

SOPHOS

Cybersecurity
made
simple.

Sophos Connect
ajuda

Índice

A respeito do Sophos Connect.....	1
Instalação do Sophos Connect.....	1
Desinstalação do Sophos Connect.....	1
Conexões.....	2
Eventos.....	11
Solução geral de problemas.....	18
Sobre o Sophos Connect Admin.....	22
Editar arquivos de configuração.....	22
Informações legais.....	24

1 A respeito do Sophos Connect

O Sophos Connect é um cliente VPN que pode ser instalado em Windows e Mac. Com ele, você pode se conectar a redes por trás do XG a partir de uma localidade remota como, por exemplo, a rede da sua empresa. O seu administrador do firewall irá configurar os detalhes de conexão no XG e fornecer o pacote de instalação e os arquivos de configuração para conexão.

Este guia fornece informações sobre como usar o Sophos Connect:

- Para obter instruções sobre como instalar e desinstalar o Sophos Connect, consulte [Instalação do Sophos Connect](#) (página 1).
- Para obter instruções sobre a importação de arquivos de conexão e o gerenciamento das conexões, consulte [Conexões](#) (página 2).
- Para obter informações sobre eventos e como solucionar erros de eventos, consulte [Eventos](#) (página 11).
- Para solucionar problemas que não aparecem na seção Eventos, consulte [Solução geral de problemas](#) (página 18).

1.1 Instalação do Sophos Connect

Instalar o Sophos Connect no Windows

- Abra o programa de instalação.
- Aceite o contrato de licença e clique em **Instalar**.
- Quando a instalação estiver concluída, clique em **Concluir**. Você pode optar por iniciar o Sophos Connect após sair.

Instalar o Sophos Connect no Mac

- Abra o programa de instalação.
- Escolha o destino da instalação. Confirme que haja espaço suficiente disponível no destino escolhido, por exemplo, na unidade de disco do sistema.
- Clique em **Instalar**.
- Quando a instalação estiver concluída, clique em **Concluir**.

1.2 Desinstalação do Sophos Connect

Desinstalar o Sophos Connect do Windows

- Vá para **Painel controle** e, em **Programas**, clique em **Desinstalar um programa**.
- Clique com o botão direito em Sophos Connect e selecione **Desinstalar**.

Desinstalar o Sophos Connect do Mac

- Abra o terminal.
- Eleve para root (raiz) e execute o script de desinstalação do local onde o Sophos Connect está instalado:

```
sudo /Library/Sophos Connect/uninstall.sh
```

Se a desinstalação for bem-sucedida, você receberá a seguinte mensagem:

```
Sophos Connect has been uninstalled
```

1.3 Conexões

Você pode importar conexões, estabelecer conexões e exibir e editar conexões.

O Sophos Connect suporta VPN de SSL e VPN de IPsec.

1.3.1 Importar conexões

O cliente Sophos Connect pode se conectar ao XG Firewall usando conexões de VPN de SSL ou IPsec. Você pode importar conexões para o cliente Sophos Connect.

Introdução

Na versão 2.0 do cliente Sophos Connect, você pode importar conexões de VPN de SSL e IPsec. Se você estiver usando uma versão anterior do cliente Sophos Connect, poderá importar somente conexões IPsec.

A página descreve como:

- Importar uma conexão IPsec usando um arquivo fornecido por seu administrador.
- Importar uma conexão SSL usando um arquivo fornecido por seu administrador.
- Importar uma conexão SSL baixando um arquivo do portal do usuário.

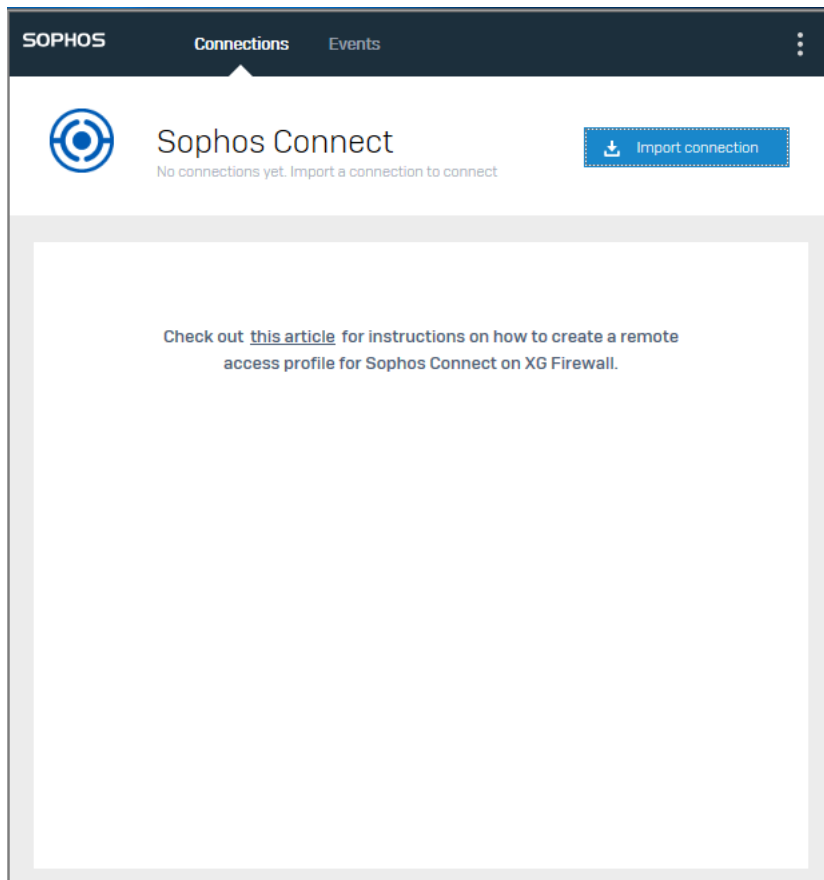
Importar uma conexão IPsec

Você recebeu um arquivo de conexão. Este tem a extensão `tgb`, por exemplo `Company_connection.tgb`.

