



CONSORCIO FOPEP 2022



Contenido

1)	Posibles	s fallas que se pueden presentar en el Forticlient	3
	1.1	Software Forticlient no abre o se bloquea	3
	1.2 dispo unrea	La VPN llega a menos del 50% y no conecta, sale un mensaje de nodo no onible (unable to establish the VPN connection. The VPN server may be achable.)	5
	1.3	La VPN llega al 98% y no conecta6	3
	1.4 serve conn	Se presenta el mensaje de credenciales incorrectas (Unable to logon to the er. Your user name or password may not be configured properly for this ection. (-12))	7
	1.5	La VPN conecta pero no llegan al destino esperado8	3
2)	Precond	liciones9)
3)	Instalac	ión de VPN Fopep Cliente Versión 7.0 10)
4)	Configu	ración de VPN Fopep Cliente Versión 7.014	ł
5)	Desinst	alación de VPN Fopep Cliente Versión 7.0)



- 1.1 Posibles fallas que se pueden presentar en el Forticlient
- 1.2 Software Forticlient no abre o se bloquea

Pasos para solucionarlo

- a) Reiniciar el PC y probar de nuevo. Si no funciona ejecutar el siguiente paso.
- b) Con ayuda de su soporte técnico realizar la tarea de desinstalar el software (ver <u>numeral 4</u>) e instalarlo de nuevo (<u>ver numeral 3</u>). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo diferente a Windows 10 Pro, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/pqrsd</u>.
- c) Se debe tomar evidencia del programa que queda instalado siguiendo estos pasos:
 - Abrir el programa Forticlient que quedó en el escritorio





• Cuando ya esté abierto el programa, ubicar en la parte superior derecha un icono con una i.

FortiClient			
Archivo Ayuda			
FortiClient VPN			
Upgrade to the full version to access additional features and r	eceive technical support.		
Nombre de VPN Nombre de Usuario Contraseña	PORTAL TERCEROS Prueba Conectar	⊒	

 Dar clic sobre el icono para tomar la evidencia de la instalación del programa y enviarla así:

FortiClient chivo Ayuda	-		>	<
FortiClient VPN	٠	•	•	•
Upprade to the full version to access additional features and receive technical support. FortiClient VPN				
This is a free version of FortiClient VPN software which supports limited features and does not include technical sup Upgrade to the full version to access additional features and receive technical support.	port.			
Haga click aquí para ver el contrato de licencia				
Información de Derechos de Autor				
Openissi La libreria OpenSSL está protegida por el Copyright 1998-2018 Proyecto OpenSSL.				
spdlog The MIT License (MIT)				
Copyright © 2003-2022 Fortinet Inc Todos los derechos reservados. <u>http://www.fortinet.com</u>				



1.3 La VPN llega a menos del 50% y no conecta, sale un mensaje de nodo no disponible (unable to establish the VPN connection. The VPN server may be unreachable.)

Pasos para solucionarlo

- a) Reiniciar el PC y probar de nuevo. Si no funciona ejecutar el siguiente paso.
- b) Verificar que tenga internet en la sede o casa del usuario y tomar una evidencia similar a esta:



c) Con ayuda de su soporte técnico verificar la conectividad a la vpn por internet a <u>https://fwprod.fopep.gov.co:10443/</u> y tomar una evidencia similar a esta (verificar nuevamente si la vpn conecta, si no funciona ir al siguiente paso):



	 Twpre 	a.topep.g	0V.CO:10443/rei	mote/login/la	ang=en								4	e	ਸ	
Gmail 💽	YouTube	🗋 tplink	Cacheprod	Bdprod	Infraprod	Middle	prod 😑 Mx7	000 🔿	Switch N2024	E FortiM	ail graficas	Probador de correos	S Nueva pestai	ia		
							or favor Inici	ar cociór	,							
								II SCSIOI	'							
						- NI	and an all a second			_						
						INC	mbre de usu	ario								
						Cl	ive									
						_				_						
								Acceso								
							Inicia	FortiC	lient							

- d) Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software (ver <u>numeral 4</u>) e instalarlo de nuevo (<u>ver numeral 3</u>). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo diferente a Windows 10 Pro, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/pqrsd</u>.
- e) Con ayuda de su soporte técnico verificar que las políticas o restricciones del antivirus, del firewall del sistema operativo y del firewall de red no estén bloqueando la conectividad. Verificar si hay algo que haya cambiado en la configuración y realizar nuevamente la verificación del punto c).

