

MANUAL DE SOPORTE VPN TERCEROS

CONSORCIO FOPEP 2022

Contenido

1) Requerimientos mínimos de hardware y software.....	3
2) Posibles fallas que se pueden presentar en el Forticlient.....	3
2.1 Software Forticlient no abre o se bloquea	3
2.2 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.)	5
2.3 La VPN llega al 98% y no conecta.....	7
2.4 Sale 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)) .	7
2.5 La VPN conecta pero no llegan al destino esperado.....	8
2.6 Cuando se presente el error Permission denied (-455) la causa puede ser un bloqueo en el cliente por lo cual enviamos los pasos para reiniciarlo y verificar si con eso se soluciona.....	9
2.7 Reformato o cambio del computador	11
3) Precondiciones:	11
4) Instalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.4	12
5) Configuración de VPN Fopep Cliente Versión 7.4.	16
6) Desinstalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.4	21

1) Requerimientos mínimos de hardware y software

Para la instalación del FortiClient con las seguridades requeridas, son necesarios los siguientes requisitos mínimos:

- Sistema Operativo: Microsoft Windows 11 (64-bit) o Microsoft Windows 10 (64-bit)
- Computadora compatible con Microsoft Windows con procesador Intel o equivalente.
- 4 GB de RAM.
- 1 GB espacio en disco duro.

Tener en cuenta que la compatibilidad con procesadores ARM está en fase beta, por lo cual, podría presentar problemas de instalación, se sugiere instalar en procesador Intel.

Para mayor información, referirse a la siguiente URL:
<https://docs.fortinet.com/index.php/document/forticlient/7.4.3/administration-guide/646779/installation-requirements>

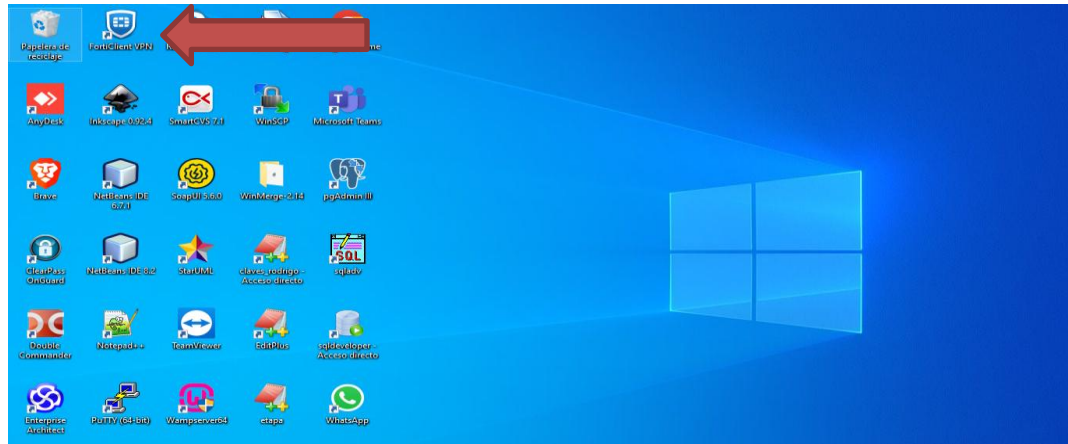
2) Posibles fallas que se pueden presentar en el Forticlient

2.1 Software Forticlient no abre o se bloquea

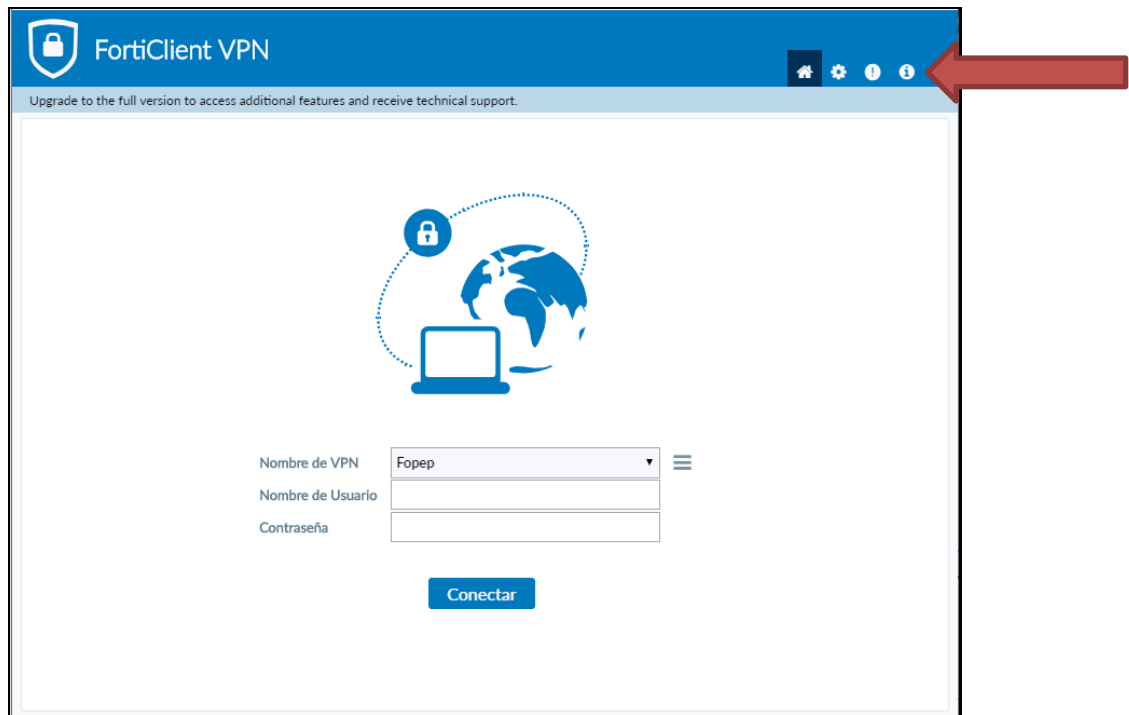
Pasos para solucionarlo

- 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 [numeral 6](#)) e instalarlo de nuevo (ver [numeral 4](#)). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo inferior a Windows 10 Pro y presenta inconvenientes con la conexión, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.
- c) Se debe tomar evidencia del programa que queda instalado siguiendo estos pasos:

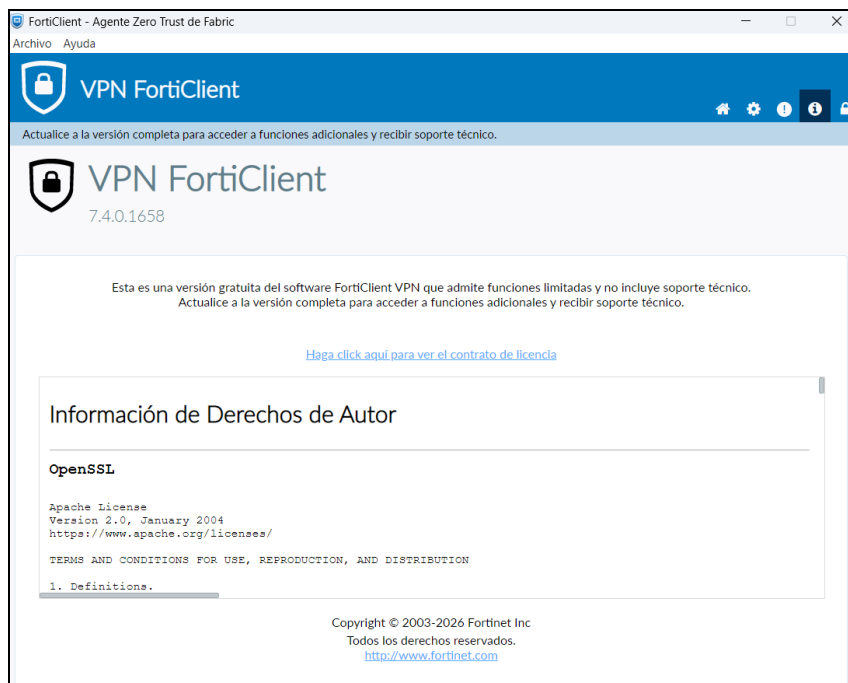
- Abrir el programa Forticlient que quedó en el escritorio



