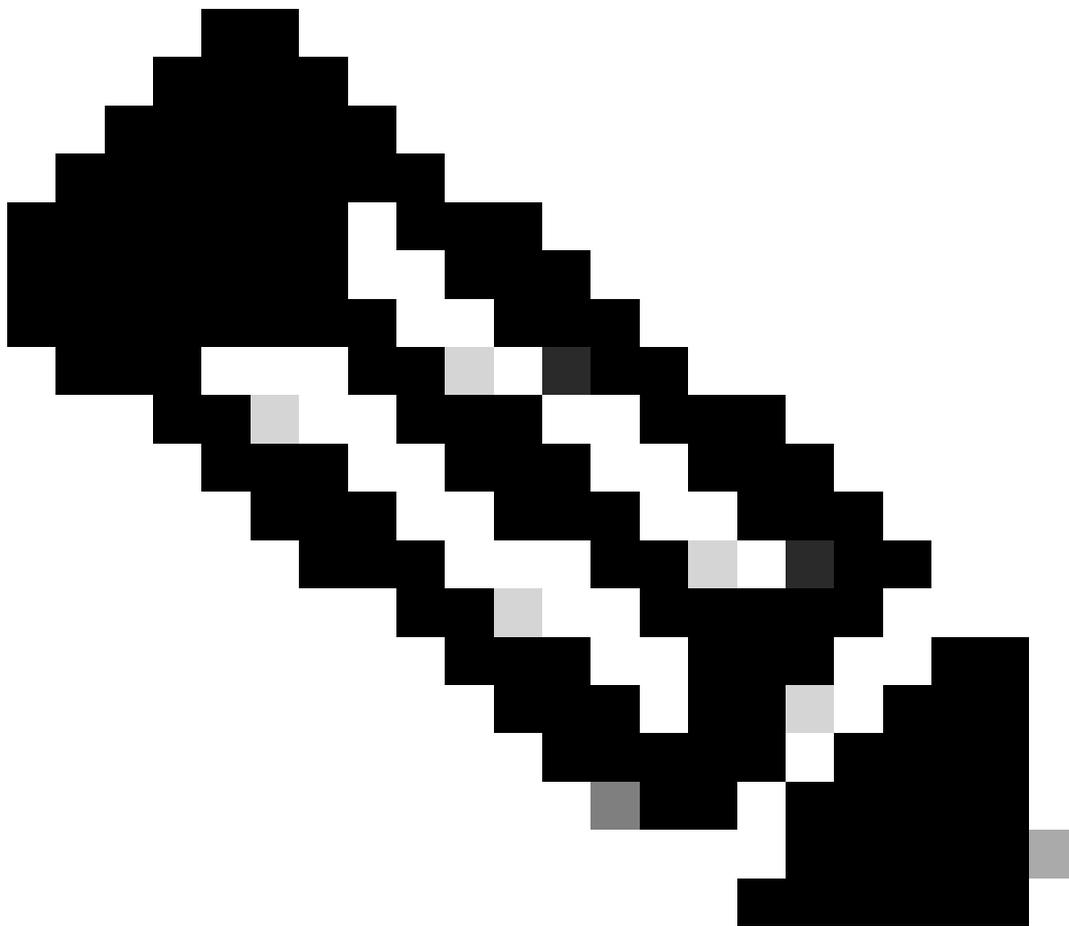
25 0 25
Total Authorizations Current Authorizations Past Authorizations

Create New Authorization Current Authorizations Past Authorizations **Manage SSH Credentials**

SSH credentials allow a Cisco specialist to access Cisco DNA Center for troubleshooting. After the maximum limit is reached, you must delete an existing credential to add a new credential.

