



INTERNAL SYSTEMS

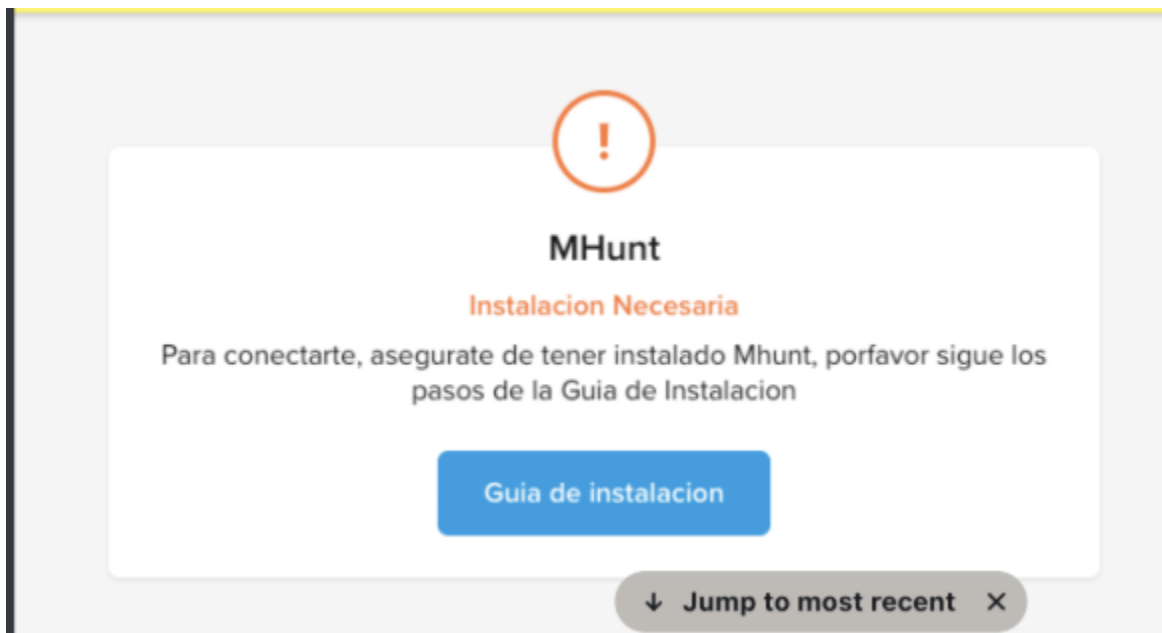
Tips & Tricks 🎯

Troubleshooting problema VPN-Sequoia

En este manual veremos el paso a paso que debemos seguir para cuando queremos conectarnos a la VPN pero nos sale un letrero diciendo que **no cumplimos con los controles de seguridad** o para problemas con el **compliance del MHUNT**.

A continuación, te mostraré 2 imágenes del error específico que trataremos en el manual.

Factor del problema:



Paso a paso a seguir:

1. Tener la VPN desconectada

Debemos estar con la VPN desconectada ya que este error nos va acortar toda salida a internet, es decir, nos deja el PC sin navegación, al desconectarnos de la VPN recuperamos la navegación

2. Verificación del Falcon

Personal la tecla Comando (o Cmd) ⌘ + Espacio y buscar la aplicación Falcon **(Imagen 1)** e identificar que el aplicativo Falcon este con los 3 sensores en **verde (imagen 2)**. En caso de no tener los 3 sensores en verde cerrar la aplicación y continuar con el **paso 3**.

Imagen 1:

