

# Perguntas frequentes sobre o software AnyConnect Secure Mobility Client

## Objetivo

Este artigo contém as perguntas frequentes sobre configuração, configuração e solução de problemas do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client e suas respostas.

## Perguntas mais freqüentes

### Table Of Contents

#### Recursos do produto

1. [O que é o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
2. [Quais são as vantagens de usar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
3. [Quais são os principais recursos do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)

#### Opções de licença

4. [Quais são as licenças que podem ser necessárias para a implantação do AnyConnect Secure Mobility Client?](#)

#### Support

5. [Quais são os módulos compatíveis com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
6. [Quais sistemas operacionais são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
7. [O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client é compatível com dispositivos Apple iOS?](#)
8. [Quais dispositivos Apple iOS são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
9. [A Cisco oferece suporte ao acesso do AnyConnect VPN ao Cisco IOS?](#)
10. [O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client é compatível com dispositivos Android?](#)
11. [Quais dispositivos Android são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)

#### Instalação

12. [A instalação do AnyConnect webstart é suportada em navegadores de 64 bits \(IE - Internet Explorer\)?](#)
13. [Que nível de direitos é necessário para instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)
14. [Preciso reinicializar meu sistema após instalar ou atualizar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?](#)

15. [É possível salvar as credenciais de senha no AnyConnect para que ele não solicite a autenticação novamente na próxima vez?](#)
16. [Que considerações de interoperabilidade devo ter em mente antes de instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility?](#)

## Compatibilidade

17. [Quais são os aplicativos conhecidos de terceiros que entram em conflito com o Cisco AnyConnect Secure Mobility?](#)
18. [O AnyConnect pode coexistir com clientes IPSec e/ou SSL VPN de outros fornecedores no mesmo PC?](#)

## Troubleshooting Básico

19. [Quando o AnyConnect tenta estabelecer uma conexão, ele autentica com êxito e cria a sessão SSL, mas o cliente AnyConnect trava no vpndownloader se estiver usando LSP ou NOD32 AV. O que devo fazer?](#)
20. [Estou usando um AT&T Dialer e o sistema operacional cliente às vezes apresenta uma tela azul, o que causa a criação de um mini arquivo de despejo. O que devo fazer?](#)
21. [Quando o Kaspersky 6.0.3 é instalado \(mesmo que desabilitado\), as conexões do AnyConnect com o ASA falham logo após o estado do CSTP = CONECTADO e a seguinte mensagem é exibida: "Mensagem SVC: t/s=3/16: Falha ao estabelecer totalmente uma conexão com o gateway seguro \(autenticação de proxy, handshake, certificado inválido, etc.\)."](#)
22. [Ao utilizar o McAfee Firewall 5, não é possível estabelecer uma ligação DTLS UDP.](#)
23. [Estou usando o RRAS, o seguinte erro de terminação é retornado ao registro de eventos quando o AnyConnect tenta estabelecer uma conexão com o dispositivo de host: "Código de razão da terminação 29 \[O serviço de Roteamento e Acesso Remoto está em execução\] O serviço do Windows "Roteamento e Acesso Remoto" é incompatível com o Cisco AnyConnect VPN Client. "](#)
24. [O que devo fazer se a conexão falhar devido à falta de credenciais?](#)
25. [O cliente AnyConnect não consegue fazer o download e produz a seguinte mensagem de erro: "O Cisco AnyConnect VPN Client Downloader encontrou um problema e precisa ser fechado."](#)
26. [Estou usando o Bonjour Printing Services, os registros de eventos do AnyConnect indicam uma falha ao identificar a tabela de encaminhamento IP.](#)
27. [Um erro indica que a versão do TUN já está instalada neste sistema e é incompatível com o cliente AnyConnect.](#)
28. [O que devo fazer se um módulo LSP estiver presente no cliente e ocorrer um conflito de catálogo do Winsock?](#)
29. [Estou me conectando com um roteador DSL e o tráfego DTLS falha mesmo que ele tenha negociado com êxito. O que devo fazer?](#)
30. [Ao usar o AnyConnect em alguns dispositivos de serviço de rede de máquina virtual,](#)