Add New SSH Credential

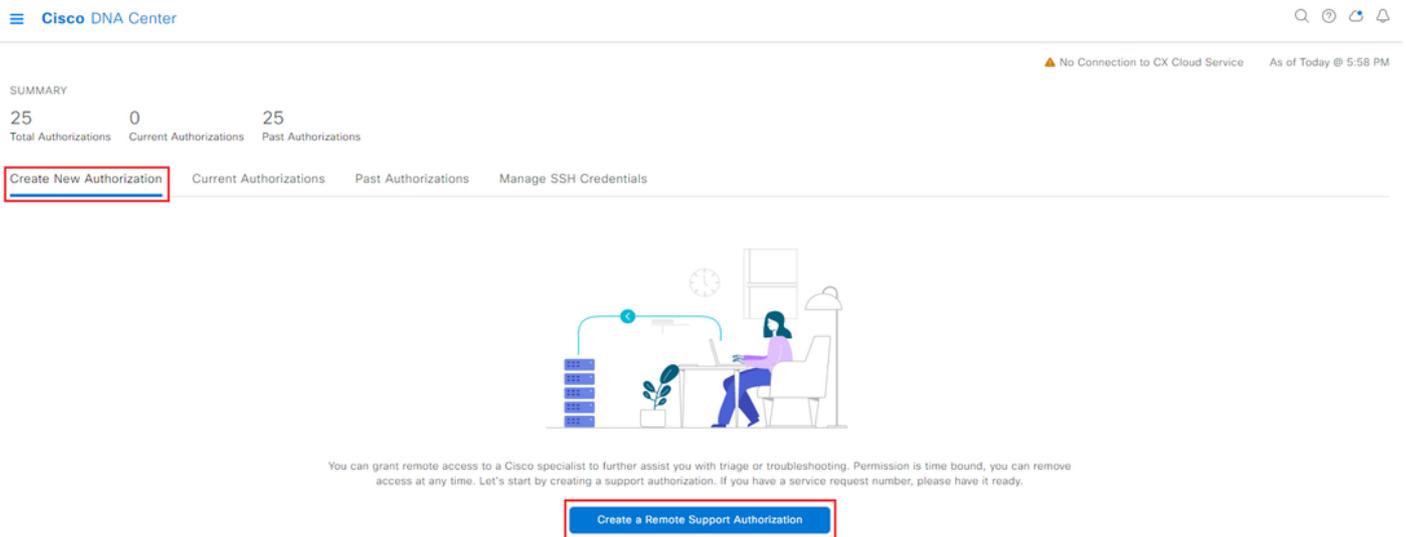
Uma nova janela é aberta. Digite a senha SSH atual do dispositivo Cisco DNA Center e uma descrição. A senha deve corresponder ao que está sendo usado no momento para SSH no dispositivo Cisco DNA Center. Escolha Adicionar. Uma entrada agora é exibida em EXISTING SSH CREDENTIALS.



Observação: observe que para implantações de nó único, somente uma credencial pode ser criada. Para implantações de três nós, até três credenciais podem ser criadas. No entanto, se a senha SSH for a mesma para todos os três nós, apenas uma credencial deverá ser criada.

Passo 4

Navegue até a guia Criar nova autorização na página Autorização de suporte remoto. Escolha Criar uma autorização de suporte remoto.



The screenshot shows the Cisco DNA Center interface. At the top left, it says "Cisco DNA Center". On the right, there are search and notification icons. Below the header, there is a status bar with a warning icon and the text "No Connection to CX Cloud Service" and "As of Today @ 5:58 PM". A "SUMMARY" section displays three metrics: "25 Total Authorizations", "0 Current Authorizations", and "25 Past Authorizations". Below this, there are four navigation tabs: "Create New Authorization" (highlighted with a red box), "Current Authorizations", "Past Authorizations", and "Manage SSH Credentials". The main content area features an illustration of a person working at a desk with a laptop, connected to a server rack. Below the illustration, there is a text block: "You can grant remote access to a Cisco specialist to further assist you with triage or troubleshooting. Permission is time bound, you can remove access at any time. Let's start by creating a support authorization. If you have a service request number, please have it ready." At the bottom of this section, a blue button labeled "Create a Remote Support Authorization" is highlighted with a red box.