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



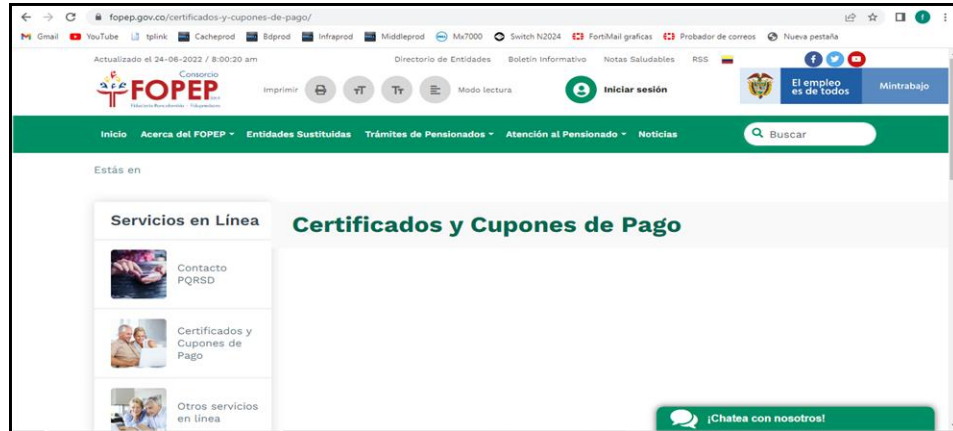
- Doy clic sobre el icono para tomar la evidencia de la instalación del programa y enviarla así:



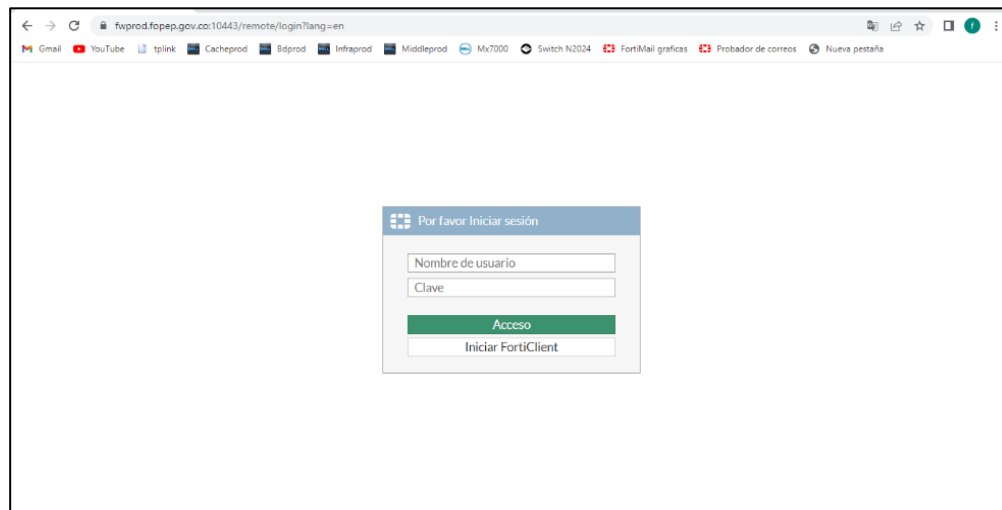
2.2 La VPN llega a menos del 50% y no conecta, sale un mensaje de nodo no disponible (unable to establish the VPN connection. The VPN server may be unreachable.)

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 <https://fwprod.fopep.gov.co:10443/> y tomar una evidencia similar a esta (verificar nuevamente si la vpn conecta, si no funciona ir al siguiente paso):



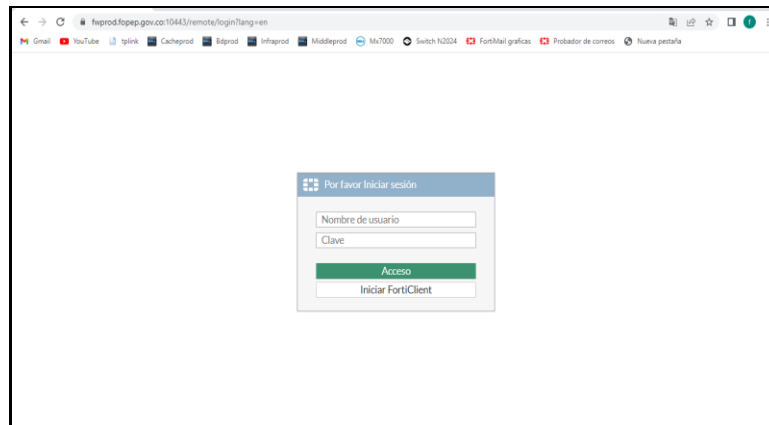
- d) Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software (ver [numeral 6](#)) e instalarlo de nuevo ([ver numeral 4](#)). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo inferior a Windows 10 Pro y presenta inconvenientes con la conexión, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <https://www.fopep.gov.co/radicar-pgrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.
- 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).

2.3 La VPN llega al 98% y no conecta

Pasos para solucionarlo

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



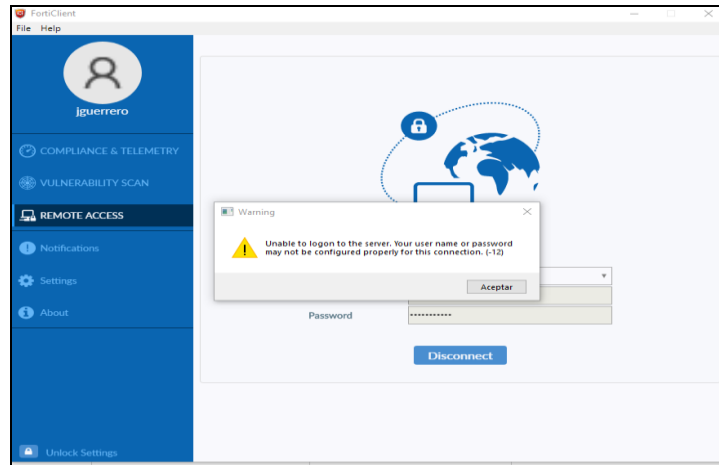
- Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software ([ver numeral 6](#)) e instalarlo de nuevo ([ver numeral 4](#)). **Importante:** Si tiene una versión de sistema operativo inferior a Windows 10 Pro y presenta inconvenientes con la conexión, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <https://www.fopep.gov.co/radicar-pgrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.
- 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).