[ocorreram problemas de desempenho. O que devo fazer?](#)

## Recursos do produto

### 1. O que é o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, também conhecido como Cisco AnyConnect VPN Client, é um aplicativo de software para conexão a uma VPN (Virtual Private Network) que funciona em vários sistemas operacionais e configurações de hardware. Esse aplicativo de software permite que recursos remotos de outra rede se tornem acessíveis como se o usuário estivesse diretamente conectado à sua rede, mas de forma segura. O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client oferece uma nova maneira inovadora de proteger os usuários móveis em plataformas baseadas em computador ou smartphone, fornecendo uma experiência mais perfeita e sempre protegida para os usuários finais e aplicação abrangente de políticas para o administrador de TI.

### 2. Quais são as vantagens de usar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client tem as seguintes vantagens:

- Conectividade segura e persistente
- Segurança persistente e aplicação de políticas
- Implantável a partir do Adaptive Security Appliance (ASA) ou de sistemas de implantação de software empresarial
- Personalizável e traduzível
- Facilmente configurado
- Suporta IPsec (Internet Protocol Security) e SSL (Secure Sockets Layer)
- Suporta o protocolo IKEv2.0 (Internet Key Exchange versão 2.0)

### 3. Quais são os principais recursos do Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client tem os seguintes recursos principais:

- Recursos principais
- Conectar e desconectar recursos
- Recursos de autenticação e criptografia
- Interfaces

Para saber mais sobre os requisitos mínimos de versão, os requisitos de licença e os sistemas operacionais suportados de cada um desses recursos, clique [aqui](#).

## Opções de licença

Para obter as informações mais atualizadas sobre o licenciamento do AnyConnect nos roteadores da série RV340, consulte o artigo [Licenciamento do AnyConnect para os RV340 Series Routers](#).

### 4. Quais são as licenças que podem ser necessárias para a implantação do AnyConnect Secure Mobility Client?

Uma ou mais das seguintes licenças do AnyConnect podem ser necessárias para sua implantação:

- AnyConnect Plus — Suporta recursos básicos do AnyConnect, como a funcionalidade de

VPN para PC e plataformas móveis (clientes de software AnyConnect e IPsec Internet Key Exchange versão 2 (IKEv2) baseados em padrões), FIPS (Federal Information Processing Standard), coleta básica de contexto de endpoint, suplicante 802.1x Windows e VPN SSL (Secure Sockets Layer) de segurança da Web. As licenças Plus são mais aplicáveis a ambientes atendidos anteriormente pela licença do AnyConnect Essentials e pelos usuários da postura do Cisco Identity Services Engine (ISE), pelo Network Access Manager ou pelos módulos Web Security.

- Apex do AnyConnect — Suporta todos os recursos básicos do AnyConnect Plus, além de recursos avançados como VPN sem cliente, agente de postura de VPN, agente de postura unificado, Criptografia de última geração ou Suite B, SAML (Security Assertion Markup Language), tudo mais serviços e licenças flex. As licenças Apex são mais aplicáveis a ambientes atendidos anteriormente pelas licenças AnyConnect Premium, Shared, Flex e Advanced Endpoint Assessment.
- VPN Only (Perpetual) — Suporta a funcionalidade VPN para PCs e plataformas móveis, terminação VPN sem cliente (baseada em navegador) no Adaptive Security Appliance (ASA), conformidade somente VPN e agente de postura em conjunto com ASA, conformidade FIPS e criptografia de próxima geração (Suite B) com clientes AnyConnect e IKEv2 de terceiros. As licenças somente de VPN são mais aplicáveis a ambientes que desejam usar o AnyConnect exclusivamente para serviços de VPN de acesso remoto, mas com contagens totais de usuários altas ou imprevisíveis. Nenhuma outra função ou serviço do AnyConnect (como módulo de segurança da Web, Cisco Umbrella Roaming, postura do ISE, módulo de visibilidade de rede ou gerenciador de acesso de rede) está disponível com este licenciado.