Você será redirecionado para uma página de fluxo de trabalho para iniciar a configuração da autorização. Você deve inserir o endereço de e-mail do engenheiro do TAC. Por exemplo: "ciscotac@cisco.com".

Esses dois campos são opcionais:

- Número(s) de SS existente(s)
- Justificativa de acesso

Se você tiver uma solicitação de serviço do TAC aberta, insira esse número de solicitação de serviço no campo Existing SR Number(s) (Números de SR existentes).

Se quiser adicionar documentação para a Autorização de suporte remoto, forneça-a no campo Justificativa de acesso, como "Exigido pelo TAC para ajudar a solucionar um problema detectado". Clique em Next.

Set up the Authorization

To start, enter the Cisco specialist email address. If you have the SR numbers ready, please also enter them below.

Cisco Specialist Email Address*
ciscotac@cisco.com

Existing SR Number(s)
Enter one or more SR numbers, each separated by a comma

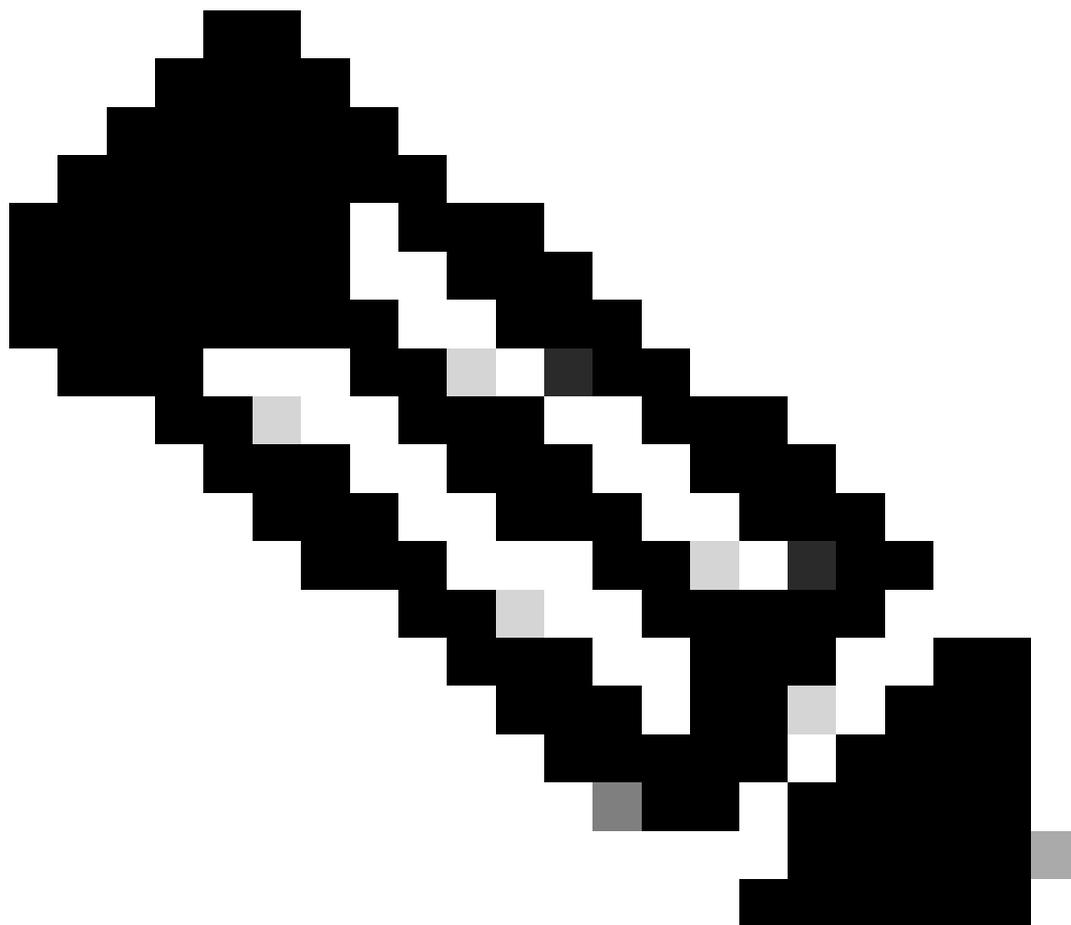
Access Justification

Requested by Cisco TAC to troubleshoot a Cisco DNA Center issue

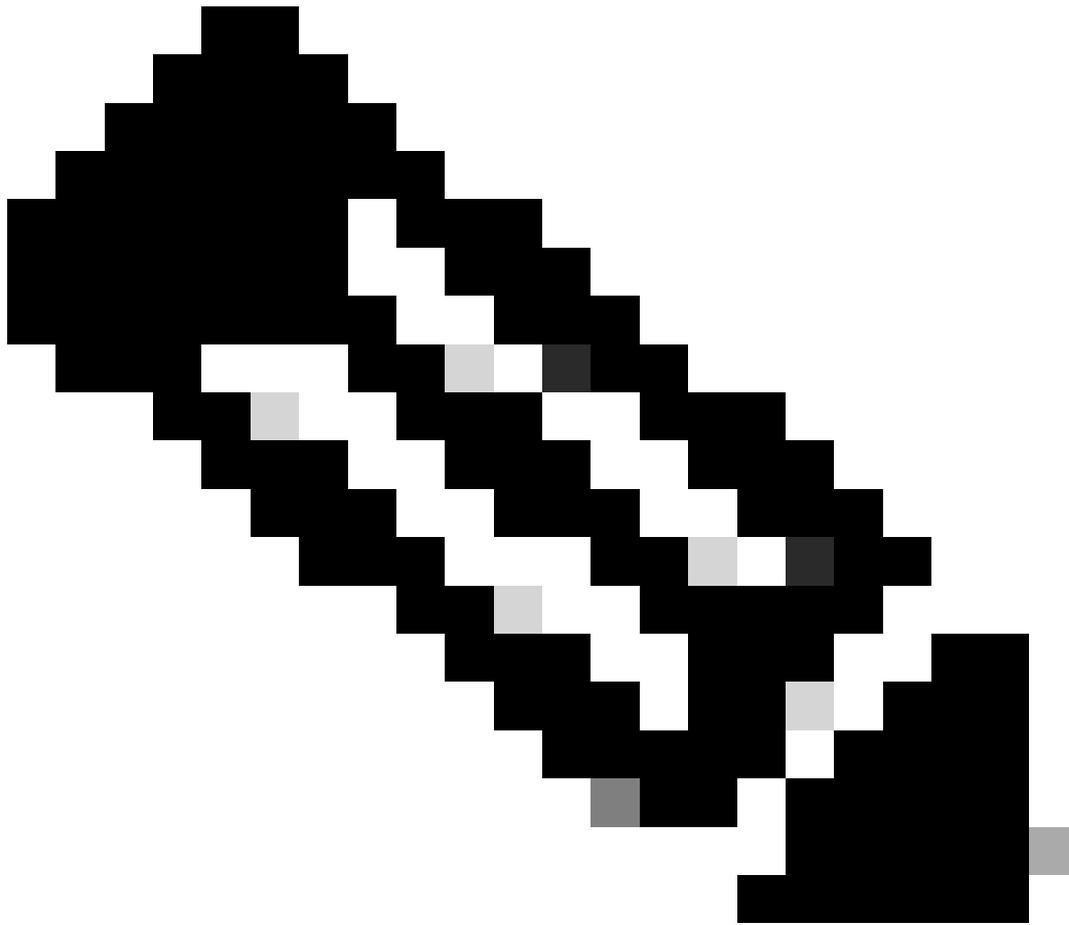
Exit

Next

Você será redirecionado para a etapa Agendar o acesso. A partir daqui, você deve escolher Agora ou Depois. Você pode iniciar a autorização imediatamente ou agendá-la com antecedência.