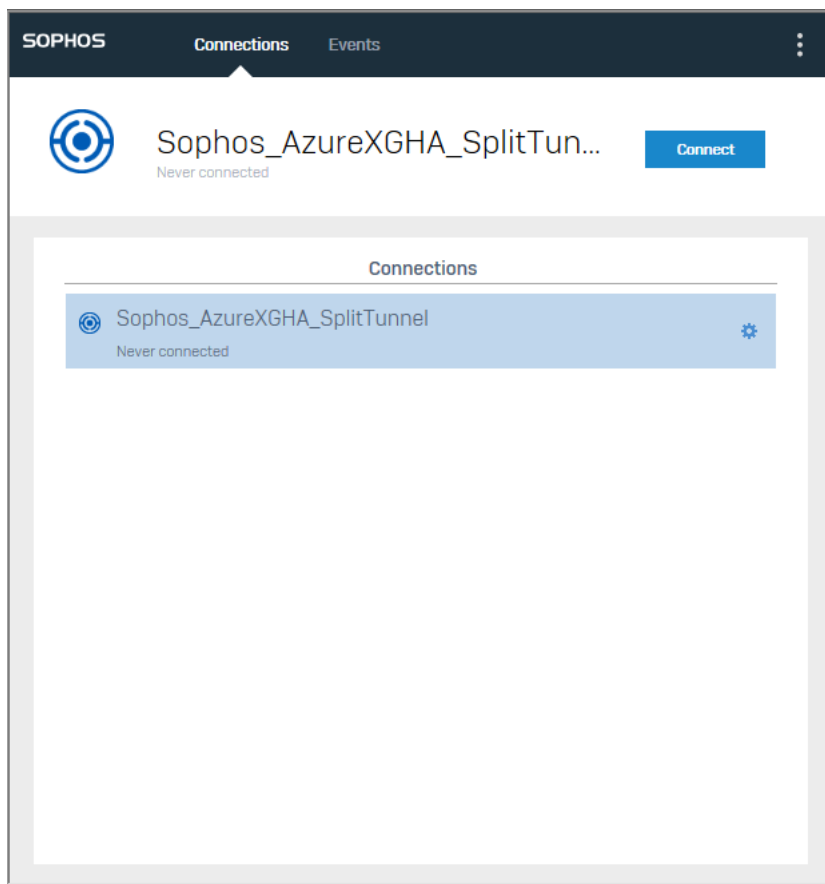
Para importar uma conexão:

1. Clique em **Importar conexão** na página **Conexões**.

Se houver conexões existentes, clique no botão de menu e escolha **Importar conexão** no menu suspenso.



2. Procure pelo arquivo .tgb e clique duas vezes nele.
A conexão será exibida em **Conexões**.



Agora você já pode estabelecer a conexão.

Nota

É possível importar várias conexões.

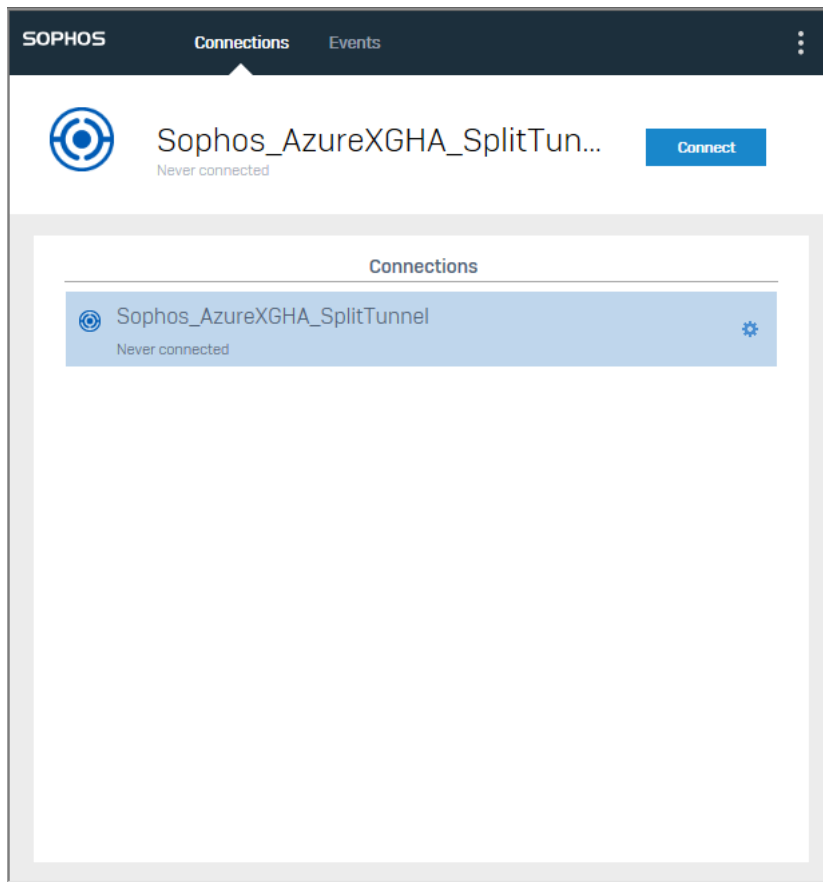
Importar uma conexão SSL

Você recebeu um arquivo de conexão. Este tem a extensão `.pro`, por exemplo, `Company_connection.pro`.

Para importar uma conexão:

Procure pelo arquivo `.pro` e clique duas vezes nele.

A conexão será importada automaticamente e o Sophos Connect será aberto. A conexão será exibida sob **Conexões**.



Agora você já pode estabelecer a conexão.

