

Échec de l'installation du client sécurisé en raison des interférences Symantec Endpoint Protection

Table des matières

Problème

Les utilisateurs rencontrent une erreur « Access is Denied » lors de la tentative d'installation de Cisco Secure Client sur des systèmes Windows à l'aide du programme d'installation setup.hta téléchargé à partir de Secure Access. L'erreur se produit même lorsque le programme d'installation est exécuté en tant qu'administrateur, ce qui empêche le déploiement réussi de Cisco Secure Client et a un impact sur le déploiement de User Protection Suite.

Environnement

- Technologie : Assistance pour les solutions (SSPT - contrat requis)
- Sous-technologie : accès sécurisé - accès client à distance sécurisé (VPN, posture, ressource privée)
- Produit : Cisco Secure Client
- Méthode d'installation : setup.hta installer téléchargé à partir de Secure Access
- Système d'exploitation : systèmes Windows
- Infrastructure existante : accès sécurisé + environnement VPN
- Logiciel de sécurité : Symantec Endpoint Protection ou tout autre logiciel de sécurité tiers est installé sur le périphérique

Résolution

L'échec de l'installation est dû au blocage par Symantec Endpoint Protection du processus d'installation de Cisco Secure Client. Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

Étape 1 : Testez l'installation en désactivant les services tiers

Testez l'installation de Cisco Secure Client après avoir temporairement désactivé Symantec Endpoint Protection ou tout autre service de sécurité tiers. Cela permet de vérifier si Symantec Endpoint Protection ou une autre application tierce est toujours à l'origine de l'échec de l'installation sur plusieurs systèmes.

Étape 2 : Configurez les exclusions Symantec Endpoint Protection

Si le test confirme que Symantec Endpoint Protection bloque constamment l'installation, configurez les exclusions dans les dossiers et les processus d'installation de Symantec pour Cisco Secure Client. Cela permet de poursuivre l'installation sans interférence du logiciel de protection des terminaux.

Étape 3 : Réessayez l'installation

Après avoir configuré les exclusions appropriées dans Symantec Endpoint Protection, tentez à nouveau l'installation de Cisco Secure Client à l'aide du programme d'installation setup.hta téléchargé à partir de Secure Access.

Étape 4 : vérification de la réussite de l'installation

Vérifiez que l'installation du client sécurisé Cisco s'est correctement déroulée et que le client fonctionne correctement pour la connectivité VPN et les autres fonctionnalités requises.

Motif

Symantec Endpoint Protection interfère avec le processus d'installation de Cisco Secure Client, empêchant le programme d'installation setup.hta de s'exécuter correctement malgré l'utilisation de privilèges d'administrateur. Le logiciel de protection des terminaux identifie le processus d'installation comme potentiellement dangereux et l'empêche de se terminer, ce qui entraîne l'erreur « Accès refusé ».

Autres informations utiles

- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

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.