Observação: observe que a autorização só pode ser agendada com antecedência por até 30 dias a partir da data atual em que a solicitação de autorização é criada.



Observação: observe que a duração da solicitação de autorização é de 24 horas. Embora a autorização possa ser cancelada antecipadamente, a duração não pode ser alterada de 24 horas.

Escolha Agora e clique em Avançar.

Schedule the Access

Take your network schedule into consideration, select a time period that is most suitable for the Cisco specialist to access Cisco DNA Center and the managed network for troubleshooting.

Now Later

Duration
24 hours

[Exit](#) All changes saved

[Review](#)

[Back](#)

[Next](#)

Você será redirecionado para a página Contrato de permissão de acesso. Esta página tem duas opções:

- Novas conexões VTY entre o Cisco DNA Center e os dispositivos gerenciados no inventário.
- Acesso à CLI dos dispositivos Cisco DNA Center

Para estabelecer uma conexão SSH com os dispositivos de rede gerenciados pelo Cisco DNA Center, a primeira opção deve ser selecionada. Se essa opção não for selecionada, os engenheiros do TAC não poderão executar SSH nos dispositivos com o Cisco RADKit. Para estabelecer uma conexão SSH com o(s) dispositivo(s) do Cisco DNA Center, a segunda opção deve ser selecionada. Se essa opção não for selecionada, os engenheiros do TAC não poderão acessar o Cisco DNA Center com o Cisco RADKit. Para melhor uso do recurso Autorização de suporte remoto, é recomendável selecionar as duas opções. Depois de selecionar as opções desejadas, clique em Avançar.

Access Permission Agreement

During the designated date and time, the assigned Cisco specialist will log in to Cisco DNA Center, its managed network or both for troubleshooting.

They will be able to access any device in the managed network to run CLI commands.

New **VTY** connections will be established between Cisco DNA Center and its managed devices. Please take any network impact into consideration during the access.

You can revoke this authorization at any time before the access.

I agree to provide access to network devices.

A Cisco specialist will use the SSH credentials to access Cisco DNA Center.

I agree to provide access to Cisco DNA Center.



[Exit](#) All changes saved

[Review](#)

[Back](#)

[Next](#)

Você será redirecionado para a página Resumo, que lista todos os itens configurados com o fluxo de trabalho Criar uma autorização de suporte remoto. Aqui você pode confirmar se as configurações estão corretas. Se as configurações estiverem corretas, clique em Criar.

Cisco DNA Center Create a Remote Support Authorization

Summary

Review your selections. To make any changes, click **Edit** and make the necessary updates. When you are happy with your selections, click **Create**.

Set Up the Authorization [Edit](#)

Cisco Specialist Email Address ciscotac@cisco.com

Schedule the Access [Edit](#)

Scheduled For	Now
Duration	24 hours

Access Permission Agreement

Agreed to provide access to network devices.
Agreed to provide access to Cisco DNA Center.

[Exit](#) All changes saved [Back](#) [Create](#)

Clique em Criar para prosseguir para a etapa final. Você será redirecionado para uma página que indica que a autorização foi criada. Os principais itens desta página incluem:

- Endereço de e-mail do engenheiro do TAC
- Hora de início programada e duração da autorização
- ID de suporte

Observação: observe que o engenheiro do TAC requer que a ID de suporte possa se conectar ao cliente Cisco RADKit para esta solicitação de autorização. Copie as informações fornecidas e envie-as ao engenheiro do TAC.

Done! Authorization is created.