Nota

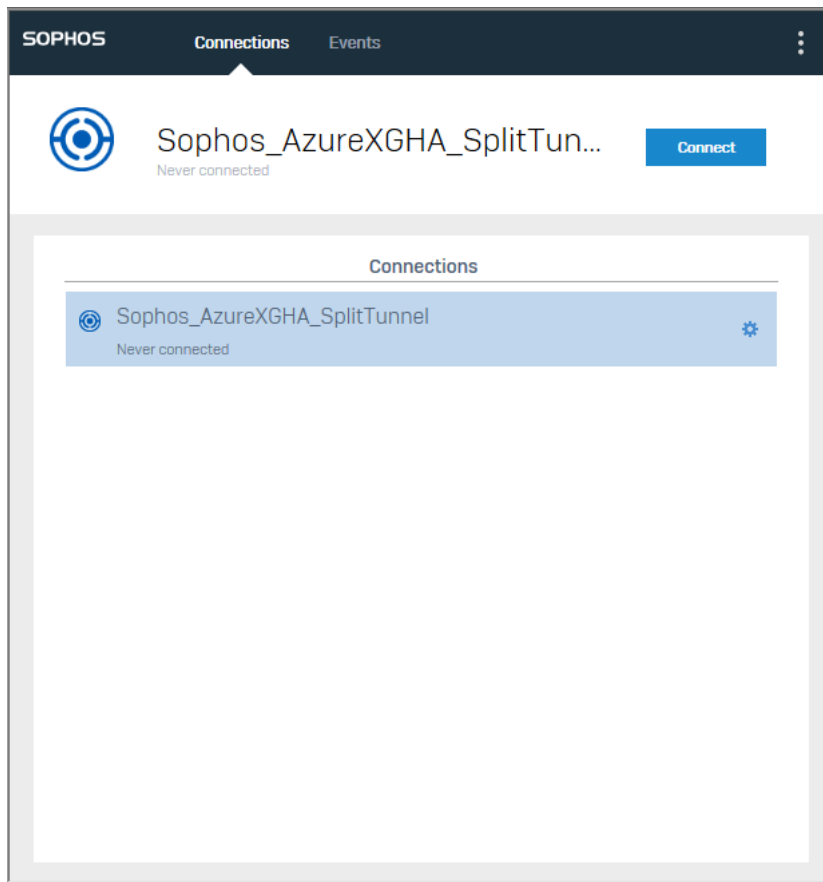
É possível importar várias conexões.

Importar uma conexão SSL do portal do usuário

Para importar uma conexão:

1. Inicie uma sessão no portal do usuário.
2. Vá para **SSLVPN** e clique em **Fazer o Download de Configuração para outros OSs**.
3. Abra o cliente Sophos Connect.
4. Clique em **Importar conexão** na página **Conexões**.
Se houver conexões existentes, clique no botão de menu e escolha **Importar conexão** no menu suspenso.
5. Procure pelo arquivo `.ovpn` e abra o arquivo.

A conexão será exibida sob **Conexões**.



Agora você já pode estabelecer a conexão.

Nota

É possível importar várias conexões.

1.3.2 Conectar

Assegure que haja pelo menos uma conexão importada disponível e que você esteja em posse das credenciais necessárias.

Para estabelecer uma conexão:

1. Selecione uma conexão na página **Conexões**.
2. Clique duas vezes na conexão.

Você também pode clicar em **Conectar**.

A tela de início de sessão será exibida.

SOPHOS Connections Events

SOPHOS

Sophos_AzureXGHA_SplitTun... Authentication required Cancel

Authenticate user

Your username and password are required for this connection to succeed. Enter your username and password and click Login.

|

Password

Save user name and password

Login

3. Insira seu nome de usuário e senha e clique em **Login**.

O administrador pode ter configurado a autenticação de dois fatores.

- Se o administrador tiver configurado OTP, além de inserir seu nome de usuário e senha, você deverá inserir seu código de segurança OTP de 6 dígitos.
- Se o administrador tiver configurado a autenticação DUO, você verá uma ou duas solicitações de DUO durante o processo de conexão.

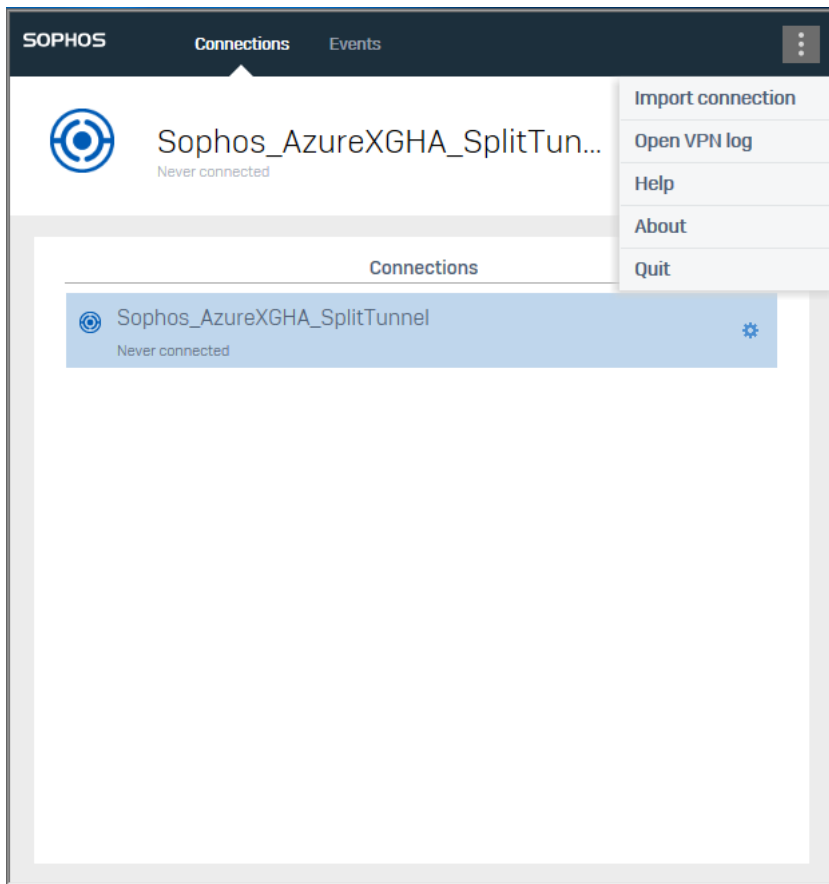
Nota

Se você importou a conexão usando um arquivo de provisionamento, receberá um aviso de que o certificado do servidor não pode ser verificado. Clique em **OK** para continuar. Se não quiser ver a mensagem, entre em contato com o administrador.

O Sophos Connect tenta estabelecer a conexão e autenticar você.

Nota

Se estiver tendo problemas de conexão, dê uma olhada na página **Eventos** e entre em contato com a sua equipe de TI. Você também pode verificar os logs de VPN clicando no ícone de menu e selecionando-os.



A conexão estabelecida com o servidor remoto.

