

MANUAL DE SOPORTE VPN TERCEROS

CONSORCIO FOPEP 2022



Contenido

1)	Requerimientos mínimos de hardware y software3
2)	Posibles fallas que se pueden presentar en el Forticlient 3
2.1.	Software Forticlient no abre o se bloquea 3
2.2. (una	La VPN llega a menos del 50% y no conecta, sale un mensaje de nodo no disponible able to establish the VPN connection. The VPN server may be unreachable.)
2.3.	La VPN llega al 98% y no conecta6
2.4. nam	Sale el mensaje de credenciales incorrectas (Unable to logon to the server. Your user e or password may not be configured properly for this connection. (-12))
2.5.	La VPN conecta pero no llegan al destino esperado8
2.6.	Reformateo o cambio del computador 8
4)	Instalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.49
5)	Desinstalación de VPN Fopep Cliente Versión 7.4 13
6)	Configuración de VPN Fopep Cliente Versión 7.4 17



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: <u>https://docs.fortinet.com/index.php/document/forticlient/7.4.3/administration-</u> <u>guide/646779/installation-requirements</u>

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 <u>numeral 4</u>) e instalarlo de nuevo (ver <u>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/radicar-pqrsd/</u>, 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.

FortiClient VPN		# 0 0 0 4
Upgrade to the full version to access additional features and rec	ceive technical support.	
Nombre de VPN Nombre de Usuario Contraseña	Popp =	
	Conectar	



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

FortiClient – chivo Ayuda		×
🖹 FortiClient VPN 🛷 🎕	00	
Jpgrade 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 support. Upgrade to the full version to access additional features and receive technical support.		
<u>Haga click aquí para ver el contrato de licencia</u>		
Información de Derechos de Autor		
OpenSSL 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>		

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 <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):

\rightarrow	G	fwprod.	fopep.g	ov.co:10443/re	emote/login?l	ang=en						2 ₁	Ŀ	☆	Ø
Gmail	🖸 Yo	uTube 📋	tplink	Cacheprod	Bdprod	Infraprod	Middleprod	😑 Mx7000	Switch N2024	FortiMail graficas	Probador de correos	Nueva pestaña	,		
							Por fa								
							Nomb	re de usuario)						
							Clave								
								Acc	eso						
								Iniciar Fo	rtiClient						

- d) Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software (ver <u>numeral 4</u>) e instalarlo de nuevo (ver <u>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/radicar-pqrsd/</u>, 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

- 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):



Non	nbre de usuario	
Clav	e	
	Acceso	
	Iniciar FortiClient	

- c) Con ayuda de su soporte técnico desinstalar el software (ver numeral 4) e instalarlo de nuevo (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 <u>https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd/</u>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.
- 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).
- 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))

Pasos para solucionarlo

 a) Verificar usuario y contraseña entregadas. Si no funciona, informarlo al Consorcio FOPEP mediante la radicación de un PQRSD a través de la página <u>https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd/</u>, 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 2).
- 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 <u>https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd/</u>, adjuntando la evidencia del error que se presenta.

2.6. 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 <u>numeral 2</u>).



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

3) Precondiciones:

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

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

FortiClient 7.4

FortiClient se ofrece con varios niveles de capacidades, con niveles crecientes de protección. Se integra con muchos componentes clave del Fortinet Security Fabric y es administrado centralmente por el servidor de administración de endpoint (EMS)







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



- **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

Control de cu ¿Dese el equ	uentas de usuario a permitir que este p ipo?	programa realice cambios en					
>	Nombre del programa: FortiClient Online Installation Editor comprobado: Fortinet Technologies (Canada Origen del archivo: Descargado de Internet						
Mostrar de	talles	Sí No					
	Cambiar la frecuencia	con la que aparecen estas notificaciones					
	FortiClient Instalador						

Cancelar

Descargando imagen (23%)...



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	_		\times
Destination Folder Click Next to install to the default folder or click Change to choos	se another.	1	
Install FortiClient VPN to:			
C:\Program Files\Fortinet\FortiClient\ Change]
Back	Next	Cano	cel



🕼 FortiClient VPN Setup	_		\times
Ready to install FortiClient VPN		1	
Click Install to begin the installation. Click Back to review or change installation settings. Click Cancel to exit the wizard.	any of yo	bur	
Back Install		Can	cel

3.8 Dar clic en la botón "Finish"





- **4.1** Me dirijo a la barra inferior izquierda de buscar y digito panel de control.
- **4.2** Le doy abrir y me muestra la siguiente pantalla.

