

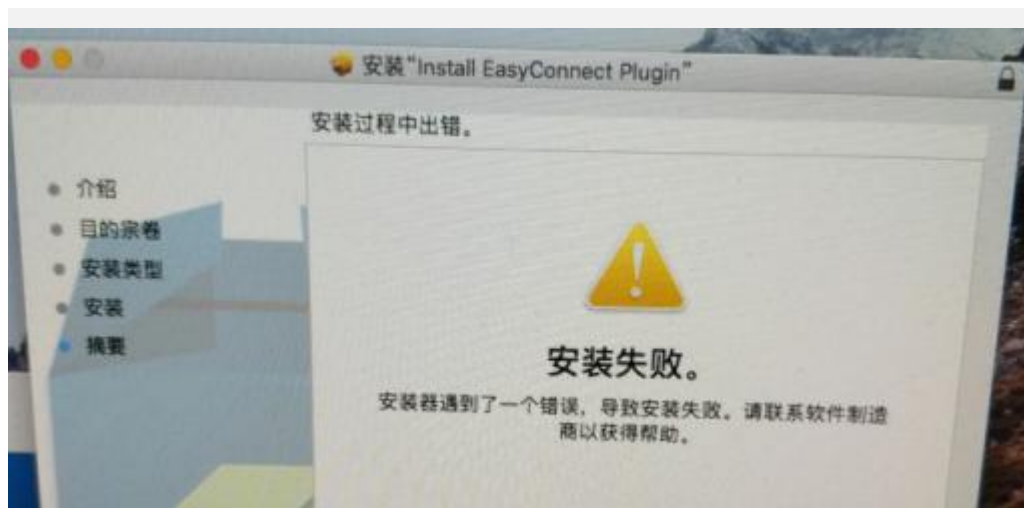
MAC 电脑使用 SSL VPN 常见问题

问题 1、MAC 系统登录一直提示未安装控件或者提示安装失败 安装器遇到了一个错误导致安装失败



登录失败，可能有以下原因：

- 未安装浏览器控件 或 浏览器控件版本过低
请您下载安装
[Mac OS X 平台安装包](#)
- 控件证书信任失败
请重新登录。在弹出的证书信任框中点“确认”、“信任”、“不阻止”或“运行”按钮