2.4 Sale el mensaje de credenciales incorrectas (Unable to login to the server. Your user name or password may not be configured properly for this connection. (-12))

Pasos para solucionarlo

- Verificar usuario y contraseña entregadas. Si no funciona, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página

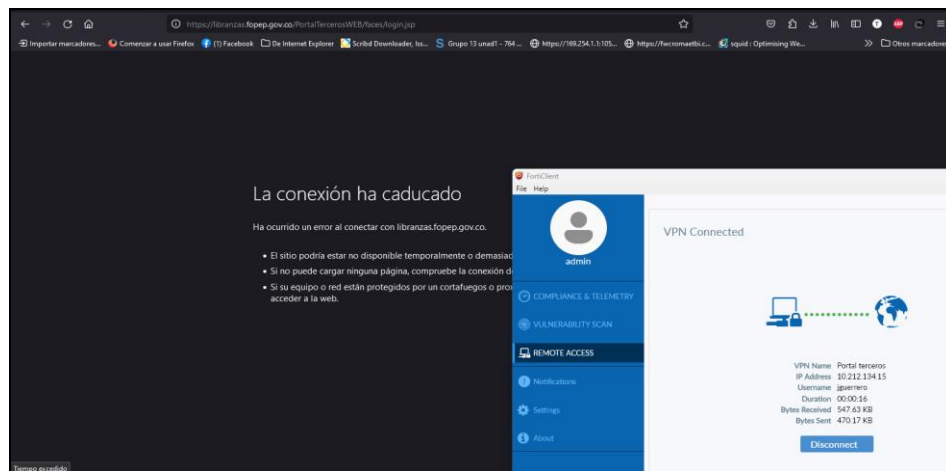
<https://www.fopep.gov.co/radical-pgrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.



2.5 La VPN conecta, pero no llegan al destino esperado

Pasos para solucionarlo

- a) Con la vpn conectada verificar la conectividad al destino esperado (Portal Terceros). Si no funciona, enviar una evidencia del error que se presenta similar a esta:

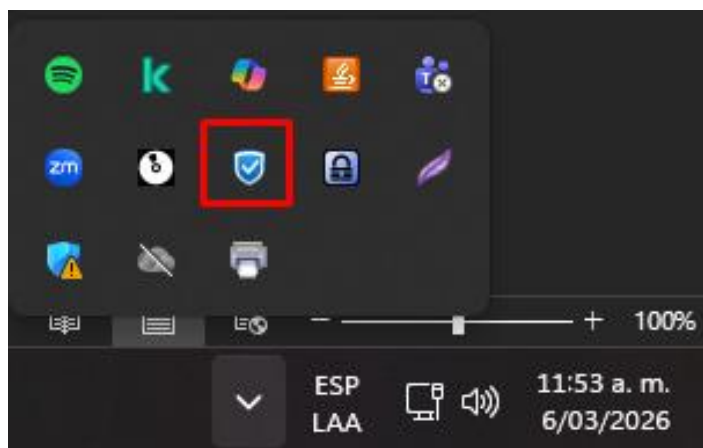


- b) Con ayuda de su soporte técnico realizar la tarea de verificar que se hayan cumplido los requisitos de configuración del destino (ver [numeral 3](#)).

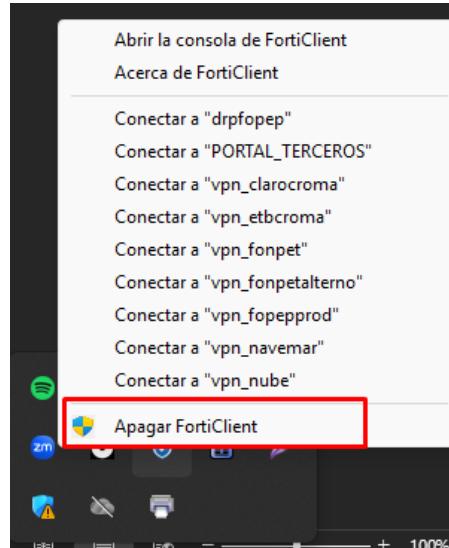
- c) Con ayuda de su soporte técnico verificar que las políticas o restricciones del antivirus, del firewall del sistema operativo y del firewall de red no estén bloqueando la conectividad hacia el destino incluyendo el DNS
- d) Informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.

2.6 Cuando se presente el error Permission denied (-455) la causa puede ser un bloqueo en el cliente por lo cual enviamos los pasos para reiniciarlo y verificar si con eso se soluciona como ya nos sucedió.

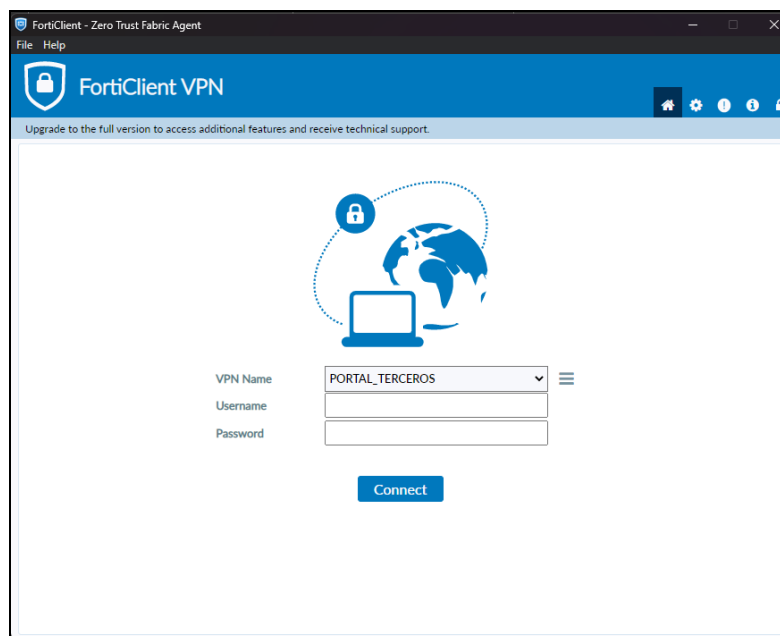
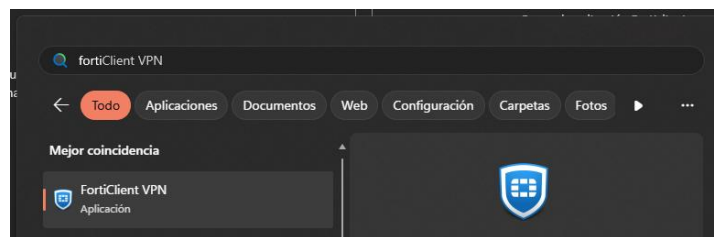
- a) Ir a la bandeja del sistema
 - En la parte inferior derecha de la pantalla, ubicar los íconos cerca del reloj.
 - Si no aparece el ícono, hacer clic en la flecha (^) para mostrar las aplicaciones ocultas.

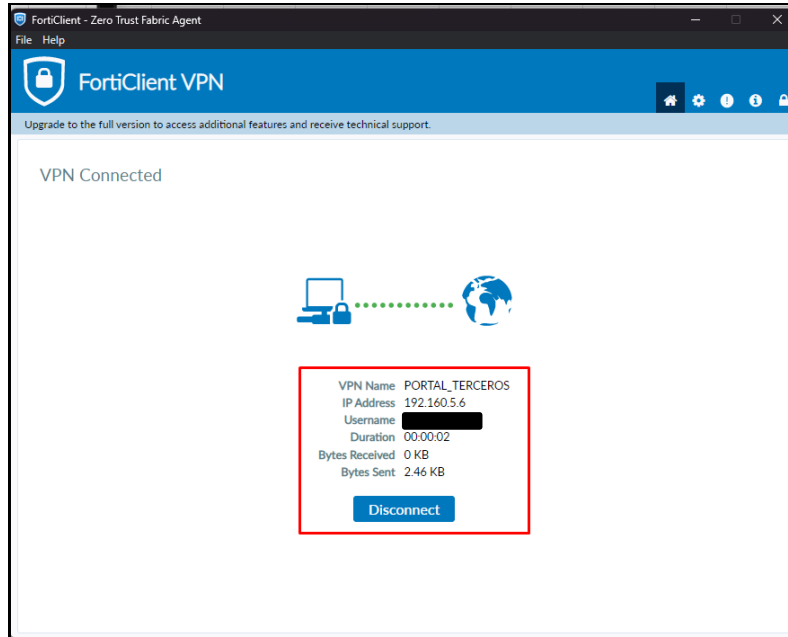


- b) Abrir FortiClient y apagarla vpn
 - Buscar el ícono del escudo azul de FortiClient.
 - Dentro de FortiClient, ir a la sección **VPN**.
 - Hacer clic en **Disconnect / Desconectar**.
 - Esperar unos segundos hasta que indique **Disconnected**.



