

# Nota Técnica del Troubleshooting del cliente VPN de AnyConnect para las máquinas MAC OSX

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Mensajes de error](#)

[Mensaje de error corrupto del paquete](#)

[Problemas del DNS dividido](#)

[Mensaje de error de SVC](#)

[Mensaje de error basado en web de la instalación cuando AnyConnect se inicia en el MAC](#)

[El MAC OSX 10.6.3 no puede llegar a Internet](#)

[AnyConnect en el MAC no puede iniciar al Cisco IOS al router](#)

[Tecnología inalámbrica CSSC para Apple Mac](#)

[Incapaz de actualizar Firefox mientras que AnyConnect está instalado en el MAC](#)

[La instalación basada en web de AnyConnect cuelga](#)

[Incapaz de iniciar AnyConnect en el MAC](#)

[Incapaz de descargar el paquete MAC AnyConnect](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe abreviadamente los mensajes de error posible que aparecen durante la instalación del cliente VPN de AnyConnect en las máquinas de Apple Mac y sus resoluciones correspondientes.

## prerrequisitos

### Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y

hardware.

- Dispositivo de seguridad de Cisco ASA que funciona con la versión de software 8.x
- Router del <sup>®</sup> del Cisco IOS que funciona con el Cisco IOS Software Release 12.4(20)T
- Versión 2.x del software de cliente de Cisco AnyConnect

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## [Mensajes de error](#)

Esta sección muestra una lista de mensajes de error junto con las soluciones.

### [Mensaje de error corrupto del paquete](#)

Cuando AnyConnect 2.3 se inicia de una máquina de Apple Mac, el mensaje de error `corrupto o inasequible del paquete de Anyconnect` aparece y eventual, el intento de conexión falla.

### [Solución](#)

Esto puede ser un problema con la ausencia del paquete MAC-relacionado de AnyConnect en el flash del router. Cargue el paquete conveniente de AnyConnect para el MAC para resolver este problema. Cargue el paquete correspondiente de AnyConnect, que depende de la arquitectura MAC. Para los MAC en el procesador de Intel, usted necesita la imagen MaOS i386 y para los MAC que ejecutan POWER PC el procesador (PPC) usted necesita la imagen MaOS del powerpc. Éstos son paquetes del ejemplo para su referencia:

- anyconnect-macosx-i386-2.5.3055-k9.pkg
- anyconnect-macosx-powerpc-2.5.3055-k9.pkg

### [Problemas del DNS dividido](#)

Cuando el DNS dividido se habilita en una configuración de AnyConnect, se encuentra que todas las interrogaciones DNS están enviadas en claro pero no tunneled. Esto es un problema con solamente las máquinas de Apple Mac y trabaja muy bien con las máquinas de Windows.

### [Solución](#)

Este comportamiento se observa y se clasifica en el Id. de bug Cisco [CSCtf03894](#) ([clientes registrados solamente](#)). Para resolver este problema, usted puede actualizar a la versión 3.0.4235 de AnyConnect, que tiene la [mejora de las funciones del DNS dividido](#). Como solución alternativa, usted puede también utilizar al cliente incorporado del IPsec VPN soportado por Apple, que no tiene este problema.

## [Mensaje de error de SVC](#)

El lanzamiento de AnyConnect de un Macbook Pro que funciona con el leopardo OSX no es acertado. El gateway de VPN es ASA que ejecuta 8.0.4. La conexión falla y el mensaje de SVC: 16/ERROR: El mensaje de error del error de la inicialización (mem allocfailed, etc.) aparece.

### [Solución](#)

Esto puede ser un problema con la manera que la máquina MAC intenta conectar con el ASA. Primero verifique si algunos adaptadores del IPv6 se habilitan en la máquina MAC y marque si el MAC intenta entrar en contacto el ASA sobre la red del IPv6. Si es así falla pues el IPv6 no se soporta con AnyConnect. Para resolver esto, inhabilite los servicios relacionados del IPv6 en la máquina MAC e intente conectar con un direccionamiento del IPv4.

## [Mensaje de error basado en web de la instalación cuando AnyConnect se inicia en el MAC](#)

Hay problemas intermitentes con usted pone en marcha la versión 2.5 de AnyConnect en el MAC con OSX 10.5.6. La instalación basada en web era mensaje de error fracasado aparece. En aquel momento, usted no puede descargar y instalar AnyConnect, y el navegador usado es Firefox. Si usted reinicia la máquina MAC, ésta repara el problema temporalmente, pero intermitentemente, el problema sucede otra vez.

### [Solución](#)

Verifique si sus gateways de VPN están conectados en el modo del Carga-balanceador. Si está conectado, después podría haber algunos problemas caché-relacionados DNS que causan el DNS incorrecto reorientan. Para resolver este problema, intente siempre asociar el DNS URL para conectar con un gateway de VPN específico solamente.

## [El MAC OSX 10.6.3 no puede llegar a Internet](#)

Cuando usted utiliza el AnyConnect en una máquina MAC, usted puede acceder la red corporativa interna pero usted no puede hojear a Internet. Ni trabaja por el FQDN ni por la dirección IP. Hay servidor proxy funcionando para el tráfico de Internet.