Monitor connection	
Local IP	192.168.159.129 : 58407
Gateway IP	168.61.45.158 : 4500
Virtual IP address	10.0.3.76
Remote networks	10.0.2.0/24 10.1.1.0/24
Bytes received	588
Bytes transmitted	262
Packets received	4
Packets transmitted	4

Se a conexão for bem-sucedida, você verá este ícone na barra de tarefas:



Se a conexão for malsucedida, você verá este ícone na barra de tarefas:

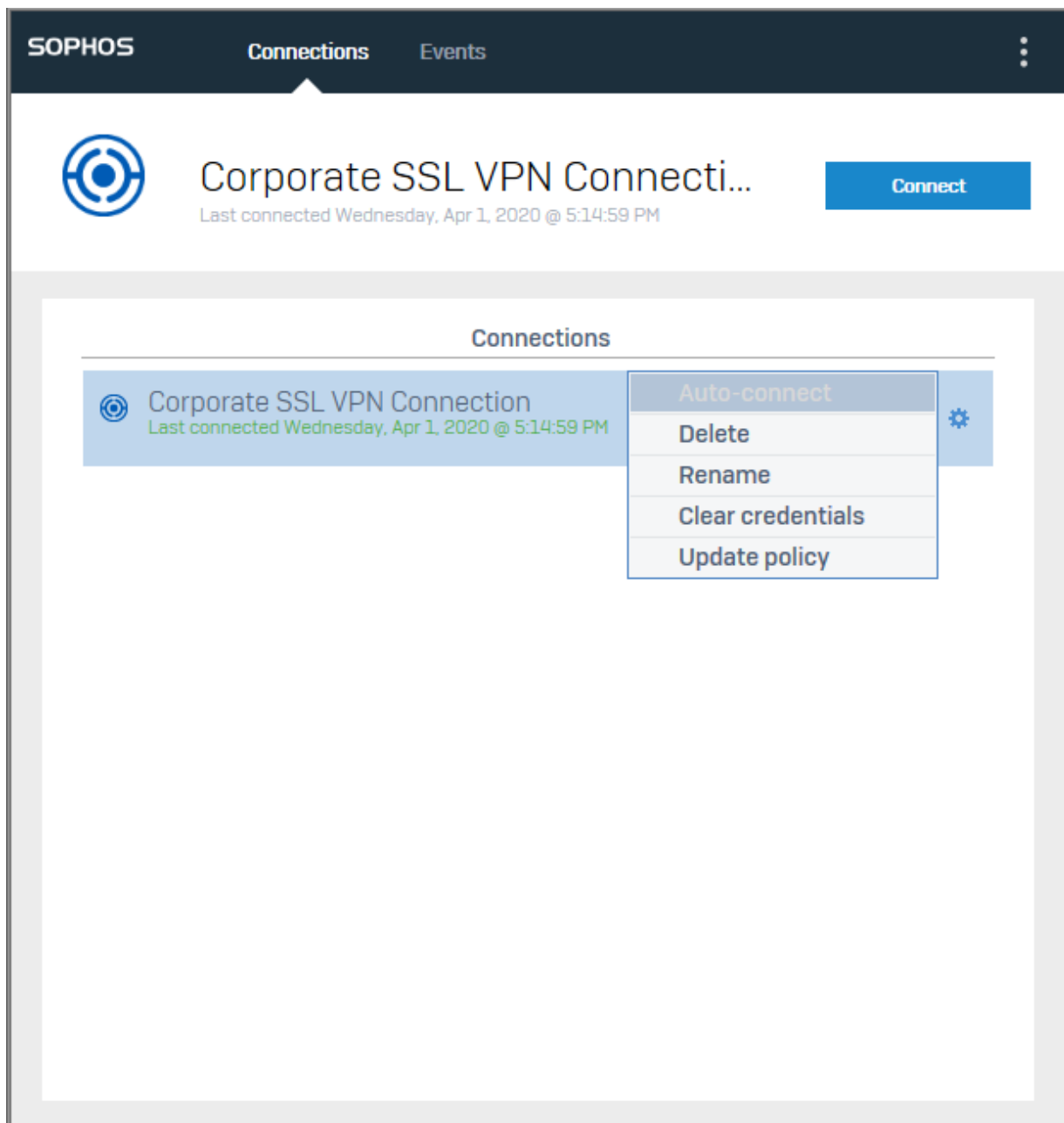


Nota

Mesmo que você tenha renomeado a conexão, o nome exibido nos detalhes de conexão será aquele que o administrador do firewall lhe forneceu originalmente. Para obter instruções sobre como renomear a conexão, consulte [Opções de conexão](#) (página 9).

1.3.3 Opções de conexão

Você pode fazer várias alterações às conexões no Sophos Connect clicando no ícone de configurações no lado direito da conexão.



1. **Conexão automática** tenta estabelecer a conexão quando o Sophos Connect é iniciado.
2. **Deletar** deleta a conexão, portanto, se você quiser habilitar a conexão novamente, será necessário importá-la de novo.
3. **Renomear** lhe dá a opção de renomear a sua conexão.
4. **Limpar credenciais** limpa as credenciais que você armazenou anteriormente.
5. **Atualizar política** (disponível somente se a conexão tiver sido criada usando um arquivo de provisionamento). Isso permite que você faça o pull da política mais recente do XG Firewall sob demanda.

Dica

Se a conexão falhar após várias tentativas, inicie a atualização da política e tente se conectar novamente.

1.4 Eventos

Veja todas as ações no Sophos Connect e os resultados dessas ações. Isso inclui falhas resultantes de ações do usuário, bem como falhas de negociação de IKE. Para solucionar erros de eventos, consulte [Solução de problemas com eventos](#) (página 12).

- Se os detalhes do erro forem necessários para corrigir o problema, clique em **Abrir log de VPN**.
- Para remover eventos da lista, clique em **Limpar eventos**.