- c) Volver a prender la VPN
- Buscar la aplicación Forticlient.
 - Validar la aplicación este abierta
 - Validar conexión.





2.7 Reformato o cambio del computador

Pasos a seguir

- Con ayuda de su soporte técnico realizar la tarea de verificar que se hayan cumplido los requisitos de configuración del destino (ver [numeral 3](#)).
- Con ayuda de su soporte técnico instale el software ([ver numeral 4](#)).
Importante: Si tiene una versión de sistema operativo inferior a Windows 10 Pro y presenta inconvenientes con la conexión, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <https://www.fopep.gov.co/radicar-pgrsd/>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.

3) Precondiciones:

Para poder acceder a la descarga se debe tener previamente permisos de salida a internet y específicamente a la página de Fortinet, revisar esos permisos directamente con el área de soporte o infraestructura de cada empresa.

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

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

4) Instalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.4

- 4.1. Descargar la versión en el siguiente link <https://www.fortinet.com/lat/support/product-downloads>, dar clic en **Forticlient VPN solamente (only)**.
- 4.2. **Nota:** La versión más estable en el momento para la instalación es la versión 7.2



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



4.4. Se mostrará el siguiente formulario, en el cual se deberán diligenciar los siguientes campos obligatorios:

- Nombre y apellidos del funcionario.
- Empresa a la que pertenece.
- Correo electrónico corporativo.
- País al que pertenece.

Una vez completada la información, se deberá aceptar los Términos y Condiciones marcando la casilla correspondiente. Finalmente, se deberá hacer clic en el botón Enviar para registrar la solicitud.

DESCARGUE AHORA ×

FortiClient VPN-only

Please complete the form below to download and get additional information on FortiClient

Nombre	Apellido
Empresa	Correo electrónico del trabajo *
Colombia	

☒ Doy mi consentimiento para recibir comunicaciones promocionales (que pueden incluir teléfono, correo electrónico y redes sociales) de Fortinet. Entiendo que puedo inhabilitar de forma proactiva las comunicaciones con Fortinet en cualquier momento.

Al hacer clic en enviar, aceptas el Fortinet [Términos y Condiciones](#) & [Política de privacidad](#).

ENVIAR...

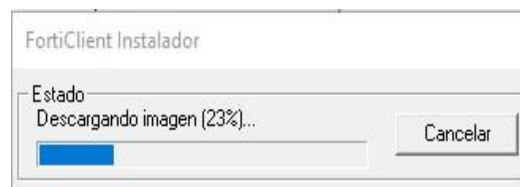
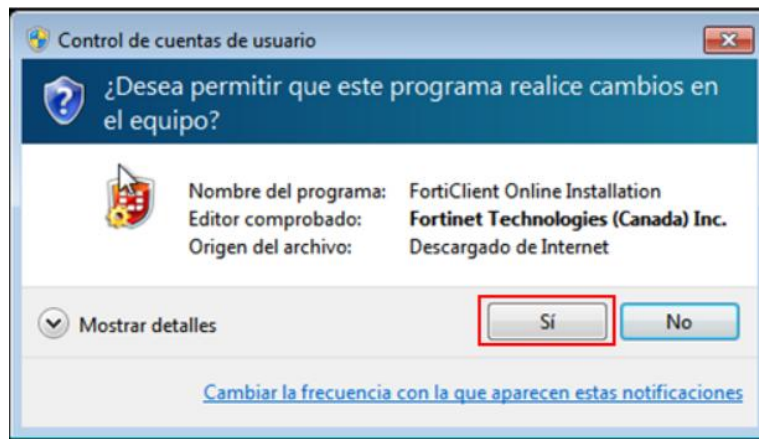
4.5. Elegir el sistema operativo Windows en el cual se va a instalar.

DESCARGUE AHORA ×

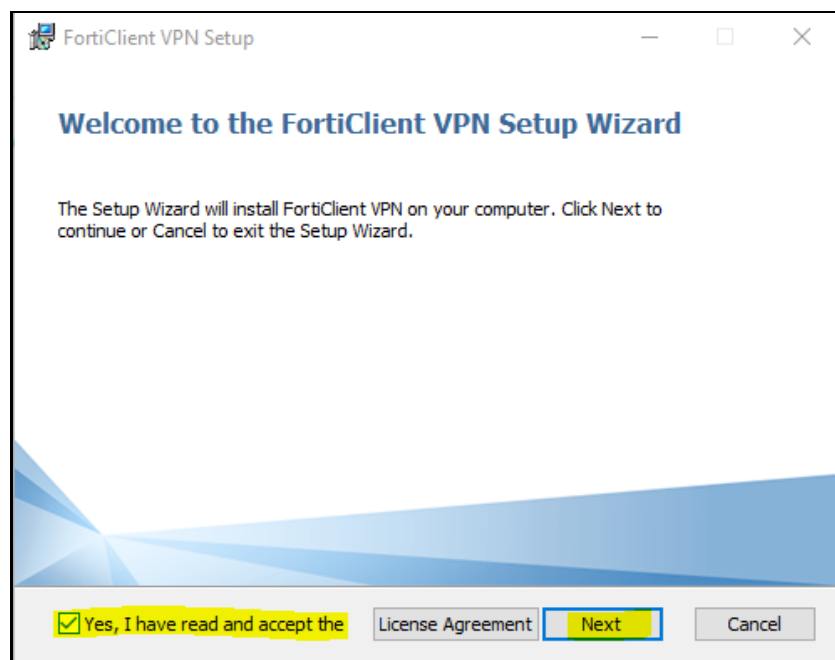
 DOWNLOAD VPN for Windows	 DOWNLOAD VPN for MacOS	 DOWNLOAD VPN for Linux .rpm
 DOWNLOAD VPN for Windows 64-arm	 DOWNLOAD VPN for Linux 64-arm .rpm	 DOWNLOAD VPN for Linux 64-arm .deb
 DOWNLOAD VPN for iOS	 DOWNLOAD VPN for Android	 DOWNLOAD VPN for Linux .deb

4.6. Descargado el software de Forticlient se inicia la instalación del software de la VPN.

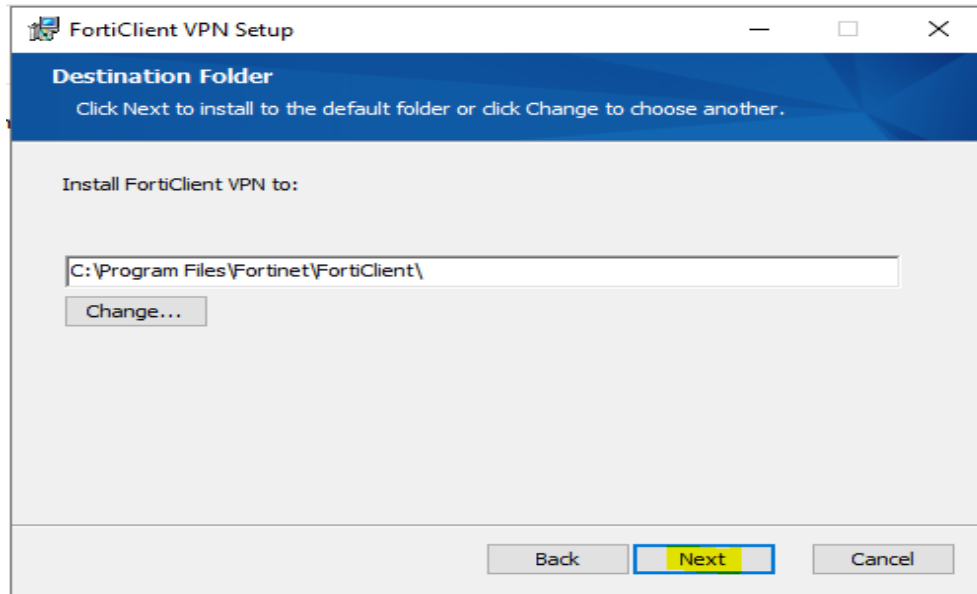
4.7. Dar clic en la opción “Sí” y comienza la instalación.



