

UTILISATION DE TEAMVIEWER

DOCUMENTATION POUR PARTENAIRE EXTERNE

Service Sécurité de l'information

1 ^{ère} date de diffusion		27.09.2012	
			Archivage :
Version Date de révision		te de révision	Objet de la modification
1.0	18.	09.2012	Version initiale
1.1	1.1 31.05.2013		Ajout d'information sur la configuration requise de TeamViewer
1.2	11.10.2013		Ajout connexion au réseau Police
1.3	.3 26.11.2015		Ajout numéro de téléphone de support
1.4	15.09.2016		Modification suite changement des passerelles VPN Etat
2.0	20.09.2016		Nouvelle méthode d'accès VPN
2.1	31.07.2019		Ajout de la configuration du pare-feu du partenaire dans les prérequis
			Mise à jour des liens
2.2	2 10.12.2019		Changement de AeL en e-démarches

OCSIN • rue du Grand-Pré 64-66 • 1202 Genève Tél. +41 (0) 22 388 00 00 • Fax +41 (0) 22 388 00 99 • www.geneve.ch

Modification de la présentation
Modification des prérequis

TABLE DES MATIÈRES

	3
/UE D'ENSEMBLE	3
	3
PROCEDURE	4
SUPPORT	7

CONTEXTE

Certains services administratifs de l'Etat de Genève bénéficient d'un support extérieur (*sociétés prestataires, fournisseurs, partenaires*) pour leurs applications métiers. Ce support extérieur peut être amené à demander la prise de contrôle à distance du poste de travail d'un collaborateur de l'Etat, afin d'assister ou de guider celui-ci dans la résolution d'un problème ou d'un incident avec son application métier. C'est un cas classique d'assistance et de support à distance.

Afin de garder la maitrise de ces accès, l'OCSIN, via son service Sécurité de l'information, a mis en œuvre une solution et une procédure standard pour répondre à ce besoin.

Ce document décrit les étapes à suivre afin qu'un poste de travail administratif de l'Etat de Genève puisse être contrôlé depuis l'extérieur du réseau Etat.

VUE D'ENSEMBLE



Les grandes étapes de la prise de contrôle à distance selon la procédure Etat sont les suivantes :

- 1. Le partenaire externe se connecte au VPN de l'Etat à l'aide de son compte e-démarches (GE-xxxxx)
- 2. Le partenaire externe lance TeamViewer
- 3. Le collaborateur lance TeamViewer et se connecte sur le poste du partenaire externe
- 4. Le collaborateur inverse le sens de session et autorise le contrôle de son poste par le partenaire externe

PREREQUIS

- Le partenaire externe s'est inscrit aux e-démarches et a fourni l'ID e-démarches de son entreprise au collaborateur pour qu'elle soit enrôlée dans la prestation d'accès à distance via TeamViewer. Il a également fourni son compte e-démarches pour que celui-ci soit ajouté dans la prestation.
- Le collaborateur a fait une requête "Prise de contrôle à distance" dans le portail de services de l'OCSIN et cette demande a été réalisée.
- Le partenaire externe a préalablement téléchargé la version 7 de TeamViewer fournie par l'Etat de Genève à l'adresse suivante : <u>https://www.ge.ch/document/installation-vpn-partenaires-externes</u> et procédé à son installation.
- Le pare-feu local et celui de son entreprise doivent autoriser les communications effectuées par TeamViewer. Sur Windows, la configuration doit être la suivante :

← → ✓ ↑ 💣 → Panneau o	de configuration > Système et sécurité > Pare-feu Windows Defer	nder > App	lication	s autorisé	es	
	Autoriser les applications à communique	r à travers	le Par	e-feu V	Vindows Defend	ler
	Pour ajouter, modifier ou supprimer des applications e paramètres.	t des ports a	utorisés	cliquez s	sur Modifier les	
	Quels sont les risques si une application est autorisée à	communiq	uer?	•	Modifier les paramè	tres
	i Par sécurité, certains paramètres sont gérés par l'	administrate	ur systèr	ne.		
	Applications et fonctionnalités autorisées :					
	Nom	Domaine	Privé	Public	Stratégie de gro	^
	Shell Input Application	✓			Non	
	SmartScreen		\checkmark	\checkmark	Non	
	System Center Configuration Manager	✓			Non	
	✓ TeamViewer (TCP)				Oui	
	✓ TeamViewer (UDP)				Oui	
	Teamviewer Remote Control Application				Non	
	Teamviewer Remote Control Service				Non	
	Unités Media Center Extender				Non	
	VMware Horizon Blast Protocol	✓			Non	
	VMware Horizon Blast Protocol	✓			Non	
	VMware Horizon View Device and Multimedia				Non	
	VMware Horizon View Framework	⊻	⊻		Non	*
				Détai	ls Supprime	r
				Autoriser	une autre applicatior	ı

PROCEDURE

ETAPE 1	CONNEXION AU VPN DE L'ETAT DE GENEVE
Description :	Le partenaire externe doit se connecter en VPN au réseau de l'Etat, à l'aide de ses identifiants e-démarches <i>(compte GE-xxxx et mot de passe correspondant)</i> . Pour ce faire, il faut suivre la documentation "Documentation pour partenaire externe - Installation VPN" disponible à l'URL suivante : <u>https://www.ge.ch/document/installation-vpn-partenaires-externes</u> .
57405.0	
ETAPE 2	LANCEMENT DE TEAMVIEWER
Description :	Le partenaire externe lance TeamViewer. L'installation de TeamViewer n'est pas obligatoire, le logiciel peut être lancé en mode "simple exécution".