### [Solución](#)

El problema puede ser debido a la longitud del PMTU. Verifique la talla del MTU existente en el gateway de VPN, por ejemplo, ASA y modifíquela a un valor más bajo. En esta salida de muestra, el tamaño MTU se reduce a 1204 de 1400 existentes.

```
group-policy DfltGrpPolicy attributes
  vpn-tunnel-protocol svc L2TP-IPSec IPSec webvpn
  webvpn
    svc mtu 1202
```

## [AnyConnect en el MAC no puede iniciar al Cisco IOS al router](#)

La tentativa de iniciar AnyConnect en el modo autónomo a un Cisco IOS Software Release 12.4(20)T corriente del router del <sup>®</sup>del Cisco IOS es fracasada. El error interno del anyconnect

(estado: ) el mensaje de error no conectado aparece.

## Solución

El Cisco IOS Software Release 12.4(20)T soporta AnyConnect en el MAC en el modo autónomo sin ningún problema. Para resolver esto, intente utilizar el URL completo cuando usted conecta con el Cisco IOS el dispositivo de centro de distribuidor. Esto es una muestra URL:

<https://10.10.5.96/webvpn.html>

Si persiste este problema, entre en contacto el [TAC de Cisco](#) ([clientes registrados solamente](#)) para el troubleshooting adicional.

**Nota:** Usted necesita tener credenciales válidas del Usuario Cisco para entrar en contacto el TAC de Cisco.

## Tecnología inalámbrica CSSC para Apple Mac

Actualmente, el módulo NAM en el producto del 3.0 de AnyConnect substituye al Cisco Secure Services Client (CSSC). Refiera al [administrador del acceso a la red \(reemplazo para CSSC\)](#) para más información. No hay plan actual para permitir al NAM para soportar la plataforma MAC OSX.

## Incapaz de actualizar Firefox mientras que AnyConnect está instalado en el MAC

Este mensaje de error aparece cuando usted actualiza Firefox en la versión 10.6 de la máquina de Apple:

```
The operation can't be completed because the item  
libsmime3.dylib is in use
```

En las máquinas que utilizan los softtokens, este mensaje de error aparece:

```
The operation can't be completed because the item  
libsoftokn3.dylib is in use
```

Se observa que estas máquinas MAC tienen versión 2.5 de AnyConnect instalada. La versión actual de Firefox es 3.6.13.

## Solución

Este comportamiento se ha probado y se ha clasificado en el Id. de bug Cisco [CSCtn93915](#) ([clientes registrados solamente](#)). Como solución alternativa, usted puede intentar ninguno de estas opciones descritas.

- Desinstale AnyConnect, actualice Firefox y después instale AnyConnect otra vez.
- Desinstale la versión actual del firefox después instale la nueva versión. El resto de las actualizaciones después de esto deben trabajar muy bien.

## La instalación basada en web de AnyConnect cuelga

La fase de autenticación trabaja muy bien pero el sistema VPN cuelga en las *Javas de Sun* que usan para la fase de la *instalación*.

## Solución

El problema podía estar con las configuraciones del applet de las Javas y de la red en la máquina. A veces, la Java consigue pegada cuando usted utiliza el lanzamiento de la red con la máquina MAC. Refiera al Id. de bug Cisco [CSQtg86368](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más información. Para resolver este problema, siga los pasos abajo.

1. Desinstale AnyConnect.
2. Abra las preferencias de las Javas.
3. Cambie a los *applet ejecutados en su propio proceso*.
4. Arrastre las 32 Javas del bit en el top. Si esto no ayuda, actualice al cliente de AnyConnect a la última versión disponible.

## [Incapaz de iniciar AnyConnect en el MAC](#)

Usted no puede iniciar AnyConnect en la máquina MAC debido a cierto software incompatible. ¿Cuál es el uso de las otras opciones esta máquina MAC como cliente VPN de acceso remoto?

### [Solución](#)

¿Refiérase a [qué opciones yo tienen para proporcionar al Acceso Remoto a los usuarios de Mac?](#) para más información. Refiera al [cliente del IPSec VPN para Apple Mac](#) para más información y complete los detalles.

## [Incapaz de descargar el paquete MAC AnyConnect](#)

Hay problemas cuando usted descarga el AnyConnect para el software MAC del cisco.com.

### [Solución](#)

Abra el Home Page del [Cliente Cisco AnyConnect VPN](#) y haga clic en el [software de la descarga](#) ([clientes registrados solamente](#)) en el Lado derecho del Web page. Elija el paquete del software requerido y descarguelo con las credenciales válidas del Usuario Cisco.

## [Información Relacionada](#)

- [Nota Técnica del troubleshooting del Cliente Cisco AnyConnect VPN](#)
- [Cliente Cisco AnyConnect VPN FAQ](#)
- [Cliente de movilidad Cisco AnyConnect Secure 2.5 FAQ](#)
- [Página de soporte del Cliente Cisco AnyConnect VPN](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)