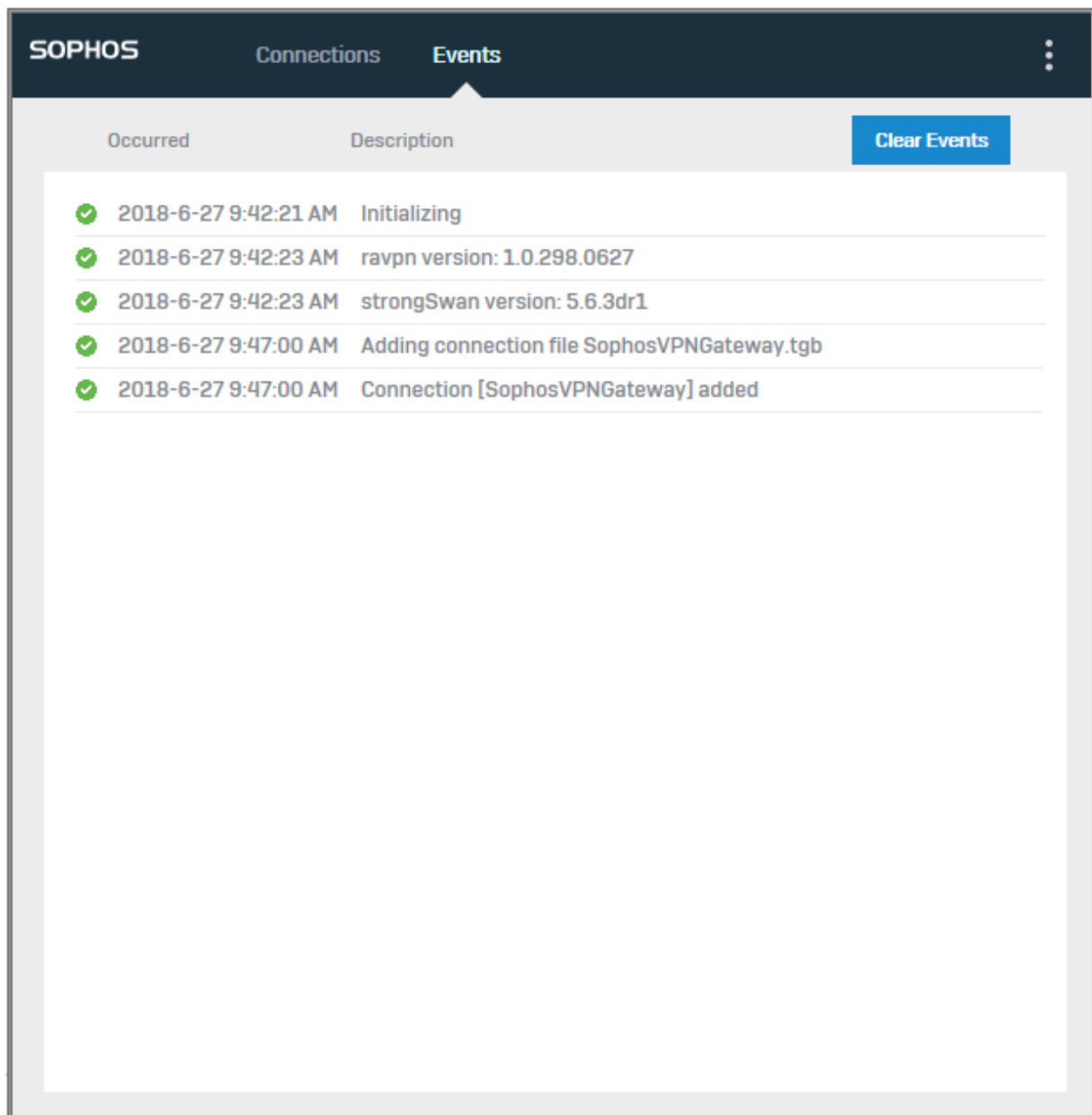


Figura 1: Eventos

1.4.1 Solução de problemas com eventos

Se você tiver problemas de conexão, clique em **Eventos**, verifique qual a data e hora da sua última tentativa de conexão, e encontre o erro relevante.

Nesta seção, você verá as mensagens de erro, as possíveis causas dos erros e informações sobre os próximos passos a seguir. Se você estiver tendo algum problema que não esteja listado abaixo, consulte o tópico [Solução geral de problemas](#).

Se precisar de mais ajuda, contate o [Suporte Sophos](#).

Sem conexão de rede

Causa: O adaptador de rede (Ethernet ou Wi-Fi) não tem endereço de IP.

O que fazer: Confirme a validade do seu endereço de IP e que a sua conexão de rede existente está funcionando.

Falha na resolução DNS

Causa: O cliente não é capaz de resolver o nome de host do gateway.

O que fazer: Verifique se há um servidor DNS atribuído à interface de rede. Execute `nslookup` no prompt de comando (Windows) ou no Terminal (Mac) para um host público, por exemplo, www.sophos.com, e verifique se ele resolve para um endereço de IP. Se não resolver, entre em contato com o seu provedor ISP.

Portas UDP 500/4500 bloqueadas

Causa: O firewall ou o roteador estão bloqueando as portas UDP 500 e 4500.

O que fazer: Verifique a configuração local do seu firewall ou roteador e permita o tráfego nessas portas. Caso você não tenha acesso ao firewall ou ao roteador, por exemplo, se estiver em um hotel, conecte-se usando o seu hotspot móvel e tente se conectar de novo.

Sem resposta do gateway: <IP ou FQDN do gateway especificado na conexão>

Causa: O gateway não responde às mensagens de negociação do IKE. Isso pode acontecer porquê:

- O gateway remoto (firewall ou roteador) foi desligado.
- O endereço WAN no gateway remoto não está conectado diretamente à Internet.

O que fazer: Entre em contato com o administrador do seu firewall e informe sobre o problema a ser corrigido.

Notificação NO_PROPOSAL_CHOSEN recebida do gateway

Causa: O gateway remoto respondeu às negociações do IKE, a partir do Sophos Connect, com essa notificação de erro. Isso pode acontecer porquê:

- A política do Sophos Connect não está definida ou ativada no firewall.
- O administrador do firewall alterou as propostas do IKE fase 1 usadas pela política do Sophos Connect no firewall e a nova configuração não foi exportada nem carregada para o cliente.

O que fazer: Entre em contato com o administrador do seu firewall e informe sobre o problema a ser corrigido.

O ID remoto do servidor esperado era <valor de ID esperado>, mas foi recebido <valor de ID real>

Causa: O valor ou tipo de ID local configurado na política do Sophos Connect no firewall é diferente do valor usado para a conexão. Isso pode ter ocorrido porque o administrador do firewall alterou o ID local no firewall e o novo arquivo de configuração não foi importado para o Sophos Connect.

O que fazer: Entre em contato com o administrador do seu firewall e informe sobre o problema a ser corrigido.

Possível discrepância da chave pré-compartilhada <nome da conexão>

Causa: A chave pré-compartilhada no firewall não corresponde à utilizada para esta conexão. Isso pode ter ocorrido porque o administrador do firewall alterou a chave no firewall e o novo arquivo de configuração não foi carregado para o Sophos Connect.

O que fazer: Entre em contato com o administrador do seu firewall e informe sobre o problema a ser corrigido.

Falha na autenticação de usuário de <nome de usuário digitado>

Causa: O nome de usuário ou senha não correspondem.