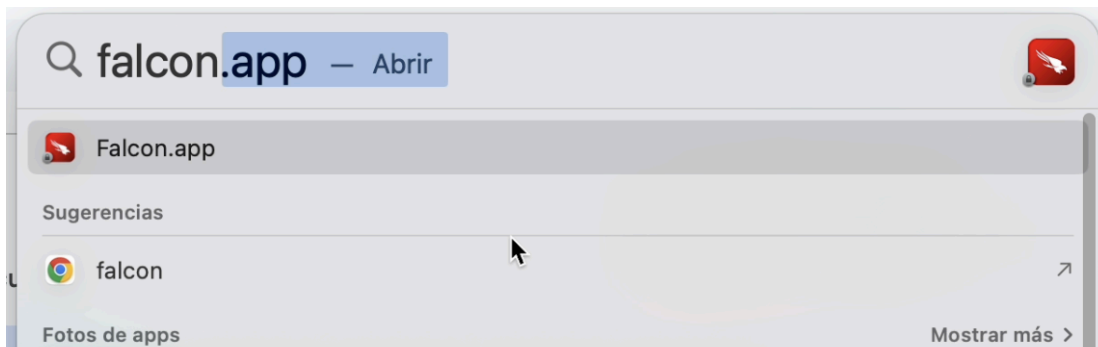
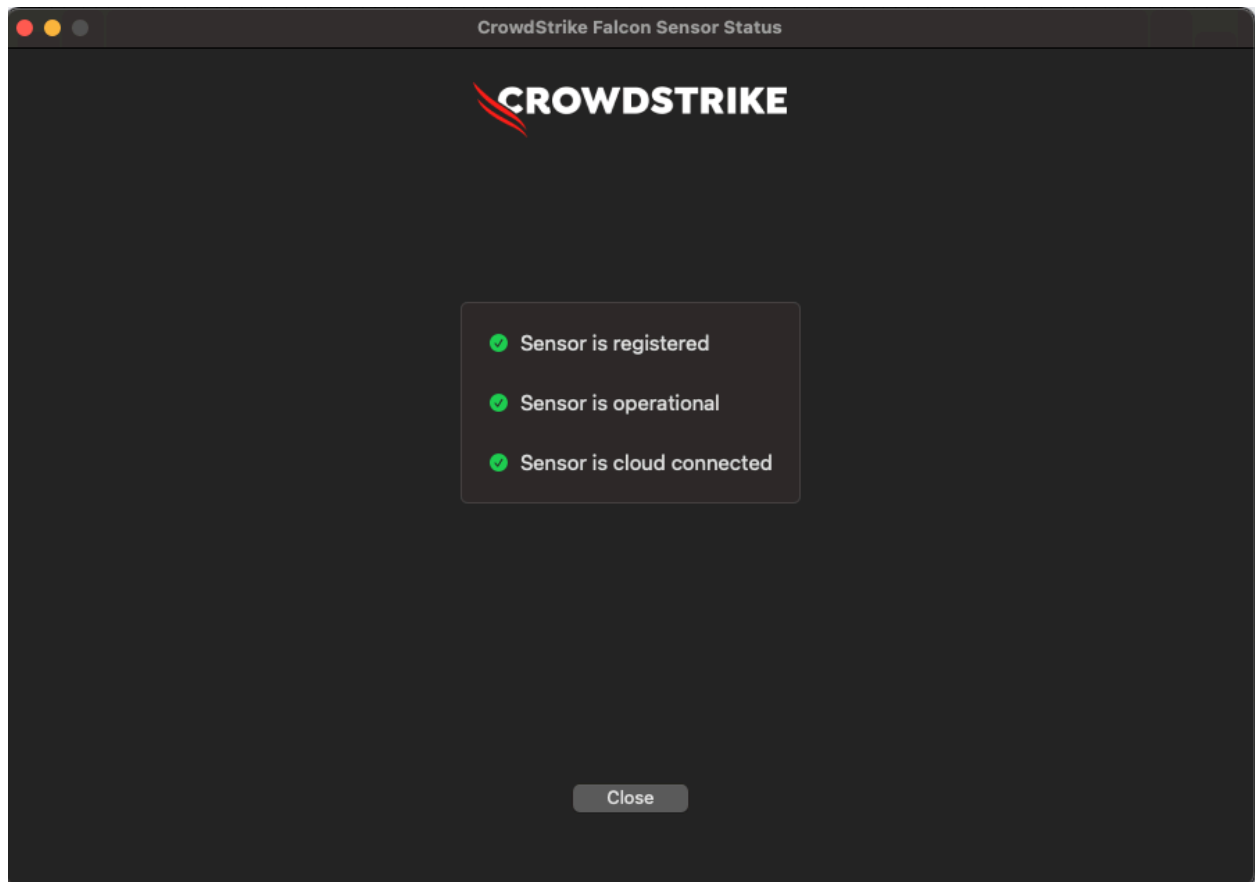
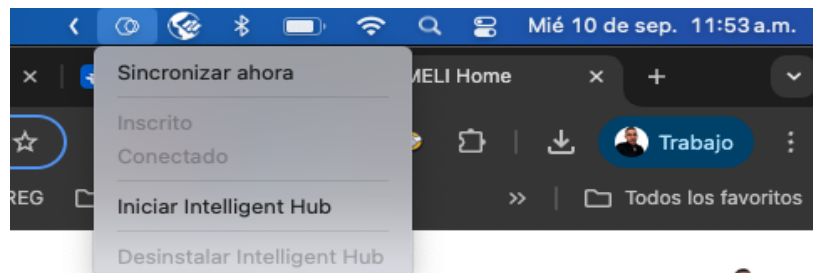