1.4 La VPN llega al 98% y no conecta

Pasos para solucionarlo

- a) Reiniciar el PC y probar de nuevo. Si no funciona ejecutar el siguiente paso.
- b) Con ayuda de su soporte técnico verificar la conectividad a la vpn por internet a <u>https://fwprod.fopep.gov.co:10443/</u> y tomar una evidencia similar a esta (verificar nuevamente si la vpn conecta, si no funciona ir al siguiente paso.



← → C 🔒 fi	prod.fopep.gov.co:10443/re	emote/login?lang=en					2 2	Ŀ	☆	1
M Gmail 💌 YouTub	📑 tplink 🏧 Cacheprod	Bdprod Infraprod	Middleprod	─ Mx7000	24 🛟 FortiMail graficas	Probador de correos	🕙 Nueva pestaña			
			Por fav	ror Iniciar sesión e de usuario Acceso Iniciar FortiCilent						

- c) Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software (ver <u>numeral 4</u>) e instalarlo de nuevo (<u>ver numeral 3</u>). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo diferente a Windows 10 Pro, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/pqrsd</u>.
- d) Con ayuda de su soporte técnico verificar que las políticas o restricciones del antivirus, del firewall del sistema operativo y del firewall de red no estén bloqueando la conectividad. Verificar si hay algo que haya cambiado en la configuración y realizar nuevamente la verificación del punto b).
- 1.5 Se presenta el mensaje de credenciales incorrectas (Unable to logon to the server. Your user name or password may not be configured properly for this connection. (-12))

Pasos para solucionarlo

 a) Verificar usuario y contraseña entregadas inicialmente por correo electrónico. Si no funciona, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/pqrsd</u>, adjuntando la evidencia del error que se presenta:



G FortiClient	>
File Help	
jguerrero	G
COMPLIANCE & TELEMETRY	le l
W VULNERABILITY SCAN	
	Warning X
Notifications	Unable to logon to the server. Your user name or password may not be configured properly for this connection. (-12)
🗱 Settings	Aceptar
About	Password
	Disconnect
Unlock Settings	

1.6 La VPN conecta pero no llegan al destino esperado

Pasos para solucionarlo

- a) Con ayuda de su soporte técnico realizar la tarea de verificar que se hayan cumplido los requisitos de configuración del destino (ver <u>numeral 2</u>)
- b) Con ayuda de su soporte técnico verificar que las políticas o restricciones del antivirus, del firewall del sistema operativo y del firewall de red no estén bloqueando la conectividad hacia el destino incluyendo el DNS
- c) Con la vpn conectada verificar la conectividad al Portal Terceros. Si no funciona, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página https://www.fopep.gov.co/pqrsd, adjuntando la evidencia del error que debería ser similar al siguiente:





1.6 Reformateo o cambio del computador

Pasos a seguir:

- a) Con ayuda de su soporte técnico realizar la tarea de verificar que se hayan cumplido los requisitos de configuración del destino (ver numeral 2)
- b) Con ayuda de su soporte técnico instale el software (ver numeral 3). Importante: Si tiene una versión de sistema operativo diferente a Windows 10 Pro, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página https://www.fopep.gov.co/pqrsd.

Si luego de realizar las actividades consignadas en los puntos anteriores persiste la falla, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/pgrsd</u>, adjuntando las evidencias recolectadas.