## Support

### **5. Quais são os módulos compatíveis com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?**

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client suporta os seguintes módulos:

- Análise de host e avaliação de postura
- Postura do ISE
- Segurança da Web
- Ativador da AMP
- Módulo de visibilidade de rede
- Módulo de segurança para roaming Umbrella
- Módulos de relatório e solução de problemas

Para saber mais sobre os requisitos mínimos de versão, os requisitos de licença e os sistemas operacionais suportados desses módulos, clique [aqui](#).

### **6. Quais sistemas operacionais são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?**

O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client suporta os seguintes sistemas operacionais:

- Windows 10 x86 (32 bits) e x64 (64 bits)
- Windows 8.1 x86 (32 bits) e x64 (64 bits)
- Windows 8 x86 (32 bits) e x64 (64 bits)
- Windows 7 SP1 x86 (32 bits) e x64 (64 bits)
- Mac OS X 10.10, 10.11 e 10.12
- Red Hat Linux 6 (64 bits)

- Ubuntu 12.04 (LTS), 14.04 (LTS), 16.04 (LTS) (todos de 64 bits)

Para saber mais sobre o suporte do AnyConnect para cada sistema operacional, clique [aqui](#).

## 7. O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client é compatível com dispositivos Apple iOS?

Yes.

## 8. Quais dispositivos Apple iOS são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?

Os seguintes dispositivos Apple iOS são suportados:

|                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
|                             |                  |
| Ar iPad                     | 7.0 ou posterior |
| iPad 2                      | 6.0 ou posterior |
| iPad (3ª geração)           | 6.0 ou posterior |
| iPad (4ª geração)           | 6.0 ou posterior |
| MiniPad                     | 6.0 ou posterior |
| Mini iPad (com tela Retina) | 7.0 ou posterior |
| iPad-Pro                    | 9.0 ou posterior |
| iPhone 3GS                  | 6.0 - 6.1.6      |
| iPhone 4                    | 6.0 - 7.1.2      |
| iPhone 4S                   | 6.0 ou posterior |
| iPhone 5                    | 6.0 ou posterior |
| iPhone 5C                   | 7.0 ou posterior |
| iPhone 5S                   | 7.0 ou posterior |
| iPhone 6                    | 8.0 ou posterior |
| iPhone 6 Plus               | 8.0 ou posterior |
| iPhone 6s                   | 9.0 ou posterior |
| iPhone 6s Plus              | 9.0 ou posterior |
| iPod Touch (4ª geração)     | 6.0 - 6.1.6      |
| iPod Touch (5ª geração)     | 6.0 ou posterior |

Para saber mais sobre os recursos suportados no AnyConnect para dispositivos Apple iOS, clique [aqui](#).

## 9. A Cisco oferece suporte ao acesso do AnyConnect VPN ao Cisco IOS?

A Cisco oferece suporte ao acesso AnyConnect VPN ao IOS versão 15.1(2)T que funciona como gateway seguro; no entanto, o IOS versão 15.1(2)T não suporta atualmente os seguintes recursos do AnyConnect:

- VPN sempre conectado após o login
- Política de falha de conexão
- Firewall do cliente que fornece acesso à impressora local e ao dispositivo conectado
- Seleção de gateway ideal
- Quarentena
- Editor de perfis do AnyConnect

## 10. O Cisco AnyConnect Secure Mobility Client é compatível com dispositivos Android?

Yes.

**11. Quais dispositivos Android são suportados pelo Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?**

Todos os dispositivos Android com Android 4.0 (Ice Cream Sandwich) e posterior.

**Instalação**

**12. A instalação do AnyConnect webstart é suportada em navegadores de 64 bits (IE - Internet Explorer)?**

A instalação do AnyConnect via webstart não é suportada em navegadores IE de 64 bits.