Imagen 2:

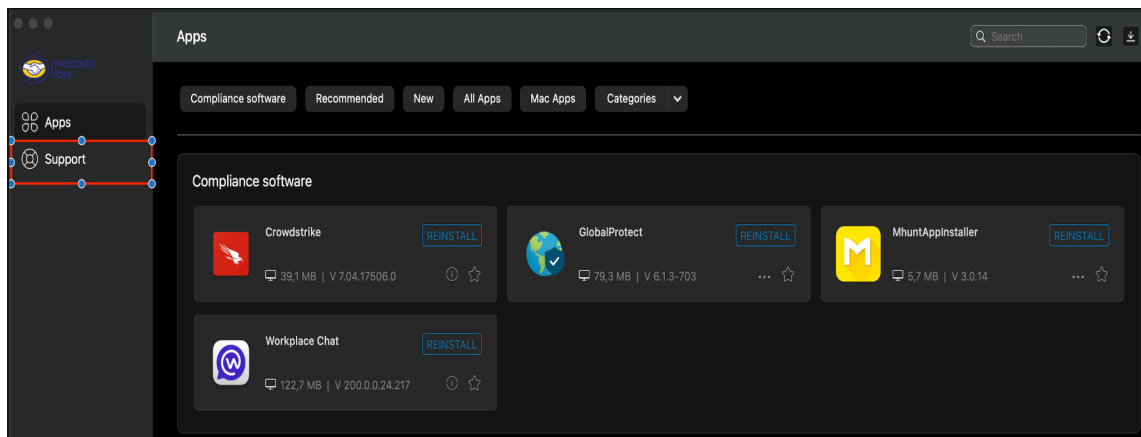


3. Abrir el Workspace ONE Intelligent Hub

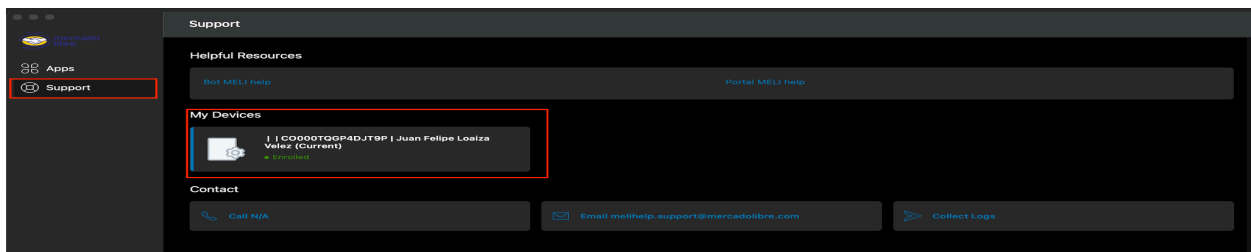
Está ubicado en la parte superior derecha de la pantalla **(ver imagen)** y dar clic en **“Iniciar Intelligent Hub”**



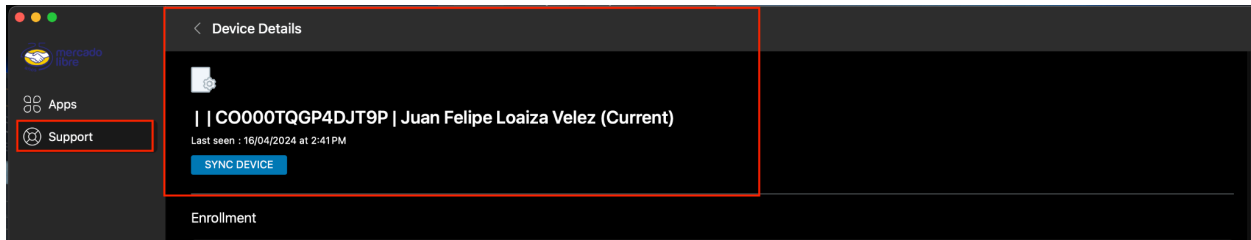
4. Una vez se abre la aplicación (ver imagen) damos clic en el panel izquierdo “Support”