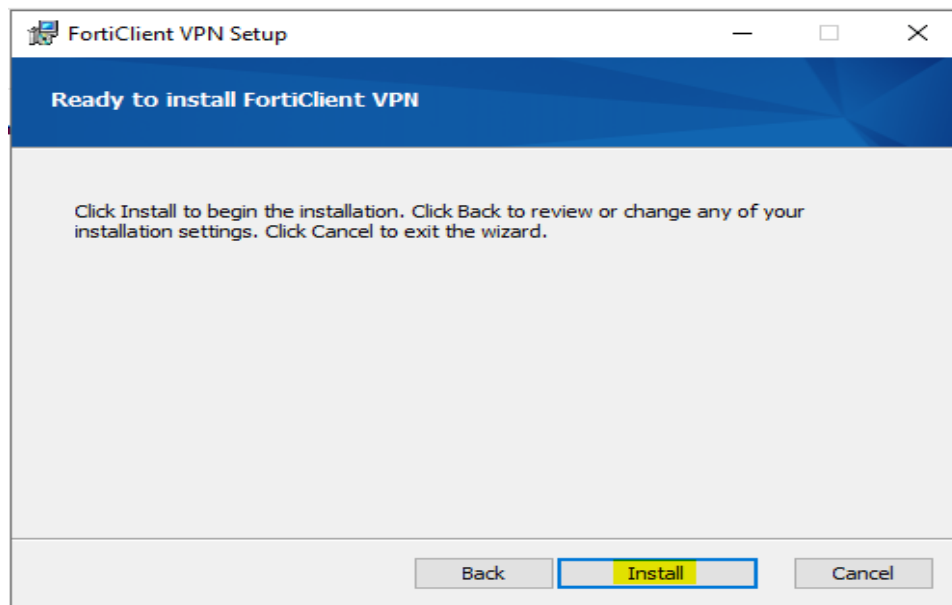
4.8. Habilitar la opción “Yes, I have read and accept the” y dar clic en el botón “Next”.



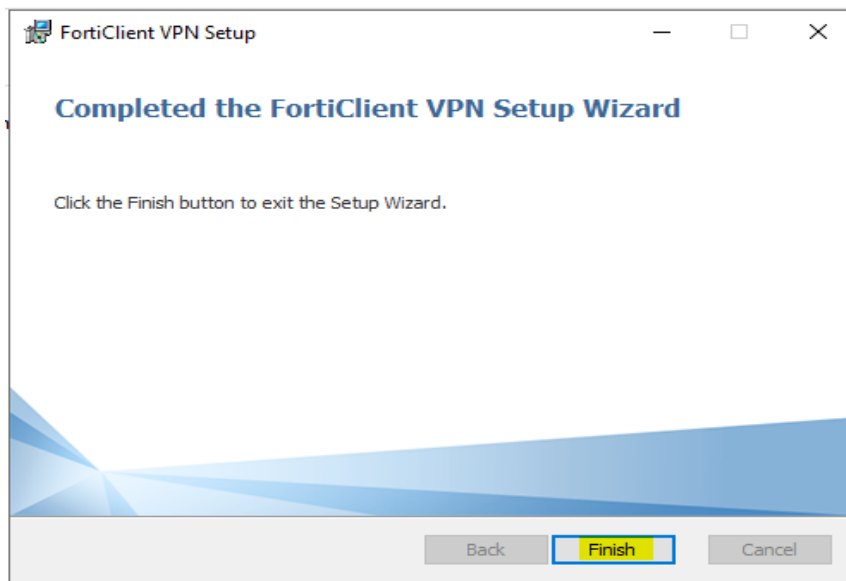
4.9. Dar clic en Next.



4.10. Clic en Install.



4.11. Dar clic en el botón "Finish"

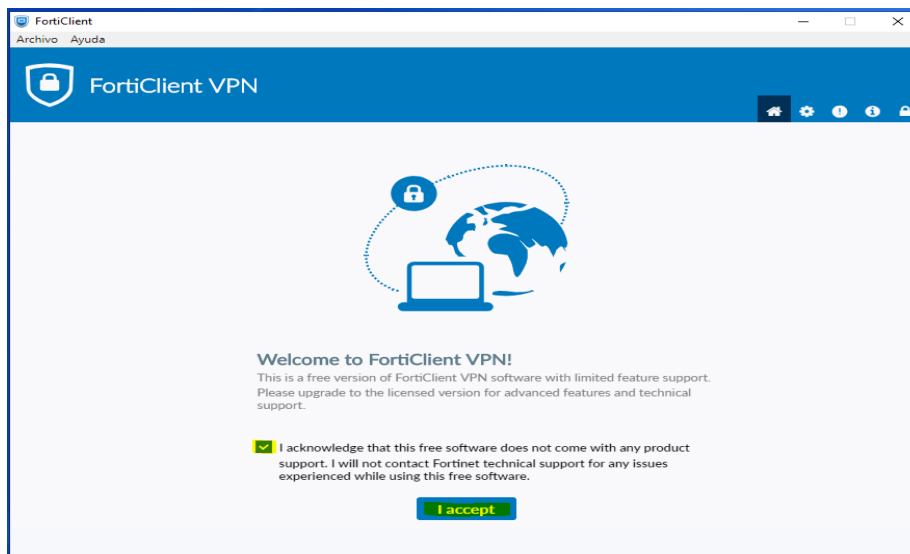


5) Configuración de VPN Fopep Cliente Versión 7.4.

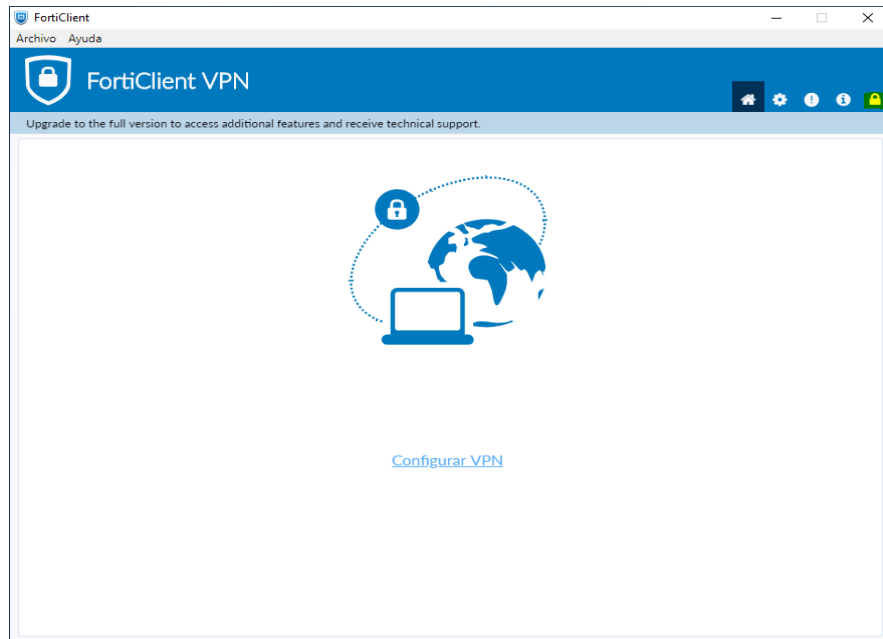
5.1. Ingrese al escritorio del PC al ícono "FortiClient" y dar doble clic.