**13. Que nível de direitos é necessário para instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?**

O privilégio de nível administrativo é necessário para instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, mas somente para a instalação inicial.

**14. Preciso reinicializar meu sistema após instalar ou atualizar o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client?**

Não. Ao contrário do IPSec VPN Client, uma reinicialização não é necessária após a instalação ou uma atualização.

**15. É possível salvar as credenciais de senha no AnyConnect para que ele não solicite a autenticação novamente na próxima vez?**

Não, não é possível salvar as credenciais de senha no AnyConnect.

**Compatibilidade**

**16. Que considerações de interoperabilidade devo ter em mente antes de instalar o Cisco AnyConnect Secure Mobility?**

- Coexistência de headends ISE e ASA
- Se você estiver usando o ISE e o ASA para a postura do cliente, os perfis devem corresponder nos dois headends.
- O AnyConnect ignora o servidor ISE 1.3 se o agente de controle de acesso à rede (NAC) for provisionado para o endpoint.
- Se o agente do Cisco NAC e o módulo VPN Posture (HostScan) estiverem instalados em um cliente, o agente do Cisco NAC deverá ser pelo menos a versão 4.9.4.3 ou posterior para evitar conflitos de postura.
- O NAC Agent ignorará o servidor ISE 1.3 se o AnyConnect for provisionado para o endpoint no ISE.

**17. Quais são os aplicativos conhecidos de terceiros que entram em conflito com o Cisco AnyConnect Secure Mobility?**

Os seguintes aplicativos de terceiros têm complicações conhecidas com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client:

- Adobe e Apple — Bonjour Printing Service
  - Adobe Creative Suite 3
  - Serviço de Impressão Bonjour

- iTunes
- AT&T Communications Manager versões 6.2 e 6.7
- Placa AT&T Sierra Wireless 875
  - Discador global AT&T
  - Citrix Advanced Gateway Client versão 2.2.1
  - Conflitos de firewall
- Os firewalls de terceiros podem interferir na função de firewall configurada na política de grupo do ASA.
  - Cliente Juniper Odyssey
  - Kaspersky AV Workstation 6.x
  - McAfee Firewall 5
  - Microsoft Internet Explorer 8
  - Microsoft Routing and Remote Access Server
  - Microsoft Windows Update
  - cliente OpenVPN
  - Balanceadores de carga
  - Wave EMBASSY Trust Suite
  - Módulos de provedor de serviços em camadas (LSP) e NOD32 AV
  - Placas sem fio EVDO e driver Venturi
  - Roteadores DSL
  - CheckPoint e outros softwares de terceiros, como o Kaspersky
  - Drivers de serviço de rede de máquina virtual
- O firewall do Windows pode bloquear pacotes do site remoto. Se desabilitar o firewall, você poderá acessar essas pastas.

**18. O AnyConnect pode coexistir com clientes IPSec e/ou SSL VPN de outros fornecedores no mesmo PC?**

Yes. Mas as seguintes regras gerais se aplicam a todas as versões do AnyConnect:

O cliente AnyConnect deve funcionar bem se os produtos de outro fornecedor estiverem desabilitados e o seguinte NÃO deve ser feito:

- Instale um LSP Winsock que permaneça ativo quando o software de terceiros não estiver em execução.
- Instale um proxy http local que permaneça ativo quando o software de terceiros não estiver em execução.
- Instale os drivers que continuam a interceptar o tráfego quando o software de terceiros não está em execução.
- Além disso, qualquer restrição feita ao MTU da interface física pode resultar em degradação do desempenho.

### Troubleshooting Básico

**19. Quando o AnyConnect tenta estabelecer uma conexão, ele autentica com êxito e cria a sessão SSL, mas o cliente AnyConnect trava no vpndownloader se estiver usando LSP ou NOD32 AV. O que devo fazer?**

Remova o componente Internet Monitor na versão 2.7 e atualize para a versão 3.0 do ESET NOD32 AV.