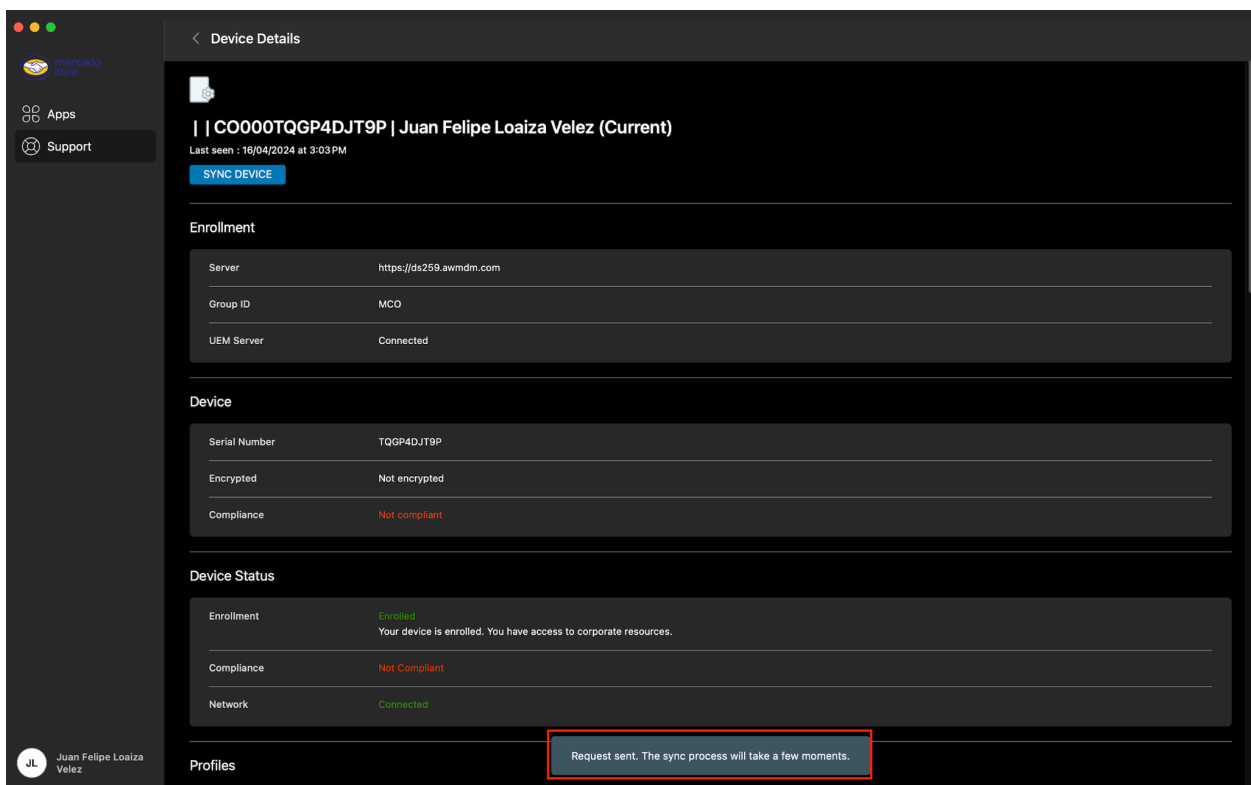
5. Una vez damos clic en Support no muestra opciones de autogestión y “**Mis Dispositivos**” o “**My Devices**”, seleccionado en que diga “Actual” o “Current” tal cual como se ve en la **imagen**



6. Cuando damos clic en mis dispositivos (contiene nuestro nombre y serial del equipo) vemos la opción de **“SINCRONIZAR DISPOSITIVO”** o **“SYNC DEVICE”**, damos click sobre ese botón 4 o 5 veces y esperamos unos 30 segundos aproximadamente.



7. Luego en la parte inferior derecha nos mostrará que se esta actualizando el dispositivo y está trayendo la configuración desde la consola **(Ver imagen)**.



8. Luego nos dirigimos a donde dice Apps **(en el panel izquierdo)** y allí buscamos el CROWDSTRIKE Y MHUN y le damos reinstalar **(Imagen 1)**, luego le damos clic en el icono de descargar que se ve en la parte superior de la aplicación **(Imagen 2)** y el allí nos deben de salir las 2 aplicaciones reinstalando, para verificar que funciona, deben quedar con fecha actual, es decir debe aparecer “Instalado en dd/mm/aaaa” con los datos de la fecha actual **(imagen 3)**.