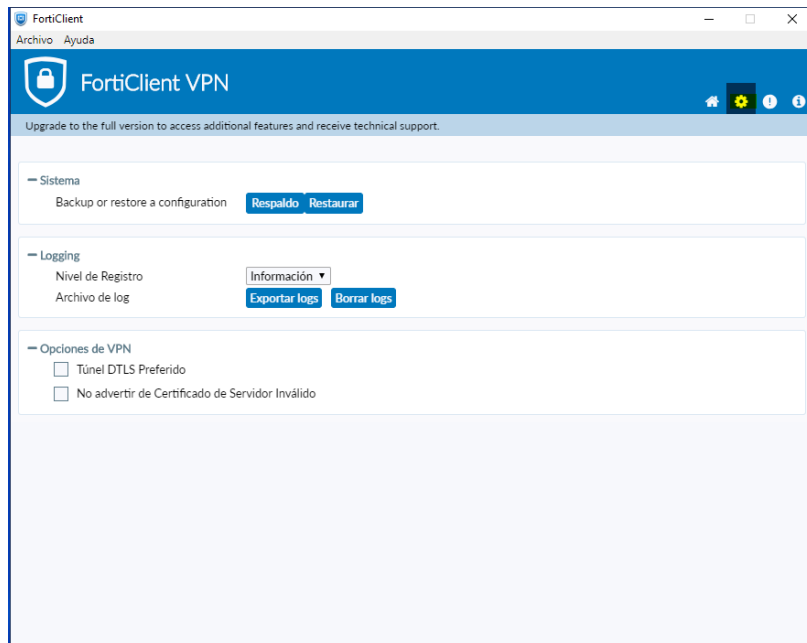
5.2. Aparecerá la siguiente imagen. Darle clic donde está resaltado para que salga la verificación y después dar en "I accept"



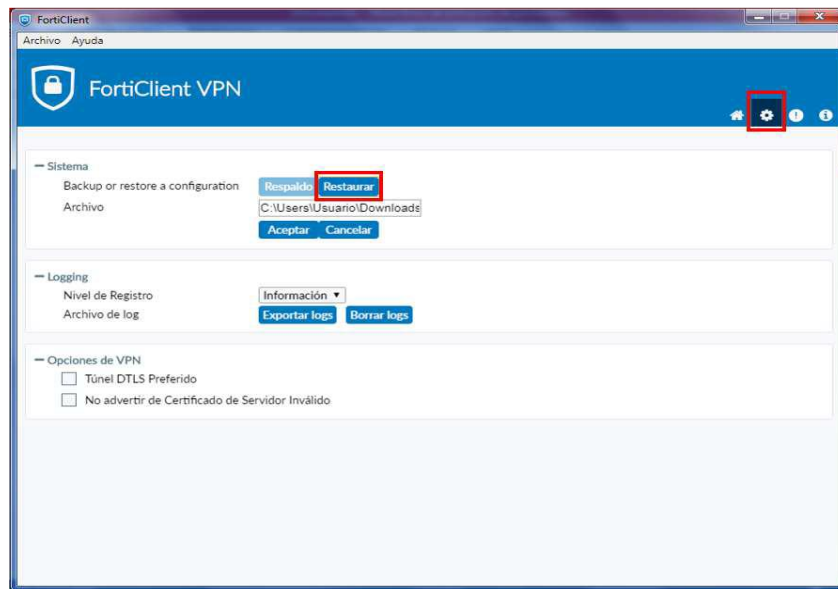
5.3. Dar Clic en la parte superior derecha en la figura resaltada del candado. 



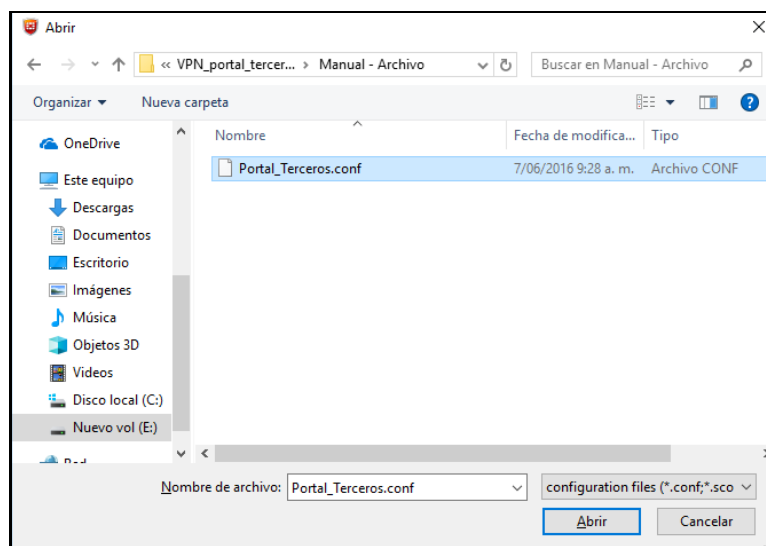
5.4. Clic en la parte del engranaje 



5.5. Clic en la opción “Restaurar”



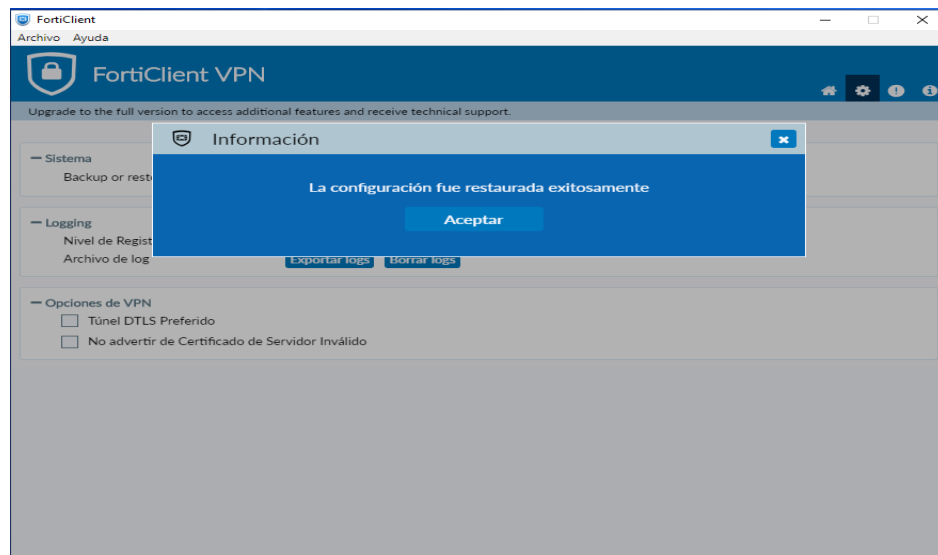
5.6. Seleccionar la ruta donde se encuentra el archivo Portal_Terceros.conf, (Archivo que fue enviado a la entidad en el correo inicial donde se comparten las credenciales de acceso a la VPN, si no cuenta con dicho archivo deberá solicitarlo a través de <https://www.fopep.gov.co/radicar-pgrsd>) y posteriormente dar clic en el botón **“Abrir”**.