1) Precondiciones:

Para poder hacer la correcta instalación de esta VPN es requerido que su administrador de redes confirme la siguiente información:



- Para activación de la VPN, se debe habilitar el puerto 10443 de salida en el firewall de la red hacia la IP: 190.216.129.116
- Para conectividad al PORTAL TERCEROS, se debe habilitar el puerto 443 de salida hacia la IP: 172.24.20.18

2) Instalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.0

3.1 Descargar la versión en el siguiente link <u>https://www.fortinet.com/support/product-downloads</u>, dar clic en **Forticlient VPN only.**

FortiClient	FortiConverter	FortiExplorer	FortiFone Softclient	FortiPlanner	FortiRecorder
			FortiClient 7	.0	
	E festilee file sep	* 🗉 X	ZTNA Edition		
	FortiClient Console Complete Co	Crusted O animg	EPP/APT Edition		
	Convenient is freedow Convenient is	99 munication diamete N.S.	SASE SIA Edition		
	Appendiation Format Anamatic Format Format Restrict Format Format Restrict Access Restrict Access		FortiClient EMS		
-	temp oxisharis for Q Last four at State?	Bran Area *	FortiClient VPN only	4	
	Click to See Larger I	mage			S the you v



3.2 Elegir el sistema operativo Windows en el cual se va a instalar.

FortiClient VPN			
The VPN-only version of FortiClient offers SSL VPN and	d IPSecVPN, but does not include	any support.	
Remote Access		Ś	C
SSL VPN with MFA	Windows	MacOS	Linux
✓ IPSEC VPN with MFA	DOWNLOAD	DOWNLOAD	DOWNLOAD .rpm
	iOS ios	Android	Linux
	DOWNLOAD	DOWNLOAD	DOWNLOAD .deb

- 3.3 Descargado el software de Forticlient se inicia la instalación del software de la VPN
- **3.4** Dar clic en la opción "**Sí**" y comienza la instalación





FortiClient Instalador	
Estado Descargando imagen (23%)	Cancelar

3.5 Habilitar la opción "Yes, I have read and accept the" y dar clic en el botón "Next".





3.6 Dar clic en Next.

🖟 FortiClient VPN Setup	_		×
Destination Folder Click Next to install to the default folder or click Change to choose an	other.	Y,	
Install FortiClient VPN to:			
C:\Program Files\Fortinet\FortiClient\ Change			
Back Next		Cano	el

3.7 Clic en Install.

FortiClient VPN Setup	_		×
Ready to install FortiClient VPN			
Click Install to begin the installation. Click Back to review or change ar installation settings. Click Cancel to exit the wizard.	iy of you	лr	
Back		Cane	cel



3.8 Dar clic en la botón "Finish"



3) Configuración de VPN Fopep Cliente Versión 7.0.

4.1 Ingresar al escritorio del PC y dar doble clic sobre el ícono "FortiClient".





4.2 Seleccionar el cuadro de verificación (resaltado en la siguiente imagen) y dar clic en "I



۵

4.3 Dar Clic en la parte superior derecha en la figura resaltada del candado.



Carrera 7 No. 31-10 Piso 9 Bogotá - Línea de Atención: (601) 422 74 22 Página web <u>www.fopep.gov.co</u>





4.4 Clic en la parte del engranaje



4.5 Clic en la opción "Restaurar"

FortiClient	-		\times
FortiClient VPN	* *	2	Ð
Upgrade to the full version to access additional features and receive technical support.			
Sistema Backup or restore a configuration Respatido Restaurar			
Logging Nivel de Registro Información ▼ Archivo de log Exportar logs Borrar logs			
Opciones de VPN Tùnel DTLS Preferido No advertir de Certificado de Servidor Inválido			



4.6 Seleccionar la ruta donde se encuentra el archivo Portal_Terceros.conf, (importante: solicitar al Consorcio Fopep la versión actualizada de este archivo) y posteriormente dar clic en el botón "Abrir"