排查步骤：

①确认 SSLVPN 设备是否支持该 Mac OS 版本，具体支持参考第一节，若设备不支持，将 SSLVPN 设备升级版本或者更新 mac10.12 补丁

②更新了 mac10.12 补丁包之后 mac 电脑在安装新版本插件之前，存在旧的

EasyConnectPlugin 磁盘文件（这种情况是最常见的问题）。

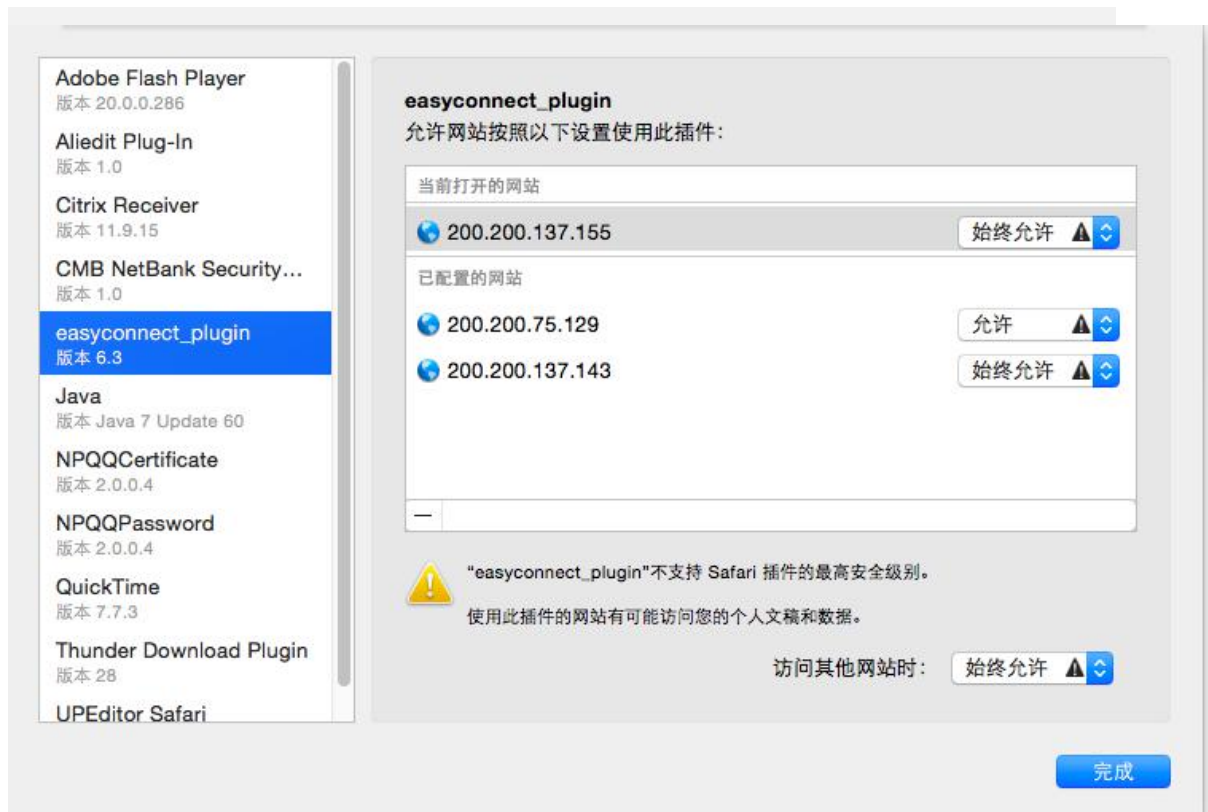
由于 Mac 系统自身的原因，如果同一个软件加载了两个磁盘，那么系统安装软件的时候会去重定向最早加载的磁盘。这就导致安装的插件依然是旧的版本，所以重新登录的时候由于服务端的版本号和本地插件的版本号不对应进入到登录失败页面。

解决方法：打开系统自带的磁盘工具【finder->应用程序,搜索 disk 打开磁盘工具】，将所有的磁盘镜像推出如下图所示，然后再重新安装最新下载的 dmg 文件即可。如果是比较老的版本的 dmg 文件，安装之后还需要重启一下 Safari



③在第一次安装插件的时候，由于误点不信任插件导致插件被禁止

解决方法：Safari ->偏好设置 ->安全性 ->互联网插件，找到 EASYCONNECT_PLUGIN 允许插件



④更新插件之后没有重启 Safari

由于打开 Safari 有可能是已经加载了插件，如果不去重启的话 Safari 还是与已经加载的插件交互。

解决方法：清除 Safari 缓存，并重启 Safari

总结：

在遇到 MAC 系统登录 SSL VPN 一直提示未安装控件问题并且确认当前 SSL VPN 支持当前 MAC 系统情况下的处理步骤：

①打开系统自带的磁盘工具（disk Utility.app），将所有的磁盘镜像推出

②Safari—>偏好设置 ->安全性 ->互联网插件，允许 VPN 插件

③safari 清除缓存并重启

④重新打开 safari 登录 SSL VPN 并按照提示下载安装控件，安装完后重启 safari 然后重新登录

问题 2、MAC 系统登录 VPN 后提示：Failed to read the SANGFOR SSL virtual NIC 或者“未能正确打开 SANGFOR SSL 虚拟网”



2.1 可能是用户使用了其他 vpn 软件，系统上存在其他虚拟网卡与 SSL VPN 虚拟网卡冲突导致的问题，卸载冲突的虚拟网卡登录 SSLVPN

排查步骤：

①.在【终端】上执行命令 `sudo kextstat |grep tun`，查找系统上是否存在其他虚拟网卡，执行命令后的截图如下图所示，存在一个 `net.sf.tuntaposx.tun` 的虚拟网卡

```
tingjie ~ kextstat |grep tun
160 0 0xfffffff7f85af1000 0x7000 0x7000 net.sf.tuntaposx.tap (1.0) 23FD8715-3D0D-3A26-ACBA-E3794C231CB7 <7 5 4 1>
161 0 0xfffffff7f85af8000 0x7000 0x7000 net.sf.tuntaposx.tun (1.0) 950D963D-E23D-3B0F-8DE8-A4D2F68FA5CC <7 5 4 1>
tingjie ~
```