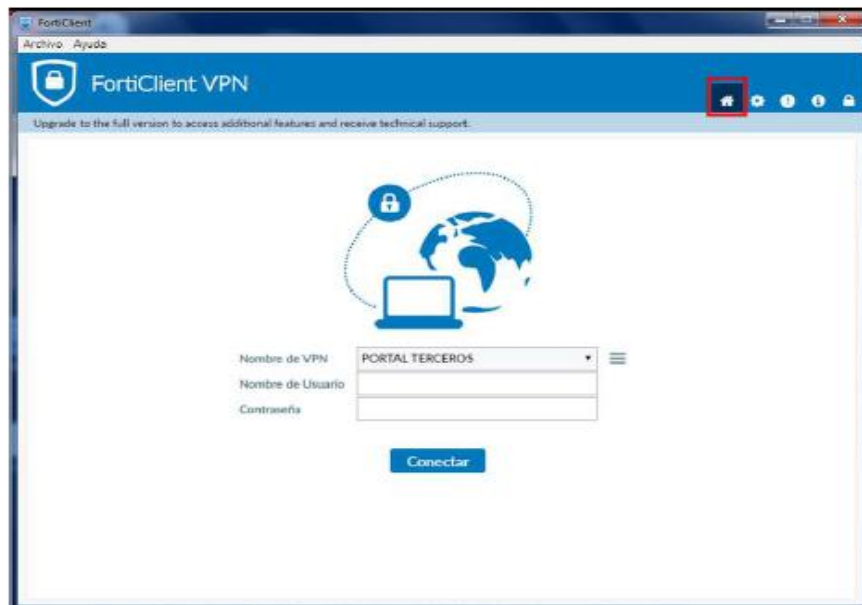
5.7. Aparecerá la siguiente ventana en la cual es necesario dar clic en el botón **“Aceptar”**.



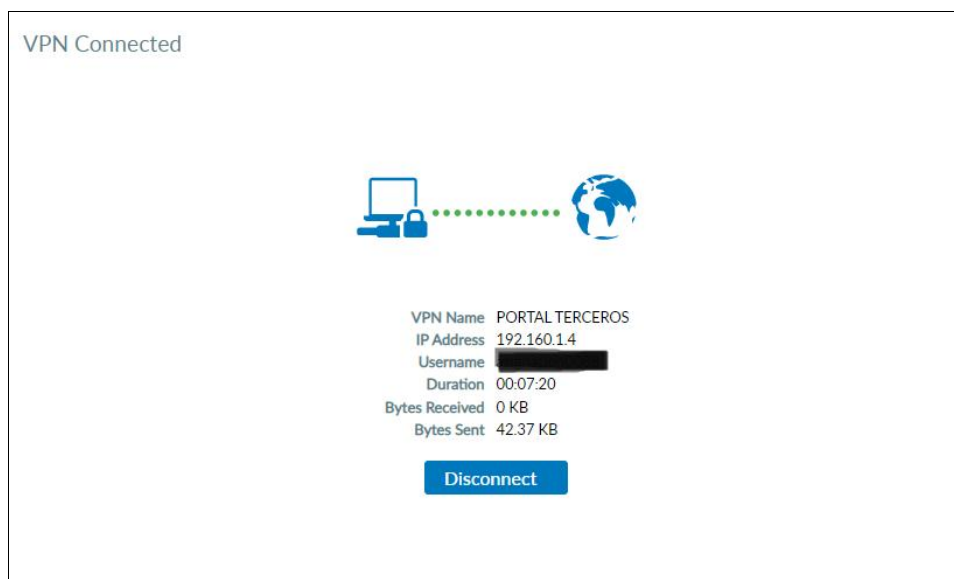
5.8. Aparecerá la siguiente ventana en la cual es necesario dar clic en el botón **“Aceptar”**.



- 5.9. 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”. Se sugiere copiar la contraseña para evitar errores de digitación.



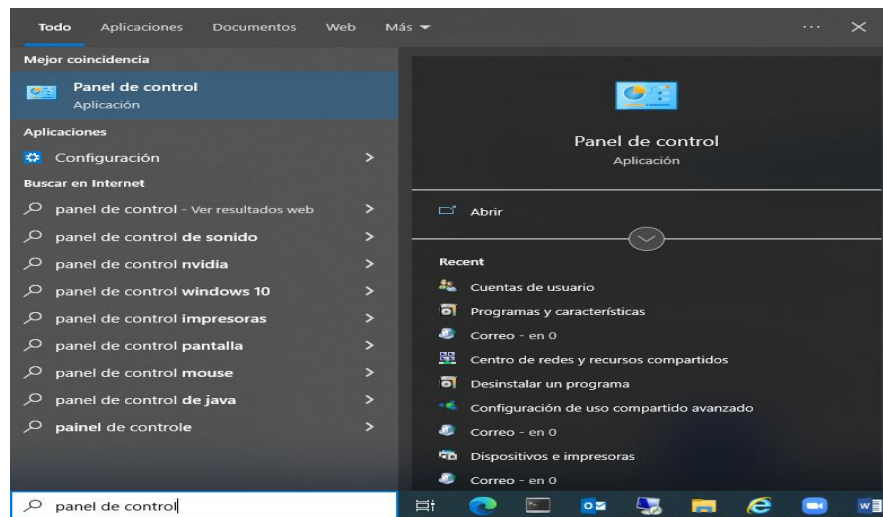
- 5.10. Nos aparecerá la siguiente pantalla la cual evidencia que ya se está conectado a la VPN (se tachó el nombre de usuario en la evidencia).



6) Desinstalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.4

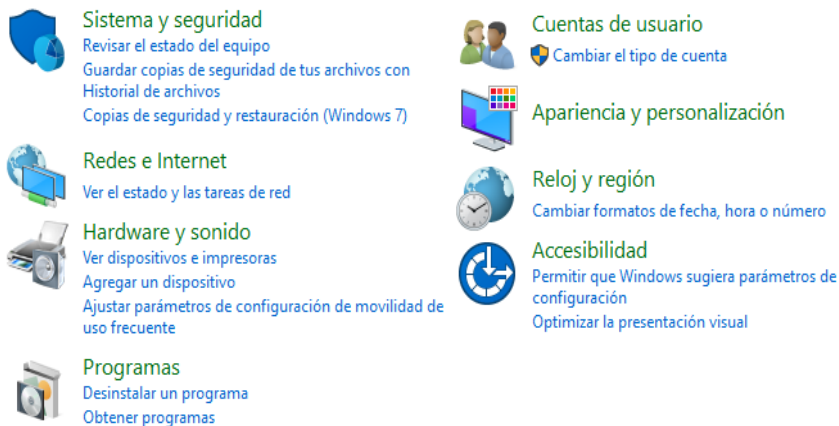
6.1. Me dirijo a la barra inferior izquierda de buscar y digito panel de control.