FortiClient	X
FortiClient VPN	* 0 0
Sistema Respaldar o restaurar toda la Respaldo Restaurar configuración	
Logging Nivel (● Abrir Archiv ← → ~ ↑	✓ V Buscar en Documentos
Opciones Pr Pr Pr Este equipo No Poscargas Piantillas personalizadas de Office Plantillas personalizadas de Office Portal_Terceros.conf	Fecha de modificación Tipo 27/05/2021 06:30 p.m. Carpeta de archivos 27/07/2022 04:45 p.m. Archivo CONF
 Avanzado Action ⇒ Inágenes ⇒ Música ⇒ Objetos 3D > ₩ Vídeos 	
Disco local (C:) Nombre: Portal_Terceros.conf	> Configuration files (*.conf;*.sco ∨ <u>Abrir</u> Cancelar .:ii

4.7 Dar clic en el botón "*Aceptar*" de la siguiente ventana:

FortiClient		– 🗆 ×
Archivo Ayuda		
FortiClient VPN	nal features and receive technical support.	* • • •
- Sistema Backup or restore a configuration Archivo	Respaido Restaurar C:\Users\administrador\Docu Aceptar Cancelar	
— Logging Nivel de Registro Archivo de log	Información Exportar logs Borrar logs	
Opciones de VPN Túnel DTLS Preferido No advertir de Certificado de Se	ervidor Inválido	



4.8 Aparecerá la siguiente ventana en la cual es necesario dar clic en el botón "Aceptar".

FortiClient		—		\times
Archivo Ayuda				
FortiC	lient VPN	#	•	• •
Upgrade to the full ver	sion to access additional features and receive technical support.			
	🖲 Información 💌			
— Sistema Backup or rest	La configuración fue restaurada exitosamente			
— Logging Nivel de Regist Archivo de log	Aceptar Exportar logs Borrar logs			
Opciones de VPN Túnel DTLS No advertir	Preferido de Certificado de Servidor Inválido			

4.9 Habilitar las SSL y TLS en las Opciones de internet >> Opciones avanzadas.

Opciones de Intern	iet			?	×
General	Seguridad	Priv	acidad Opcio	Contenido nes avanzadas)
Configuración	riogram				_
Habilit Habilit Habilit Habilit Habilit No gu	tar el almacenamiento tar el modo protegido tar procesos de 64 bit tar SmartScreen de W ardar las páginas cifr	DOM mejorad s para el /indows E adas en e	o* modo proteg efender el disco	/ ido mejorado	
Permi Permi Permi Usar Usar Usar Vusar	tir que el contenido ai tir que el contenido ai tir que el software se ss. 3.0 TLS 1.0 TLS 1.1 TLS 1.2 La carneta Archivos 1	ctivo de l ctivo se e ejecute (os CDs se eje jecute en los o instale inclu	cute en mi equij archivos de r so si la firma r	0*
<	la carpeta Archivos	temporan	is de interne	>	
*Se aplicará cu	ando reinicie el equip	o Restaur	ar configurad	ión avanzada	
Restablecer confi Restablece la c su estado pred Use esta opciór	guración de Internet i onfiguración de Intern eterminado. n solo si el explorador	Explorer net Explo está en	rer a R <u>e</u> r un estado inu	stablecer	
	A	ceptar	Cancel	ar Aplig	ar



4.10 Dar Clic en el icono de la casa y aparecerá la configuración de la VPN donde se debe ingresar el usuario y contraseña proporcionados y dar Clic en "**Conectar**".

FortiClient Archivo Ayuda FortiClient	VPN			A 0 0 0
	(
	Nombre de VPN Nombre de Usuario Contraseña	PORTAL TERCEROS	• =	

4.11 Aparecerá la siguiente pantalla, que evidencia que ya se está conectado a la VPN.





4) Desinstalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.0

5.1 Dirigirse a la barra inferior izquierda de buscar y digitar "panel de control" (sin las comillas).

Todo Aplicaciones Documentos	Web M	ás ▼ ··· ×
Mejor coincidencia		
Panel de control Aplicación		
Aplicaciones		Panel de control
🗘 Configuración	>	Aplicación
Buscar en Internet		
℅ panel de control - Ver resultados web	>	다 Abrir
	>	
$\mathcal P$ panel de control nvidia	>	Recent
𝒫 panel de control windows 10	>	a Cuentas de usuario
𝒫 panel de control impresoras	>	Programas y características
P panel de control pantalla	>	Correo - en 0
Ω panel de control mouse	>	Centro de redes y recursos compartidos
		Desinstalar un programa
	ĺ.	Configuración de uso compartido avanzado
painel de controle	>	Correo - en 0
		Dispositivos e impresoras
		Correo - en 0
		🛱 💽 🖻 💁 🌄 🛤 🥰