L'écran d'accueil de TeamViewer apparait :

ſ	TeamViewer	A Passada da			
	Connexion Suppléme	ents Aide			
	Contrôlo à di				
	Controle a di	stance Reunio	n		
	Autoriser contrôl	e à distance	Contrôler un ordi distant	nateur	
	Veuillez indiquer à votre mot de passe suivants p	partenaire l'ID et le our autoriser le	Veuillez entrer l'ID de votr pour prendre le contrôle à	e partenaire à distance de	
	contrôle à distance.		son ordinateur. ID du partenaire		
	Votre ID	758 801 957	464118729	•	
	Mot de passe	-	Contrôle à distance Transfert de fichiers		
	Utilisez votre mot de pas	se prédéfini pour			
	vous connecter à cet or	dinateur.	Connexion à un partena	aire	
	O Prêt à se connecter (c	connexion sécurisée).	Ordina	teurs et contacts ≫	
Cliquer sur le menu	"Suppléments	" puis sur "Opt	tions" :		
				_	
	Conne	vion Suppléments A	lide		
		Options			
		Con Parlez-en à un ami	session enregistrée		
	Aut	Ouvrir les fichiers jo	burnaux	rôle	
			aista	int	
Dans les ontions dé	nárales sálect	ionner "Conne	avion au résor	nu local" -> "/	Accenter
exclusivement" :	nerales, select		exion au resea		Accepter
Options	TeamViewer				
Général		Options fréquemme	nt utilisées		
Sécurité		Oéplacer la souris su	r les éléments pour afficher o	d'autres infos	
Contrôle	à distanc	Options principales pou	ur travailler avec TeamVi	ewer	
Réunion		Votre nom d'écran		XXXXX	
Ordinate	urs et contacts				
Vidéo		E Fermer avec retour da	ans la zone de notification		
Invitation	personnalisée	Paramètres réseau			
Avancé		Paramètres proxy		Configuration.	
		Connexion au réseau lo	ocal (via adresse IP)		
		Connexions LAN entrante	es Désa	activer	•
			Désa acce	activer inter enter exclusivement	_
			Acce		
Duis cliquor our lo b	outon "OK" ·				
	outon OR .				

	🔄 TeamViewer		
	Connexion Suppléments Aide Contrôle à distance Réur	nion	
	Autoriser contrôle à distance Veuillez indiquer à votre partenaire fID et le mot de passe suivants pour autoriser le contrôle à distance. Votre ID 160.53.15.114; 192.168.22 Mot de passe 7611 Vous pouvez aussi utiliser votre mot de passe prédéfini pour contrôler cet ordinateur à distance	Contrôler un ordinateur distant Weuillez entrer IID de votre partenaire pour prendre le contrôle à distance de son ordinateur. D du partenaire 464118729 Contrôle à distance Transfert de fichiers	
Prendre note du m Prendre note de la sous la forme 10.25	 Seules les connexions LAN sont possibles. Seules les connexions LAN sont possibles. Tot de passe affiché. première adresse IP affic 55.4.x. 	Ordinateurs et contacts »	ID". Elle doit être

ETAPE 3	CONTACTER LE COLLABORATEUR DE L'ETAT DE GENEVE
Description :	Le partenaire externe contacte le collaborateur de Genève par téléphone et lui communique les deux informations suivantes : - adresse IP (<i>obtenue en étape 2</i>) - mot de passe (<i>obtenu en étape 2</i>)

ETAPE 4	ETABLISSEMENT DE LA CONNEXION
Description :	Le collaborateur se connecte alors sur le poste du partenaire externe et peut ensuite initier l'inversion du sens de session (cf Documentation pour collaborateur - Utilisation TeamViewer, disponible dans les documents de l'intranet de l'Etat).

ETAPE 5	PRISE DE CONTRÔLE			
Description :	Le partenaire externe peut demander, depuis son TeamViewer, la prise de contrôle à distance du poste du collaborateur. Pour se faire, il faut cliquer sur "Demande de contrôle à distance" :			
	★ ★ Actions ▼ ♥ Visualiser ▼ ♥ Audio/Vidéo ▼ ▶ Demande de contrôle à dist Le collaborateur doit accepter la demande.			

SUPPORT

Pour tout support sur l'utilisation de ce service, le partenaire externe peut directement appeler le centre de support edémarches de l'Etat de Genève, au numéro suivant (prix d'une communication locale) :

+41 (0)840 235 235