Todo Aplicaciones Documentos	Web M	1ás 🕶 ···· 🗙
Mejor coincidencia		
Panel de control Aplicación		
Aplicaciones		Panel de control
🔅 Configuración		Aplicación
Buscar en Internet		
P panel de control - Ver resultados web		□ ^C Abrir
P panel de control de sonido		
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
P panel de control mouse		Centro de redes y recursos compartidos
O panel de control de iava	>	Desinstalar un programa
		Configuración de uso compartido avanzado
		Correo - en 0
		Dispositivos e impresoras
9 panel de control		

Ajustar la configuración del equipo

Ver por: Categoría 🔻



Ajustar parámetros de configuración de movilidad de





Cuentas de usuario

💡 Cambiar el tipo de cuenta



Accesibilidad Permitir que Windows sugiera parámetros de configuración Optimizar la presentación visual



Programas Desinstalar un programa Obtener programas

Hardware y sonido

Ver dispositivos e impresoras Agregar un dispositivo



4.3 Doy clic sobre programas

Ajustar	la configuración del equipo		Ver por: Categoría 🔻
	Sistema y seguridad Revisar el estado del equipo Guardar copias de seguridad de tus archivos con	82	Cuentas de usuario
	Copias de seguridad y restauración (Windows 7)		Apariencia y personalización
	Redes e Internet		Poloi v rogión
	Ver el estado y las tareas de red	5	Cambiar formatos de fecha, hora o número
1	Hardware y sonido	Level .	A seesibilided
20	Ver dispositivos e impresoras		Accesibilidad Permitir que Windows sugiera parámetros de
	Agregar un dispositivo Ajustar parámetros de configuración de movilidad de		configuración
	uso frecuente		Optimizar la presentación visual
	Programas		
N	Desinstalar un progra ra		
	Obtener programas		

4.4 Se abre una nueva ventana



4.5 Doy clic sobre programas y caracteristicas





4.6 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
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)

4.7 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					
Secontrolador 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 ecurity 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)					



4.8 Ubico en la parte superior izquierda el letrero Desinstalar.

Organizar 🔻 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		
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
🞯 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
🙀 I.R.I.S. OCR	HP	14/04/2021	71,3 MB	12.3.6.6
HP LJ M1530 MFP Series HP Scan	Hewlett-Packard Co.	14/04/2021	13,0 MB	1.0.302.0
🚰 HPLaserJetHelp_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
👦 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		
Adaptive Server Sybase Central Plug-in	Sybase, Inc.	18/03/2021		15.7.0.100000
I 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

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

Programas y características



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

Windows Installer

1	Preparing to remove		
			Cancel



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

FortiClient	VPN	×
	The setup must update file while the system is running will be required to complete	s or services that cannot be updated J. If you choose to continue, a reboot a the setup.
	ОК	Cancel

- 6) 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 "l accept"





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



5.4 Clic en la parte del engranaje





FortiClient	Street, Wanter, Stat. on Spitchastics	
Archivo Ay <mark>ud</mark> a		
FortiClient VPN		* 0 0 6
- Sistema Backup or restore a configuration Archivo	Respaido Restaurar C:USers/USuario/Downloads 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 S	ervidor Inválido.	

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 <u>https://www.fopep.gov.co/radicar-pqrsd</u>) 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".

FortiClient Archivo Ayuda	And the second sec	
FortiClient VPN		
\checkmark		# 0 0 6
- Sistema		
Backup or restore a configuration	Respaldo Restaurar	
Archivo	C:\Users\Usuario\Downloads Aceptar Cancelar	
- Logging		
Nivel de Registro	Información 🔻	
Archivo de log	Exportar logs Borrar logs	
- Opciones de VPN		
Túnel DTLS Preferido		
No advertir de Certificado de	iervidor Inválido	

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

FortiClient			_		×
Archivo Ayuda					
FortiC	Client VPN		*	•	98
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	Aceptar				
Opciones de VPN Túnel DTLS No advertir	Preferido de Certificado de Servidor Inválido				



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.

C FortiChent		
FortiClient VPN		
Upprode fo the Sull version to access additional features and rea Nombre de VPN Nombre de Usuario Contraveria	PORTAL TERCEROS	

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).

VPN Connected	
VPN Name	PORTAL TERCEROS
IP Address Username	192.160.1.4
Bytes Received Bytes Sent	0 KB 42.37 KB
Disco	nnect