O que fazer: Tente novamente para verificar se houve erro de digitação do usuário. Se você tentar várias vezes e receber o mesmo erro, a senha talvez tenha sido alterada ou desabilitada no firewall. Nesse caso, entre em contato com o administrador do seu firewall e informe sobre o problema a ser corrigido.

A falha ao adicionar a rota [rede/máscara] impediu a conclusão da fase 2

Nota

Os passos abaixo para a solução do problema se aplicam apenas ao Windows.

Causa: Após a fase 2 SA ser estabelecida, `route add` falha na rede remota. Isso pode ter ocorrido porque o serviço `strongSwan` travou enquanto o túnel estava ativo.

O que fazer: Desative e ative o adaptador TAP. Abra o prompt de comando como administrador e digite os seguintes comandos:

```
net stop scvpn  
net start scvpn
```

Os dados da conexão não puderam ser adicionados. Uma conexão com o nome <nome da conexão> já existe

Causa: Uma conexão com o mesmo nome já foi importada.

O que fazer: Delete a conexão existente do Sophos Connect. Certifique-se de que realmente deseja deletar a conexão existente antes de fazê-lo. Caso contrário, contate o seu administrador para resolver o problema.

O serviço não está disponível

Nota

Os passos abaixo para a solução do problema se aplicam apenas ao Windows.

Causa: O serviço Sophos Connect (scvpn) não está em execução.

O que fazer: Abra o prompt de comando como administrador e digite o seguinte comando:

```
net start scvpn
```

Falha ao carregar informações da conexão para o strongSwan

Nota

Os passos abaixo para a solução do problema se aplicam apenas ao Windows.

Causa: O serviço strongSwan não está em execução (nome do serviço: charon-svc.exe).

O que fazer: Abra o prompt de comando como administrador e digite o seguinte comando:

```
net start strongswan
```

SA desabilitada ou deletada pelo gateway

Causa: O gateway enviou uma solicitação de deleção de IKE e o túnel foi deletado. Isso pode acontecer porque:

- O administrador do firewall alterou a política no firewall. Isso envia uma solicitação de deleção de IKE a todas as SAs ativas no firewall.
- O administrador do firewall deletou manualmente todas as conexões de IPsec deste usuário no firewall.

O que fazer: Tente se conectar outra vez. Se ainda não funcionar, entre em contato com o seu administrador para resolver o problema.

A resolução DNS apresentou falha no gateway: <nome de gateway:porta>

Causa: Este erro se deve a um nome de host inválido.

O que fazer:

- Se a conexão foi adicionada usando um arquivo de provisionamento, verifique o nome de host fornecido.
- Se a conexão foi adicionada importando um arquivo `ovpn`, verifique as configurações de VPN de SSL no XG Firewall.

O certificado do servidor não pode ser verificado: <nome de gateway>. Você deseja prosseguir?

Causa: O cliente Sophos Connect importa a configuração de VPN de SSL conectando-se ao portal do usuário do XG Firewall usando as propriedades no arquivo de provisionamento. O portal do usuário usa um certificado autoassinado que não pode ser verificado pelo cliente Sophos Connect.

O que fazer: Aceite o aviso de segurança para se conectar e baixar o arquivo de configuração `ovpn` do portal do usuário. Para impedir que o prompt seja exibido no futuro, use uma destas opções:

- Emita um novo certificado para o XG Firewall assinado por uma CA pública. No XG Firewall, importe o certificado e depois selecione-o em **Configurações de Admin** para iniciar uma sessão no painel de controle de administrador da web.
- Envie o certificado de CA padrão do XG Firewall por push para o armazenamento confiável nos computadores remotos.

Não foi possível fazer a conexão com o servidor não confiável: <gateway>

Causa: Você cancelou o aviso de certificado e a conexão foi encerrada.

O que fazer: Aceite o aviso de segurança para se conectar e baixar a política de VPN de SSL do XG Firewall. Para impedir que o prompt seja exibido quando a política de VPN de SSL estiver sendo baixada, use uma destas opções:

- Emita um novo certificado para o XG Firewall assinado por uma CA pública. No XG Firewall, importe o certificado e depois selecione-o em **Configurações de Admin** para iniciar uma sessão no painel de controle de administrador da web.
- Envie o certificado de CA padrão do XG Firewall por push para o armazenamento confiável nos computadores remotos.

O arquivo de importação contém uma conexão em duplicata: <nome da conexão>

Causa: A conexão importada de um arquivo de provisionamento tem um nome de exibição em duplicata.

O que fazer: Verifique o atributo `display_name` no arquivo de provisionamento e renomeie os nomes duplicados.

Não é possível se conectar ao gateway da política: <nome de gateway>

Causa: O arquivo de provisionamento está configurado incorretamente. Isso pode ser devido a uma das razões a seguir:

1. Nome de host ou endereço de IP de gateway inválido.
2. Porta inválida ou porta de saída bloqueada.
3. O gateway da política está inacessível porque está desligado.

O que fazer:

Verifique o arquivo de provisionamento para:

1. Certificar-se de que o valor atribuído ao atributo `gateway` está correto.
2. Certificar-se de que o valor atribuído ao atributo `user_portal_port` corresponde à configuração da porta HTTPS do portal do usuário no XG Firewall.
3. Se o arquivo de provisionamento estiver configurado corretamente, entre em contato com o administrador para resolver o problema.

Não há política de VPN de SSL definida para este usuário: <nome de usuário>

Causa: A política de VPN de SSL (acesso remoto) no XG Firewall não contém membros da política.

O que fazer: Entre em contato com o administrador.

Erro de discrepância de compressão. Tentaremos uma nova conexão.

Causa: Uma política de VPN de SSL é baixada pela primeira vez do XG Firewall e o túnel de VPN de SSL é estabelecido com ele.

O que fazer: O erro é resolvido de acordo com o modo de configuração da conexão:

- Com um arquivo de provisionamento: o Sophos Connect tenta se conectar de novo automaticamente.
- Com um arquivo `ovpn`: reconecte-se manualmente.

Erro de incompatibilidade de política. Baixaremos a política e tentaremos uma nova conexão.

Causa: O cliente Sophos Connect tentou estabelecer uma conexão de VPN de SSL com uma política existente que ele salvou para essa conexão.

O administrador alterou as configurações de VPN de SSL no XG Firewall depois que uma conexão de VPN de SSL foi estabelecida e salva pelo Sophos Connect.