5.2 Seleccionar Abrir y aparecerá la siguiente pantalla.



Carrera 7 No. 31-10 Piso 9 Bogotá - Línea de Atención: (601) 422 74 22 Página web <u>www.fopep.gov.co</u>



5.3 Dar clic sobre programas



5.4 Se abre una nueva ventana



5.5 Dar clic sobre programas y caracteristicas





5.6 Se abre una nueva ventana

Г

Desinstalar o cambiar un programa				
Para desinstalar un programa, selecciónalo de la lista y haz clic en	Desinstalar, Cambiar o Reparar.			
Organizar 🔻 Reparar				
Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión
Adobe Acrobat DC (64-bit)	Adobe	21/06/2022	542 MB	22.001.20142
🕞 Apowersoft Online Launcher version 1.8.2	APOWERSOFT LIMITED	13/06/2022	1,95 MB	1.8.2
S Controlador de gráficos Intel®	Intel Corporation	29/05/2022	74,2 MB	10.18.10.4276
I FortiClient	Fortinet Technologies Inc	19/05/2022	189 MB	6.0.10.0297
Kaspersky Endpoint Security para Windows	AO Kaspersky Lab	15/06/2022	336 MB	11.8.0.384
Kaspersky Security Center Network Agent	Kaspersky	15/06/2022	106 MB	13.0.0.11247
C Microsoft Edge	Microsoft Corporation	17/06/2022		102.0.1245.44
🚺 Microsoft Office Hogar y Empresas 2016 - es-es	Microsoft Corporation	21/06/2022		16.0.15225.20288
Microsoft OneDrive	Microsoft Corporation	11/06/2022	238 MB	22.111.0522.0002
Microsoft Update Health Tools	Microsoft Corporation	7/05/2022	1,01 MB	3.67.0.0
🎃 Mozilla Firefox (x64 es-ES)	Mozilla	10/06/2022	208 MB	101.0.1
🔯 Mozilla Maintenance Service	Mozilla	29/05/2022	316 KB	100.0.2
😹 Realtek High Definition Audio Driver	Realtek Semiconductor Corp.	29/05/2022		6.0.1.8578
Update for Windows 10 for x64-based Systems (KB5001716)	Microsoft Corporation	7/05/2022	812 KB	4.91.0.0
Zoom	Zoom Video Communications, I	1/06/2022	9,76 MB	5.10.7 (6120)

5.7 Ubicar el programa FortiClient y seleccionarlo

Desinstalar o cambiar un programa Para desinstalar un programa, selecciónalo de la lista y haz clic e	n Desinstalar, Cambiar o Reparar.			
Organizar 🔻 Reparar				
Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión
🔑 Adobe Acrobat DC (64-bit)	Adobe	21/06/2022	542 MB	22.001.20142
🔂 Apowersoft Online Launcher version 1.8.2	APOWERSOFT LIMITED	13/06/2022	1,95 MB	1.8.2
Untrolador de gráficos Intel	Intel Corporation	29/05/2022	74,2 MB	10.18.10.4276
I FortiClient	rtinet Technologies Inc	19/05/2022	189 MB	6.0.10.0297
🗶 Kaspersky Endpoint Security para Windows	AO Kaspersky Lab	15/06/2022	336 MB	11.8.0.384
Kaspersky Security Center Network Agent	Kaspersky	15/06/2022	106 MB	13.0.0.11247
C Microsoft Edge	Microsoft Corporation	17/06/2022		102.0.1245.44
🚺 Microsoft Office Hogar y Empresas 2016 - es-es	Microsoft Corporation	21/06/2022		16.0.15225.20288
 Microsoft OneDrive 	Microsoft Corporation	11/06/2022	238 MB	22.111.0522.0002
Microsoft Update Health Tools	Microsoft Corporation	7/05/2022	1,01 MB	3.67.0.0
ڬ Mozilla Firefox (x64 es-ES)	Mozilla	10/06/2022	208 MB	101.0.1
🔯 Mozilla Maintenance Service	Mozilla	29/05/2022	316 KB	100.0.2
😹 Realtek High Definition Audio Driver	Realtek Semiconductor Corp.	29/05/2022		6.0.1.8578
📧 Update for Windows 10 for x64-based Systems (KB5001716)	Microsoft Corporation	7/05/2022	812 KB	4.91.0.0
Zoom	Zoom Video Communications, I	1/06/2022	9,76 MB	5.10.7 (6120)