¡Importante!: Si no aparece con la fecha actual, debes darle en **REINSTALAR** hasta que te quede con la fecha actual.

Imagen 1:

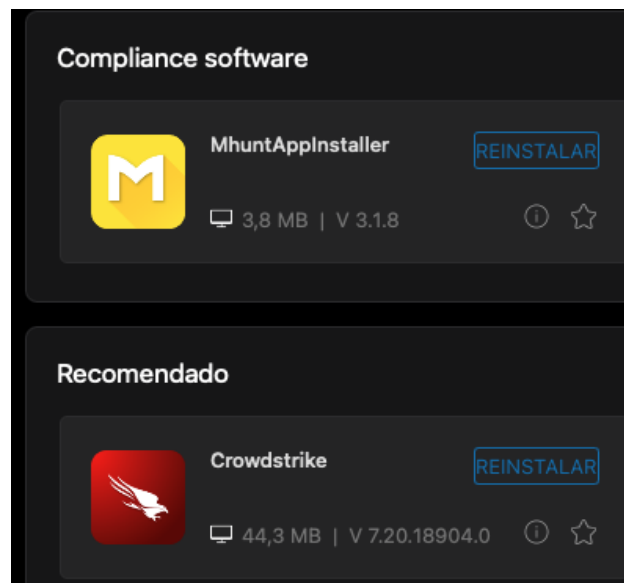


Imagen 2:

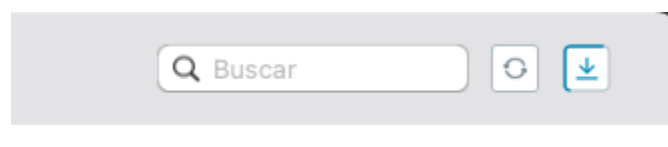


Imagen 3:

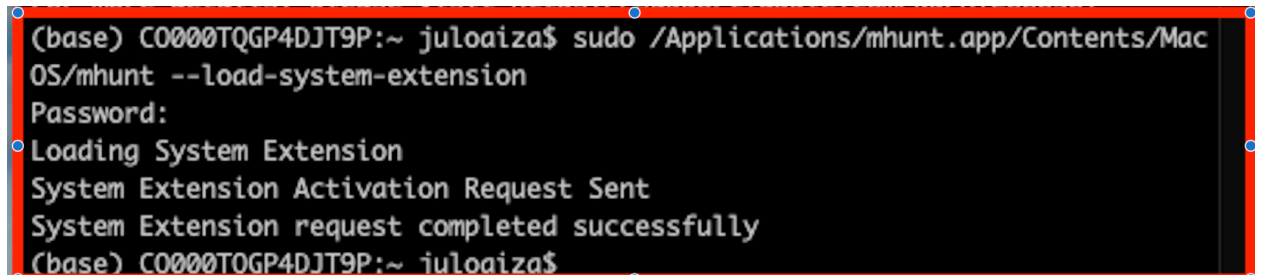
146 MB | v 1.96.2
Instalado en 11/07/2024

9. Luego abrimos la aplicación “**Terminal**” y copiamos y pegamos el siguiente comando en la consola:

```
sudo /Applications/mhunt.app/Contents/MacOS/mhunt --load-system-extension
```

No tengo la capacidad de modificar el documento directamente.

10. Digitamos nuestra clave actual en la consola (**terminal**) y nos deberá salir que fue satisfactorio (**ver imagen**)



```
(base) C0000TQGP4DJT9P:~ julioaiza$ sudo /Applications/mhunt.app/Contents/MacOS/mhunt --load-system-extension
Password:
Loading System Extension
System Extension Activation Request Sent
System Extension request completed successfully
(base) C0000TQGP4DJT9P:~ julioaiza$
```

✓ **Cómo último paso, probaremos conectarnos a la VPN de nuevo y ya no nos debería salir el error inicial.**

✗ **Si después de esto aun continua el mensaje en la VPN realicemos la eliminación de la caché del navegador, los temporales, cookies y cerramos la sesión del navegador, reiniciamos la maquina y volvemos a loguearnos y probar la VPN.**

Con esta actualización y confirmando los pasos anteriores debemos poder conectarnos a la vpn sin novedad, en caso tal de continuar con la falla validar con el analista que te brindo el soporte