O que fazer: A conexão foi criada usando um arquivo de provisionamento. O Sophos Connect baixará automaticamente a nova política e restabelecerá o túnel de VPN de SSL.

Nota

Se o administrador alterar a política de VPN de SSL no XG Firewall enquanto o túnel estiver em um estado conectado, e for uma VPN de SSL sobre TCP, o cliente Sophos Connect detectará e baixará a nova política imediatamente. Se for um túnel de VPN de SSL sobre UDP, você precisará esperar pelo timer de inatividade para deletar o túnel. O Sophos Connect fará o download da nova política para restabelecer o túnel.

Erro de incompatibilidade de política. Importe uma nova política para a conexão.

Causa: O cliente Sophos Connect tentou estabelecer uma conexão de VPN de SSL com uma política existente que ele salvou para essa conexão.

O administrador alterou as configurações de VPN de SSL no XG Firewall depois que uma conexão de VPN de SSL foi estabelecida e salva pelo Sophos Connect.

O que fazer: A conexão foi criada importando um arquivo `ovpn`. O usuário deve baixar e importar um novo arquivo `ovpn` do portal do usuário do XG Firewall para restabelecer o túnel de VPN de SSL.

Nota

Se o administrador alterar a política de VPN de SSL no XG Firewall enquanto o túnel estiver em um estado conectado, e for um túnel de VPN de SSL sobre TCP, o cliente Sophos Connect detectará e desconectará o túnel com um erro. Se for um túnel de VPN de SSL sobre UDP, você terá que esperar pelo timer de inatividade para deletar o túnel. O usuário tem que baixar e importar um novo arquivo `ovpn` do portal do usuário do XG Firewall para restabelecer o túnel de VPN de SSL com êxito.

Tempo de espera expirou enquanto aguardava resposta do servidor.

Causa: A política de VPN de SSL está configurada incorretamente no XG Firewall. As possíveis razões para a falha são as seguintes:

1. A substituição do nome de host está configurada, mas não resolve para o endereço de IP público correto ou válido.
2. O DDNS está configurado, mas não resolve para o endereço de IP público correto ou válido.
3. **Ignorar nome de host** e DDNS não estão configurados e a porta WAN não tem um endereço de IP público.

O que fazer: Se você usou um arquivo de provisionamento para importar a conexão, atualize o menu de configurações de conexão da política (no cliente Sophos Connect). Se você usou um arquivo `ovpn` para criar a conexão, exporte um novo arquivo `ovpn` do portal do usuário e importe-o de novo para o cliente Sophos Connect.

1.5 Solução geral de problemas

Este tópico trata da solução de problemas que não aparecem na página de eventos.

Se precisar de mais ajuda, contate o [Suporte Sophos](#).

O tráfego para de passar pelo túnel de VPN

Causa: Se a versão do firmware em execução for anterior à v17.5, é possível que o cliente tenha recebido um novo IP virtual após a fase 1 de rechaveamento.

O que fazer: Você precisará desconectar e reconectar. A solução permanente é atualizar para v17.5.

O painel do Sophos Connect não abre

Causa: Se o painel do Sophos Connect não abrir, ou caso não responda quando você clica no ícone na bandeja, a GUI do Sophos Connect está presa em um loop infinito e não consegue responder a entradas externas.

O que fazer (Windows): Abra o gerenciador de tarefas e selecione a guia Detalhes. Encontre scgui.exe e clique nele com o botão direito para encerrar a tarefa. Reinicie o aplicativo usando o atalho na área de trabalho.

O que fazer (Mac): Abra o Monitor de Atividade e encontre o Sophos Connect em processamento. Abra-o e selecione Forçar Encerrar. Reinicie o aplicativo pelo LaunchPad.

A navegação na Web para de funcionar quando o túnel é desconectado

Nota

Isso é mais comum em Macs.

Causa: Quando uma conexão de todos os túneis é desconectada, os servidores DNS não são restaurados a partir dos adaptadores de rede físicos. Isso significa que os servidores DNS internos que foram usados quando você estava conectado pela VPN ainda estão em uso. Uma vez que o túnel já não existe mais, a resolução do nome não funcionará.

O que fazer: Desconecte-se da sua rede local e volte a se conectar.

A GUI do Sophos Connect exibe "Serviço indisponível"

Nota

Isso é mais comum em Macs.

Causa: Quando é iniciada a desconexão de um túnel, o daemon do strongSwan IPsec fica preso em um loop infinito. Isso resultará na falta de resposta à GUI para que se desconecte, acabando por esgotar o tempo de espera e, assim, gerando um erro de "Serviço indisponível".

O que fazer (Mac):

1. Abra o Monitor de Atividade e encerre o processamento da GUI do Sophos Connect.
2. Abra o Terminal e execute os seguintes comandos:

```
sudo /bin/launchctl unload -w /Library/LaunchDaemons/
com.sophos.connect.scvpn.plist
```

```
sudo /bin/launchctl load -w /Library/LaunchDaemons/
com.sophos.connect.scvpn.plist
```

3. Abra o Sophos Connect e verifique se o erro "Serviço indisponível" está resolvido.

O que fazer (Windows):

1. Abra o cmd como administrador e execute os seguintes comandos:

```
net stop scvpn
```

```
net start scvpn
```

2. Abra o Sophos Connect e verifique se o erro "Serviço indisponível" está resolvido.

O Sophos Connect não consegue estabelecer um túnel

Causa: Provavelmente, você instalou o cliente do Sophos Connect primeiro e depois instalou o cliente de VPN de SSL do Sophos.

O que fazer: Desinstale os dois clientes, depois reinstale o cliente de VPN de SSL do Sophos seguido do cliente do Sophos Connect.

Nota

A instalação deve ocorrer nessa ordem.

Recebida a redefinição de conexão do gateway: <nome de gateway>

Esta mensagem é registrada no arquivo `scvpn.log` (na pasta de instalação).

Causa: As configurações de SSL de VPN são alteradas no XG Firewall, um usuário é desconectado manualmente ou o XG Firewall é reiniciado. Se a conexão usar VPN de SSL sobre TCP, o XG Firewall enviará uma solicitação de redefinição de conexão. Se a conexão usar VPN de SSL sobre UDP, dependendo do período de limite de tempo de inatividade, a conexão pode ser restabelecida automaticamente.