Click the Copy icon to copy the following information. Provide it to the Cisco specialist. All activity during the remote session will be recorded, logs will be available in the Activity page.

```
ciscotac@cisco.com is scheduled to sign in to Cisco DNA Center on Apr 07, 2023, 6:26 PM for 24 hours using ymlg-6155-k2mw as the Support ID.
```



What's Next?

- [Create Another Authorization](#)
- [View All Authorizations](#)
- [View Activity Page](#)
- [Workflows Home](#)

Nessa página, você tem a opção de escolher Criar Outra Autorização, Exibir Todas as Autorizações, Exibir Página de Atividade ou Home do Workflow. Se não for necessário criar outra autorização, você poderá escolher Exibir todas as autorizações para ver todas as autorizações atuais e passadas. A Página Exibir Atividade o redireciona para a página Logs de Auditoria. Visualizar todas as autorizações o redireciona para a página Autorizações atuais na seção Autorização de suporte remoto. Você pode exibir as autorizações Todas, Agendadas ou Ativas. Clique em uma autorização para abrir uma janela lateral que exibe as configurações definidas com o fluxo de trabalho Criar uma autorização de suporte remoto.

The screenshot displays the Cisco DNA Center interface. At the top left, the logo 'Cisco DNA Center' is visible. On the right side, there are search and navigation icons. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'SUMMARY', shows statistics: 26 Total Authorizations, 1 Current Authorizations, and 25 Past Authorizations. Below this, there are tabs for 'Create New Authorization', 'Current Authorizations' (which is selected), 'Past Authorizations', and 'Manage SSH Credentials'. Underneath the tabs, there are status filters: 'All' (selected), 'Scheduled', and 'Active'. A card for the user 'ciscotac@cisco.com' is shown, with details: 'Active on Apr 07, 2023, 6:26 PM', 'Duration 24 hours', and links for 'Cancel Authorization' and 'View Logs'. The right section is a sidebar for the user 'ciscotac@cisco.com', containing a table of details:

Support ID	ymig-6155-k2mw
Cisco Specialist Email Address	ciscotac@cisco.com
Date	Apr 07, 2023, 6:26 PM
Duration	24 hours
Access Permission	All SSH-enabled network devices managed by Cisco DNA Center, All Cisco DNA Center nodes (including witness, if disaster recovery is enabled)

Você pode optar por cancelar a autorização ou exibir os logs de auditoria do que o engenheiro do TAC fez com sua implantação. Você pode optar por alternar para a guia Autorizações passadas para obter informações históricas sobre autorizações anteriores. Escolha Exibir Logs para ser redirecionado à página Logs de Auditoria. Na página Logs de auditoria, você pode escolher Filtrar e, em seguida, filtrar por Descrição com o endereço de e-mail do engenheiro do TAC.

 Filter

User Id

Log Id

Description

ciscotac@cisco.com|



Cancel

Apply

Escolha Aplicar. Isso adiciona um filtro baseado no endereço de e-mail do engenheiro do TAC, conforme mostrado na descrição dos logs de auditoria quando o Cisco RADKit é usado para

acesso remoto à implantação.

Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Interactive Session Started for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...show version on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command... on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:57 PM (CDT)	Executing command...exit on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Closing connection on the device [REDACTED] on the device [REDACTED]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:58 PM (CDT)	Interactive Session Completed for Device [REDACTED] by Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 23:56 PM (CDT)	Login was successful for Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Remote Support Authorization was canceled for a user with email id [REDACTED] and with start time 2023-03-22 04:43:54	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	The request to run read-only commands on devices [REDACTED] was received	INFO	Info	system
Mar 21, 2023 00:00 AM (CDT)	Request was received to run command(s) [show license run] for device [REDACTED] from Remote Support User [ciscotac@cisco.com]	INFO	Info	system

Nos registros de auditoria, você pode ver exatamente o que o engenheiro do TAC fez e quando eles se conectaram.



Aviso: o recurso Remote Support Authorization do Cisco DNA Center versão 2.3.5.x foi testado com o cliente Cisco RAIDit 1.4.x.

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.