**20.** Estou usando um AT&T Dialer e o sistema operacional cliente às vezes apresenta uma tela azul que causa a criação de um mini arquivo de despejo. O que devo fazer?

Atualize para o mais recente 7.6.2 AT&T Global Network Client.

**21.** Quando o Kaspersky 6.0.3 é instalado (mesmo que desabilitado), as conexões do AnyConnect com o ASA falham logo após o estado do CSTP = CONECTADO e a seguinte mensagem é exibida: "Mensagem SVC: t/s=3/16: Falha ao estabelecer totalmente uma conexão com o gateway seguro (autenticação de proxy, handshake, certificado inválido, etc.)."

Desinstale o Kaspersky e consulte seus fóruns para obter atualizações adicionais.

**22.** Ao utilizar o McAfee Firewall 5, não é possível estabelecer uma ligação DTLS UDP.

No console central do McAfee Firewall, selecione Advanced Tasks > Advanced options e Logging e desmarque a caixa de seleção Bloquear fragmentos de entrada automaticamente no McAfee Firewall.

**23.** Estou usando o RRAS, o seguinte erro de terminação é retornado ao registro de eventos quando o AnyConnect tenta estabelecer uma conexão com o dispositivo de host: "Código de razão da terminação 29 [O serviço de Roteamento e Acesso Remoto está em execução] O serviço do Windows "Roteamento e Acesso Remoto" é incompatível com o Cisco AnyConnect VPN Client. "

Desative o serviço RRAS.

**24.** O que devo fazer se a conexão falhar devido à falta de credenciais?

O balanceador de carga de terceiros não tem informações sobre a carga nos dispositivos ASA. Como a funcionalidade de balanceamento de carga no ASA é inteligente o suficiente para distribuir uniformemente a carga de VPN pelos dispositivos, recomendamos usar o balanceamento de carga interno do ASA.

**25.** O cliente AnyConnect não consegue fazer o download e produz a seguinte mensagem de erro: "O Cisco AnyConnect VPN Client Downloader encontrou um problema e precisa ser fechado."

Carregue a atualização do patch para a versão 1.2.1.38 para resolver todos os problemas da dll.

**26.** Estou usando o Bonjour Printing Services, os registros de eventos do AnyConnect indicam uma falha ao identificar a tabela de encaminhamento IP.

Desative o Bonjour Printing Service inserindo net stop "bonjour service" no prompt de comando. Uma nova versão do mDNSResponder (1.0.5.11) foi produzida pela Apple. Para resolver esse problema, uma nova versão do Bonjour é incluída no iTunes e disponibilizada como um download separado do site da Apple.

Para saber mais sobre os problemas e limitações conhecidos do iOS da Apple com o Cisco AnyConnect Secure Mobility Client, clique [aqui](#).

**27.** Um erro indica que a versão do TUN já está instalada neste sistema e é incompatível com o cliente AnyConnect.



Desinstale o Viscosity OpenVPN Client.

**28.** O que devo fazer se um módulo LSP estiver presente no cliente e ocorrer um conflito de catálogo do Winsock?

Desinstale o módulo LSP.

**29.** Estou me conectando com um roteador DSL e o tráfego DTLS falha mesmo que ele tenha negociado com êxito. O que devo fazer?

Conecte-se a um roteador Linksys com configurações de fábrica. Essa configuração permite uma sessão DTLS estável e nenhuma interrupção nos pings. Adicione uma regra para permitir o tráfego de retorno DTLS.

**30.** Ao usar o AnyConnect em alguns dispositivos de serviço de rede de máquina virtual, ocorreram problemas de desempenho. O que devo fazer?

Desmarque a associação para todos os dispositivos IM no adaptador virtual AnyConnect. O aplicativo dsagent.exe reside em C:\Windows\System\dgagent. Embora não apareça na lista de processos, você pode vê-la abrindo soquetes com TCPview (sysinternals). Quando você encerra esse processo, a operação normal do AnyConnect retorna.

Para saber mais sobre outros problemas e dicas de solução de problemas para resolvê-los, clique [aqui](#).