②与用户确认此虚拟网卡是否可以卸载,如果可以卸载就卸载掉再登录 vpn 卸载命令如下:

```
sudo kextunload -b net.sf.tuntaposx.tun
```

这种虚拟网卡一般是其他 vpn 和翻墙软件的,所以卸载前最好和用户确认是否还需要使用

2.2 在 mac10.13 由于系统新的安全机制变化,也会出现这个问题

Description

Requiring the authorization of kernel extensions (kexts) is a new security feature as of macOS 10.13. Symantec Endpoint Protection 14.0.1 adds support for macOS 10.13. You must authorize the kernel extension for Symantec Endpoint Protection to fully function.

During installation of the client, click **Allow** when you are prompted under System Preferences in the Security & Privacy system preference pane. You do not need to enter a password.

The option to allow the Symantec Endpoint Protection kernel extensions in the System Preferences disappears after 30 minutes. You can get the option back in the following ways:

- Restart the Mac. You can then open the Security & Privacy system preference.
- Open the Symantec Endpoint Protection client user interface on the Mac, and click **Fix** next to the message Kernel extensions need authorization. This action opens the Security & Privacy system preference.

If you have previously authorized the Symantec Endpoint Protection kernel extension on the Mac computer, you do not need to authorize it again. For example, you do not have to authorize the kernel extension again if you uninstall and then reinstall the client. You only need to reauthorize the kernel extension if you reinstall the operating system. You also do not have to explicitly authorize if you upgrade Symantec Endpoint Protection to 14.0.1 and then upgrade the operating system to macOS 10.13.

See [Installing the Symantec Endpoint Protection client for Mac](#).

解决方法:

a.系统偏好设置-安全性与隐私-通用,勾选[任何来源]如下图所示:

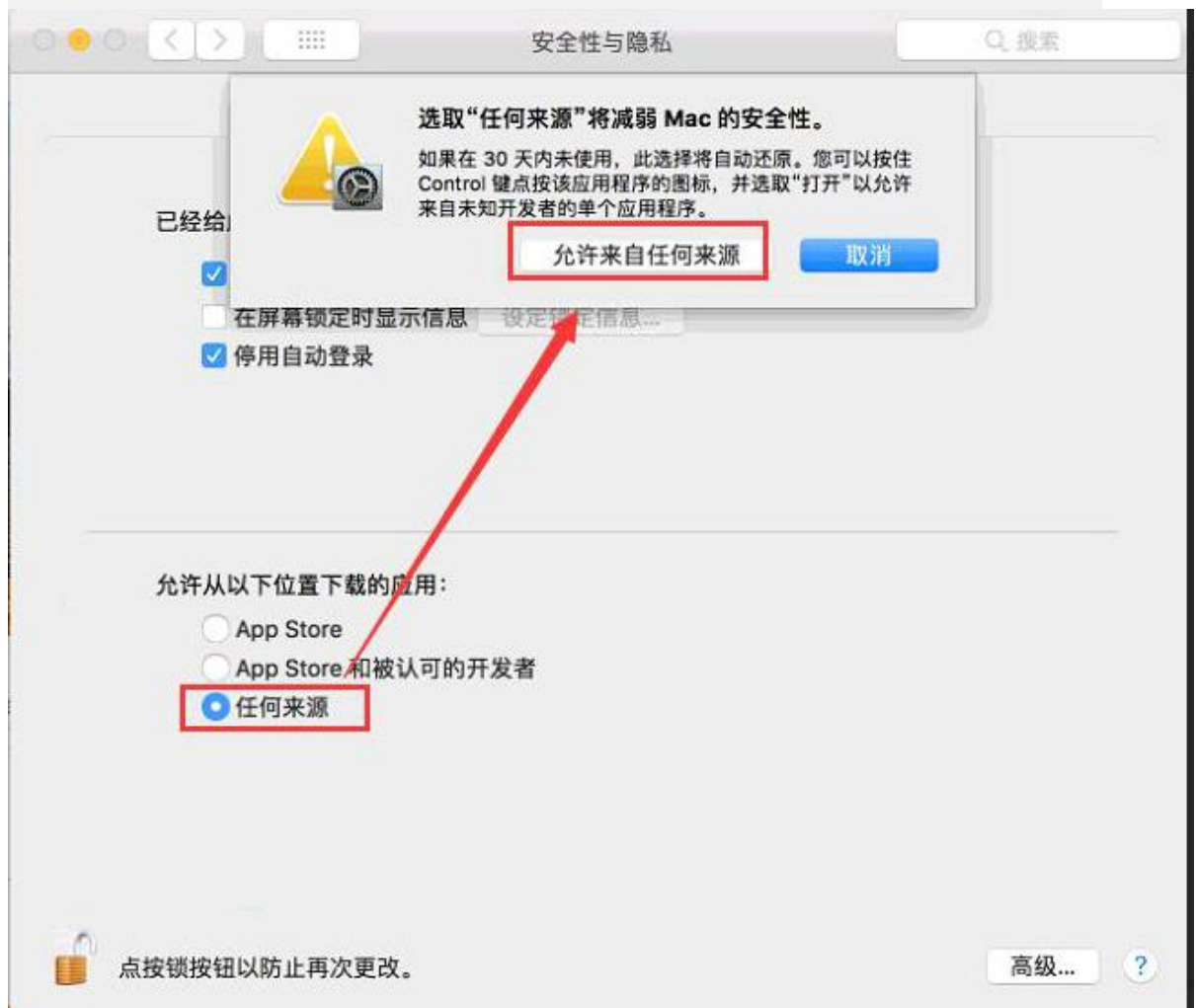
如果没有显示[任何来源],请参考

http://www.feng.com/apple/tutorial/2016-09-27/MacOS-Sierra-features---security-adjustment_658157.shtml

1.如果需要恢复允许“任何来源”的选项，即关闭 Gatekeeper，请打开终端

2.然后使用 spctl 命令：

```
sudo spctl --master-disable
```



b.若看到有 SANGFOR Technologies Company Limited 点击允许（TV 远程的用户可能没权限修改无法修改，需要本地操作），如果无法修改，尝试重启电脑在本地修改下



2.3 可能是文件夹权限不足导致插件无法运行

分别执行如下两条命令是否有下图相关报错

```
sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/do.sh
```

```
sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh
```

```
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/do.sh
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/do.sh
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh
sudo: /etc/sudoers is world writable
sudo: no valid sudoers sources found, quitting
sudo: unable to initialize policy plugin
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh
/Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh: line 4: cd: ./kext: No such file or directory
/Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh: line 5: ./do.sh: No such file or directory
Notice: -print-diagnostics (-t) ignored; use kextutil(8) to test kexts.
/Users/Jennyqiqi/tun.kext failed to load - (libkern/kext) not privileged; check the system/kernel logs for errors or try kextutil(8).
zhangqiMacBook-Air:~ Jennyqiqi$ /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/do.sh
```

从上图提示可以看到：

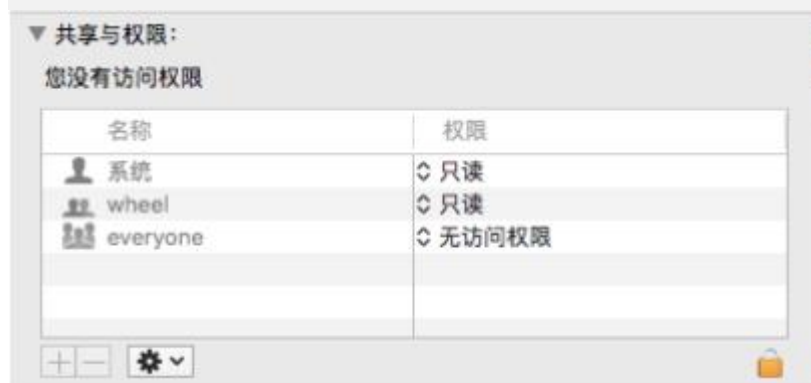
Sudo: /etc/sudoers is world writable

Sudo: no valid sudoers sources found

说明/etc/sudoers 存在权限问题

处理方法：执行命令 `sudo chmod 0440 /etc/sudoers`

如果命令不能执行成功也可以在 Finder 打开对应的文件夹，右键查属性修改成如下图所示



执行成功之后在执行前面的命令，是否还有相关报错，没有则正常登录

VPN

```
sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/do.sh
```

```
sudo /Applications/EasyConnect.app/Contents/Resources/kext/StartL3VPN.sh
```