

# Устранение неполадок клиента AnyConnect VPN Client TechNote для MAC машины OSX

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Сообщения об ошибках](#)

[Сообщение об ошибках повреждения пакета](#)

[Проблемы разделения DNS](#)

[Сообщение об ошибках SVC](#)

[Находящееся на web Сообщение об ошибках Установки, когда AnyConnect Запущен на MAC  
MAC OSX 10.6.3 Неспособен добраться до Интернета](#)

[AnyConnect на MAC не в состоянии запускать к маршрутизатору Cisco IOS](#)

[Беспроводной CSSC для MAC Apple](#)

[Неспособный Обновить Firefox, в то время как AnyConnect Установлен на MAC](#)

[Находящаяся на web установка AnyConnect "зависает"](#)

[Неспособный запустить AnyConnect на MAC](#)

[Неспособный загрузить пакет AnyConnect MAC](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ кратко описывает сообщения возможной ошибки, которые появляются во время установки Клиента AnyConnect VPN Client на машинах MAC Apple и их соответствующих постановлениях.

## Предварительные условия

### Требования

Для этого документа отсутствуют особые требования.

### Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Устройство безопасности Cisco ASA, которое работает под управлением ПО версии 8. x
- Маршрутизатор Cisco IOS®, который выполняет программное обеспечение Cisco IOS версии 12.4(20)T
- Версия 2 Клиентского программного обеспечения AnyConnect Cisco. x

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## [Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

## [Сообщения об ошибках](#)

Этот раздел показывает список сообщений об ошибках наряду с решениями.

### [Сообщение об ошибках повреждения пакета](#)

Когда AnyConnect 2.3 запущен от машины MAC Apple, сообщение об ошибках `Anyconnect Package corrupt or unavailable` появляется и в конечном счете, сбой попытки подключения.

### [Решение](#)

Это может быть проблемой с отсутствием связанного с MAC пакета AnyConnect на флэш-памяти маршрутизатора. Загрузите подходящий пакет AnyConnect для MAC для решения этого вопроса. Загрузите соответствующий пакет AnyConnect, который зависит от Архитектуры MAC. Для MACS на процессоре Intel вам нужен образ `i386 macos` и для MACS, которые выполняют процессор Power PC (PPC), вам нужен `powerpc macos` образ. Это пакеты в качестве примера для вашей ссылки:

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

### [Проблемы разделения DNS](#)

Когда разделение DNS включено на настройке AnyConnect, найдено, что все запросы DNS представлены ясные, но не туннелируемые. Это - проблема с только машинами MAC Apple и хорошо работает с машинами Windows.

### [Решение](#)

Это поведение наблюдается и регистрируется в идентификаторе ошибки Cisco [CSCtf03894 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Для решения этого вопроса можно обновить к выпуску 3.0.4235 AnyConnect, который имеет [Усовершенствование Функциональности Разделения DNS](#). Как обходной путь, можно также использовать встроенного VPN-клиента IPSec, поддерживаемого Apple, который не имеет этой проблемы.

## [Сообщение об ошибках SVC](#)

Запуск AnyConnect от MacBook Pro, выполняющего Leopard OSX, не успешен. Шлюз VPN является ASA, работающим 8.0.4. Сбои соединения и сообщение об ошибках SVC Message: 16/ERROR: Initialization failure (mem allocfailed, etc.) появляются.

### [Решение](#)

Это может быть проблемой со способом, которым машина MAC пытается соединиться с ASA. Сначала проверьте, включены ли какие-либо адаптеры IPv6 на машине MAC и проверьте, если MAC пытается связаться с ASA по сети IPv6. Если так, это отказывает, поскольку IPv6 не поддерживается с AnyConnect. Для решения этого отключите связанные сервисы IPv6 на машине MAC и попытке соединиться с адресом IPv4.

## [Находящееся на web Сообщение об ошибках Установки, когда AnyConnect Запущен на MAC](#)

Существуют неустойчивые проблемы с вами, запускают версию 2.5 AnyConnect на MAC с OSX 10.5.6. Сообщение об ошибках `web-based installation was unsuccessful` появляется. В то время вы неспособны загрузить и установить AnyConnect, и используемый браузер является Firefox. При перезагрузке машины MAC это исправляет проблему временно, но периодически, проблема происходит снова.

### [Решение](#)

Проверьте, связаны ли ваши Шлюзы VPN в режиме `Load-balancer`. Если это связано, то могли быть некоторые связанные с кэшем DNS проблемы, которые вызывают неподходящие перенаправления DNS. Для решения этого вопроса всегда пытайтесь сопоставить URL DNS для соединения с одним определенным Шлюзом VPN только.