6.2. Le doy abrir y me muestra la siguiente pantalla.

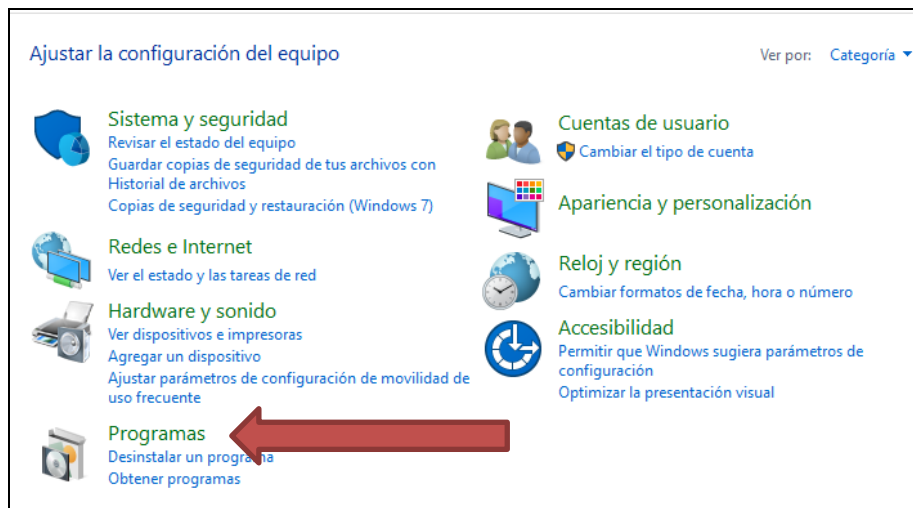


Ajustar la configuración del equipo

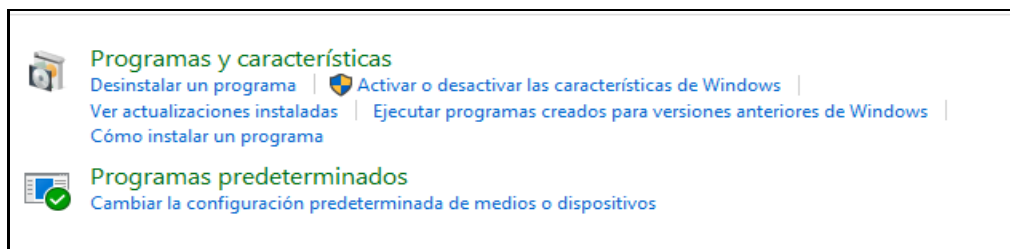
Ver por: Categoría ▼



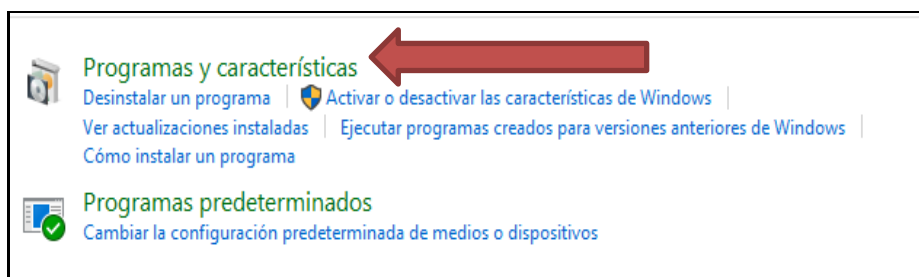
6.3. Doy clic sobre programas



6.4. Se abre una nueva ventana



6.5. Doy clic sobre programas y características



6.6. Se abre una nueva ventana

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	
Controlador de gráficos Intel®	Intel Corporation	29/05/2022	74,2 MB	10.18.10.4276	
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	
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, L...	1/06/2022	9,76 MB	5.10.7 (6120)	

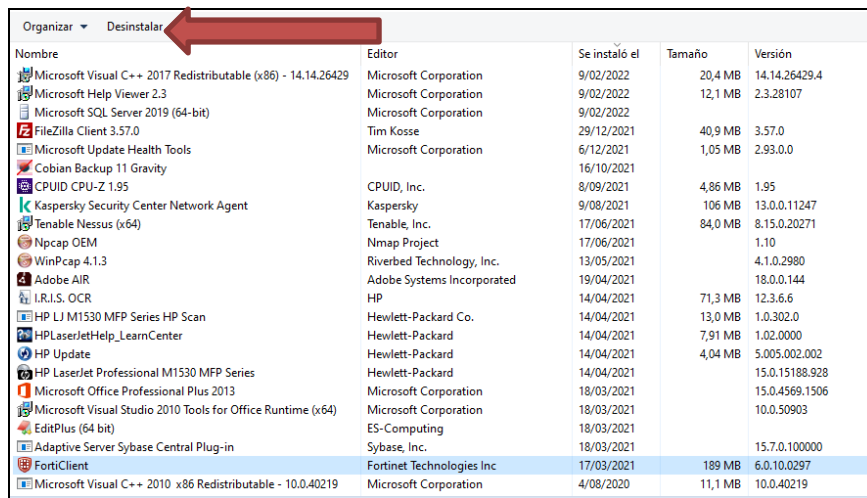
6.7. Ubico el programa FortiClient y lo selecciono

Desinstalar o cambiar un programa

Para desinstalar un programa, selecciónalo de la lista y haz clic en Desinstalar, Cambiar o Reparar.

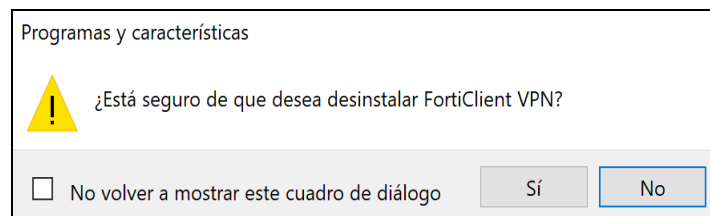
Organizar	Reparar				
Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión	
Adobe Acrobat DC (64-bit)	Adobe	21/06/2022	542 MB	22.001.20142	
Apowersoft Online Launcher version 1.8.2	APOWERSOFT LIMITED	13/06/2022	1,95 MB	1.8.2	
Controlador de gráficos Intel®	Intel Corporation	29/05/2022	74,2 MB	10.18.10.4276	
FortiClient	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	
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, L...	1/06/2022	9,76 MB	5.10.7 (6120)	

6.8. Ubico en la parte superior izquierda el letrero Desinstalar.

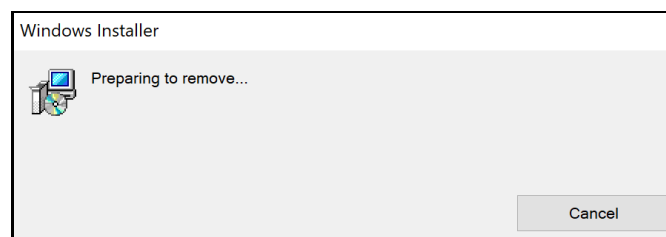


Nombre	Editor	Se instaló el	Tamaño	Versión
Microsoft Visual C++ 2017 Redistributable (x86) - 14.14.26429	Microsoft Corporation	9/02/2022	20,4 MB	14.14.26429.4
Microsoft Help Viewer 2.3	Microsoft Corporation	9/02/2022	12,1 MB	2.3.28107
Microsoft SQL Server 2019 (64-bit)	Microsoft Corporation	9/02/2022		
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
Nmap Project	Nmap Project	17/06/2021		1.10
WinPcap 4.1.3	Riverbed Technology, Inc.	13/05/2021		4.1.0.2980
Adobe AIR	Adobe Systems Incorporated	19/04/2021		18.0.0.144
HP LaserJet M1530 MFP Series HP Scan	HP	14/04/2021	71,3 MB	12.3.6.6
HP LaserJet M1530 MFP Series HP Scan	Hewlett-Packard Co.	14/04/2021	13,0 MB	1.0.302.0
HP LaserJet M1530 MFP Series HP Scan	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
HP LaserJet Professional M1530 MFP Series	Hewlett-Packard	14/04/2021		15.0.15188.928
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		15.7.0.100000
Adaptive Server Sybase Central Plug-in	Sybase, Inc.	18/03/2021		6.0.10.0297
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

6.9. Sale una ventana como aparece a continuacion, selecciono que Si.



6.10. Sale una ventana que informa que ya esta en proceso de desinstalación.



6.11. Por último, me sale un mensaje que ya desinstaló el programa para reiniciar el pc, dar clic en el botón OK.

