

La instalación de Secure Client falla debido a las interferencias de Symantec Endpoint Protection

Contenido

Problema

Los usuarios encuentran un error "Acceso denegado" al intentar instalar Cisco Secure Client en sistemas Windows mediante el instalador setup.hta descargado desde Secure Access. El error se produce incluso cuando se ejecuta el instalador como administrador, lo que impide la correcta implementación de Cisco Secure Client y afecta a la implementación de la suite de protección del usuario.

Entorno

- Tecnología: Asistencia para soluciones (SSPT, contrato necesario)
- Subtecnología: Secure Access - Secure Client Remote Access (VPN, estado, recurso privado)
- Producto: Cisco Secure Client
- Método de instalación: setup.hta instalador descargado de Secure Access
- Sistema operativo: sistemas Windows
- Infraestructura existente: acceso seguro + entorno VPN
- Software de seguridad: Symantec Endpoint Protection o cualquier otro software de seguridad de terceros instalado en el dispositivo

Resolución

El error de instalación se debe a que Symantec Endpoint Protection bloqueó el proceso de instalación de Cisco Secure Client. Para resolver este problema, siga estos pasos:

Paso 1: Pruebe la instalación desactivando los servicios de terceros

Pruebe la instalación de Cisco Secure Client después de deshabilitar temporalmente Symantec Endpoint Protection o cualquier otro servicio de seguridad de terceros. Esto ayuda a confirmar si Symantec Endpoint Protection u otra aplicación de terceros está causando de forma sistemática el error de instalación en varios sistemas.

Paso 2: Configurar las exclusiones de Symantec Endpoint Protection

Si las pruebas confirman que Symantec Endpoint Protection bloquea constantemente la instalación, configure las exclusiones en las carpetas y procesos de instalación de Symantec para

Cisco Secure Client. Esto permite que la instalación continúe sin interferencias del software de protección de terminales.

Paso 3: Reintentar la instalación

Después de configurar las exclusiones adecuadas en Symantec Endpoint Protection, intente de nuevo la instalación de Cisco Secure Client mediante el instalador setup.hta descargado de Secure Access.

Paso 4: Verificar que la instalación se haya realizado correctamente

Confirme que la instalación de Cisco Secure Client se haya completado correctamente y que el cliente funcione correctamente para la conectividad VPN y otras funciones necesarias.

Causa

Symantec Endpoint Protection está interfiriendo con el proceso de instalación de Cisco Secure Client, bloqueando la ejecución correcta del instalador setup.hta a pesar de que se estén utilizando privilegios de administrador. El software de protección de terminales identifica el proceso de instalación como potencialmente dañino e impide que se complete, lo que provoca el error "Acceso denegado".

Contenido relacionado

- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).