## [MAC OSX 10.6.3 Неспособен добраться до Интернета](#)

При использовании AnyConnect на машине MAC можно обратиться к Внутренней корпоративной сети, но вы неспособны перейти к Интернету. Это ни работает FQDN, ни IP-адресом. Существует прокси-сервер в использовании для интернет-трафика.

### [Решение](#)

Проблема может произойти из-за длины PMTU. Проверьте существующий максимальный размер передаваемого блока данных на Шлюзе VPN, например, ASA и модифицируйте его к меньшему значению. В этом примере выходных данных размер `mtu` уменьшен до 1204 с существующего 1400.

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

## [AnyConnect на MAC не в состоянии запускать к маршрутизатору Cisco IOS](#)

Попытка запустить AnyConnect в автономном режиме к маршрутизатору Cisco IOS® рабочее

программное обеспечение Cisco IOS версии 12.4(20)T неуспешна. Сообщение об ошибках anyconnect internal error (state: not connected) появляется.

## Решение

Программное обеспечение Cisco IOS версии 12.4(20)T поддерживает AnyConnect на MAC в автономном режиме без любой проблемы. Для решения этого попробуйте использовать завершённый URL, когда вы соединяетесь с устройством головного узла Cisco IOS. Это - типовой URL:

```
https://10.10.5.96/webvpn.html
```

Если эта проблема сохраняется, свяжитесь с [Центром технической поддержки Cisco \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для дальнейшего устранения проблем.

**Примечание:** У вас должны быть допустимые учетные данные пользователя Cisco для контакта с Центром технической поддержки Cisco.

## Беспроводной CSSC для MAC Apple

В настоящее время модуль NAM на продукте AnyConnect 3.0 заменяет Cisco Secure Services Client (CSSC). См. [Менеджера Доступа к сети \(Замена для CSSC\)](#) для получения дополнительной информации. Нет никакого текущего плана позволить NAM поддерживать MAC платформа OSX.

## Неспособный Обновить Firefox, в то время как AnyConnect Установлен на MAC

Это сообщение об ошибках появляется при обновлении Firefox на версии 10.6 машины Apple:

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

На машинах, которые используют softtokens, появляется это сообщение об ошибках:

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

Замечено, что этим машинам MAC установили версию 2.5 AnyConnect. Текущая версия Firefox 3.6.13.

## Решение

Это поведение было протестировано и подано в идентификаторе ошибки Cisco [CSCtn93915 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Как обходной путь, можно попробовать любую из этих описанных опций.

- AnyConnect удаления, Firefox обновления и затем устанавливают AnyConnect снова.
- Деинсталлируйте текущую версию Firefox, тогда устанавливают новую версию. Все другие обновления после того, как это должно хорошо работать.

## Находящаяся на web установка AnyConnect "зависает"

Фаза проверки подлинности хорошо работает, но система VPN "зависает" в *Использовании*

Java Sun для фазы установки.

## Решение

Проблема могла быть с Java и веб-параметрами настройки апплета на машине. Иногда, Java застревает при использовании веб-запуска с машиной MAC. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCtq86368 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации. Для решения этого вопроса придерживайтесь ниже шагов.

1. AnyConnect удаления.
2. Открытое предпочтение Java.
3. Изменитесь на *выполненные апплеты в их собственном процессе*.
4. Перетащите Java на 32 бита на вершине. Если это не помогает, обновите клиента AnyConnect к последнему доступному выпуску.

## [Неспособный запустить AnyConnect на MAC](#)

Вы неспособны запустить AnyConnect на машине MAC из-за определенного несовместимого программного обеспечения. Что другие опции должны использовать эту машину MAC в качестве клиента VPN для удаленного доступа?

## [Решение](#)

См. [Какие опции я имею для обеспечения удаленного доступа Пользователям MAC?](#) дополнительные сведения. См. [VPN-клиента IPSec для MAC Apple](#) для получения дополнительной информации и завершенных подробных данных.

## [Неспособный загрузить пакет AnyConnect MAC](#)

Когда вы загружаете программное обеспечение AnyConnect for MAC от Cisco.com, существуют проблемы.

## [Решение](#)

Откройте домашнюю страницу [Cisco AnyConnect VPN Client](#) и щелкните [по Download Software \(только зарегистрированные клиенты\)](#) на правой стороне веб-страницы. Выберите пакет необходимого программного обеспечения и загрузите допустимыми учетными данными пользователя Cisco.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Технические примечания по поиску и устранению проблем Cisco AnyConnect VPN Client](#)
- [Часто задаваемые вопросы Cisco AnyConnect VPN Client](#)
- [Защищенный мобильный клиент Cisco AnyConnect Secure Mobility 2.5 часто задаваемых вопроса](#)
- [Страница технической поддержки Cisco AnyConnect VPN Client](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)