O que fazer: Importe um novo arquivo de configuração para o cliente Sophos Connect e reconecte-se. Se o seu administrador não lhe enviou o arquivo, acesse o portal do usuário e faça o download. Caso contrário, acesse o portal do usuário para baixar o arquivo `ovpn`.

Na conexão VPN de SSL, os itens de menu conexão automática e atualizar política estão esmaecidos.

Causa: Se a conexão VPN de SSL for criada importando um arquivo `ovpn`, essas opções não estarão disponíveis.

O que fazer: Para habilitar essas opções, você deve criar uma conexão usando um arquivo de provisionamento. Adicione as opções ao arquivo de provisionamento. **Atualizar política** estará disponível depois que você se conectar pela primeira vez. Para habilitar a **conexão automática**, você deve definir um `auto_connect_host` que possa ser acessado apenas na rede interna.

Exemplo de um arquivo de provisionamento com requisitos mínimos para habilitar a conexão automática:

```
[
{
  "display_name": "<inserir nome da conexão>",
  "gateway": "<inserir nome de host ou IP do seu gateway>",
  "auto_connect_host": "<inserir nome de host ou IP do recurso de rede interna>"
}
]
```

Erro de VPN de SSL

Causa: Um erro gerado pelo serviço OpenVPN.

O que fazer: Restabeleça a conexão. Se isso não funcionar, reinicie o dispositivo e tente novamente.

A porta de gerenciamento não está disponível

Causa: O Sophos Connect não consegue resgatar a porta TCP 25340, que é necessária para a comunicação com o OpenVPN.

O que fazer: Verifique se outro aplicativo está sendo executado no dispositivo usando essa porta. Saia do aplicativo, se possível. Se você não resolver o problema, o Sophos Connect 2.0 não poderá ser executado no seu dispositivo. Se nenhum outro aplicativo estiver usando essa porta, pode ser que seja uma condição temporária. Restabelecer a conexão deve resolver o problema.

Falha ao criar arquivo temporário

Causa: O Sophos Connect usa um arquivo temporário para passar os atributos de conexão para o serviço OpenVPN. O Sophos Connect não conseguiu criar o arquivo no dispositivo.

O que fazer: Reinicie o seu dispositivo.

O serviço OpenVPN não está disponível

Causa: O serviço OpenVPN talvez não tenha inicializado.

O que fazer: Se o tipo de inicialização do serviço OpenVPN estiver definido como **desabilitado**, mude para **manual** e reinicie também o serviço Sophos Connect.

Falha ao gravar no pipe

Causa: Um erro gerado pelo cliente Sophos Connect.

O que fazer: Restabeleça a conexão. Se isso não funcionar, reinicie o dispositivo e tente novamente.

2 Sobre o Sophos Connect Admin

No Sophos Connect Admin, você pode importar arquivos de configuração (.tgb) e configurar várias opções para a configuração da VPN.

Nota

Para obter informações sobre como configurar e exportar um arquivo .tgb no XG, consulte a seção Cliente Sophos Connect do guia de ajuda do XG: [Cliente Sophos Connect](#)

Os processos de instalação e desinstalação do Sophos Connect Admin são os mesmos que os processos do Sophos Connect. Consulte [Instalação](#) no guia de ajuda do Sophos Connect para obter mais informações.

2.1 Editar arquivos de configuração

Você pode editar seus arquivos de configuração (.tgb) no Sophos Connect Admin, que oferece opções de configuração de VPN mais granulares.

Abra o arquivo .tgb que você exportou do XG no Sophos Admin. Você pode:

- Habilitar **Encapsular todos** para enviar todo o tráfego através da conexão VPN.
- Habilitar **Enviar Security Heartbeat** para permitir que o Sophos Endpoint envie sinais de pulsação ao XG. Isso só funcionará se o usuário tiver o cliente Sophos Endpoint instalado na máquina dele.
- Habilitar **Permitir salvar senha** para permitir que os usuários salvem o nome de usuário e a senha na máquina. As credenciais do usuário são armazenadas com segurança usando os serviços keychain.
- Habilitar **Solicitar 2FA** se você tiver configurado a autenticação de dois fatores para os usuários de VPN no XG.
- Habilitar **Túnel de conexão automática** para permitir a conexão automática depois que o usuário iniciar uma sessão no Sophos Connect na máquina dele. O Sophos Connect não iniciará a conexão automaticamente se o usuário já estiver conectado à rede corporativa.

A conexão automática requer um parâmetro de configuração adicional: **Host de monitoramento/sufixo DNS**, que pode ser utilizado para determinar se o sistema local do usuário está dentro ou fora da rede corporativa. Use um dos seguintes valores:

- Um endereço de IP.
- Um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN). O nome do host só deve ser resolvido ao usar o servidor DNS interno.
- Um sufixo DNS.

Nota

Se você configurar um endereço de IP ou FQDN, o ICMP deverá ser permitido neste host.

- Adicionar, modificar e deletar **redes** às quais o usuário pode se conectar. Adicionar redes específicas à lista permite o encapsulamento dividido, uma vez que o usuário acessará recursos

dessas redes através da conexão VPN, mas acessará recursos da Internet diretamente através do seu gateway remoto.

Nota

Se você deletar todas as redes, o modo **Encapsular todos** será ativado, o que significa que todo o tráfego será direcionado através da conexão VPN.

- Altere o **Nome da conexão** e **Host de destino**.

Se você **limpar** a configuração, terá que importar o arquivo `.tbg` novamente.

Se você **salvar** a configuração, ela será salva como um arquivo `.scx`.

Nota

Você pode importar arquivos `.scx` e reeditá-los.

Após salvar o arquivo de configuração, você poderá enviá-lo ao usuário, que o importará para o Sophos Connect. Para obter mais informações, consulte [Sophos Connect](#).

3 Informações legais

Copyright © 2020 Sophos Limited. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, armazenada em um sistema de recuperação ou transmitida, de qualquer forma ou por quaisquer meios, sejam eles eletrônicos, mecânicos, por fotocópia, gravação ou outros, a menos que você seja um licenciado válido cuja documentação possa ser reproduzida de acordo com os termos da licença, ou então tenha obtido, com antecedência, a permissão por escrito do proprietário dos direitos autorais.

Sophos, Sophos Anti-Virus e SafeGuard são marcas registradas da Sophos Limited, Sophos Group e Utimaco Safeware AG, conforme o caso. Todos os outros nomes de produtos e empresariais mencionados são marcas comerciais ou marcas registradas de seus respectivos proprietários.