5.8 Ubicar en la parte superior izquierda el letrero Desinstalar.

		~		
Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión
BMicrosoft Visual C++ 2017 Redistributable (x86) - 14.14.26429	Microsoft Corporation	9/02/2022	20,4 MB	14.14.26429.4
🚰 Microsoft Help Viewer 2.3	Microsoft Corporation	9/02/2022	12,1 MB	2.3.28107
Microsoft SQL Server 2019 (64-bit)	Microsoft Corporation	9/02/2022		
E FileZilla Client 3.57.0	Tim Kosse	29/12/2021	40,9 MB	3.57.0
📧 Microsoft Update Health Tools	Microsoft Corporation	6/12/2021	1,05 MB	2.93.0.0
🗾 Cobian Backup 11 Gravity		16/10/2021		
👜 CPUID CPU-Z 1.95	CPUID, Inc.	8/09/2021	4,86 MB	1.95
Kaspersky Security Center Network Agent	Kaspersky	9/08/2021	106 MB	13.0.0.11247
📅 Tenable Nessus (x64)	Tenable, Inc.	17/06/2021	84,0 MB	8.15.0.20271
🗑 Npcap OEM	Nmap Project	17/06/2021		1.10
;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;	Riverbed Technology, Inc.	13/05/2021		4.1.0.2980
🕹 Adobe AIR	Adobe Systems Incorporated	19/04/2021		18.0.0.144
🙀 I.R.I.S. OCR	HP	14/04/2021	71,3 MB	12.3.6.6
IF HP LJ M1530 MFP Series HP Scan	Hewlett-Packard Co.	14/04/2021	13,0 MB	1.0.302.0
MPLaserJetHelp_LearnCenter	Hewlett-Packard	14/04/2021	7,91 MB	1.02.0000
🐼 HP Update	Hewlett-Packard	14/04/2021	4,04 MB	5.005.002.002
BHP LaserJet Professional M1530 MFP Series	Hewlett-Packard	14/04/2021		15.0.15188.928
1 Microsoft Office Professional Plus 2013	Microsoft Corporation	18/03/2021		15.0.4569.1506
🛃 Microsoft Visual Studio 2010 Tools for Office Runtime (x64)	Microsoft Corporation	18/03/2021		10.0.50903
🜏 EditPlus (64 bit)	ES-Computing	18/03/2021		
📧 Adaptive Server Sybase Central Plug-in	Sybase, Inc.	18/03/2021		15.7.0.100000
FortiClient	Fortinet Technologies Inc	17/03/2021	189 MB	6.0.10.0297
Microsoft Visual C++ 2010 x86 Redistributable - 10.0.40219	Microsoft Corporation	4/08/2020	11,1 MB	10.0.40219

5.9 Seleccionar Si en la ventana que aparece a continuacion.



5.10 Sale una ventana que informa que ya esta en proceso de desintalación.



Carrera 7 No. 31-10 Piso 9 Bogotá - Línea de Atención: (601) 422 74 22 Página web <u>www.fopep.gov.co</u>



5.11 Por último, dar clic en el botón OK, en el mensaje que indica que ya se desinstaló el programa. El PC se reiniciará.



