



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	Objet de la modification
1.0	18.09.2012	Version initiale
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	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	10.12.2019	Changement de AeL en e-démarches

		Modification de la présentation Modification des prérequis
--	--	---

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	3
VUE D'ENSEMBLE.....	3
PREREQUIS	3
PROCEDURE.....	4
SUPPORT	7

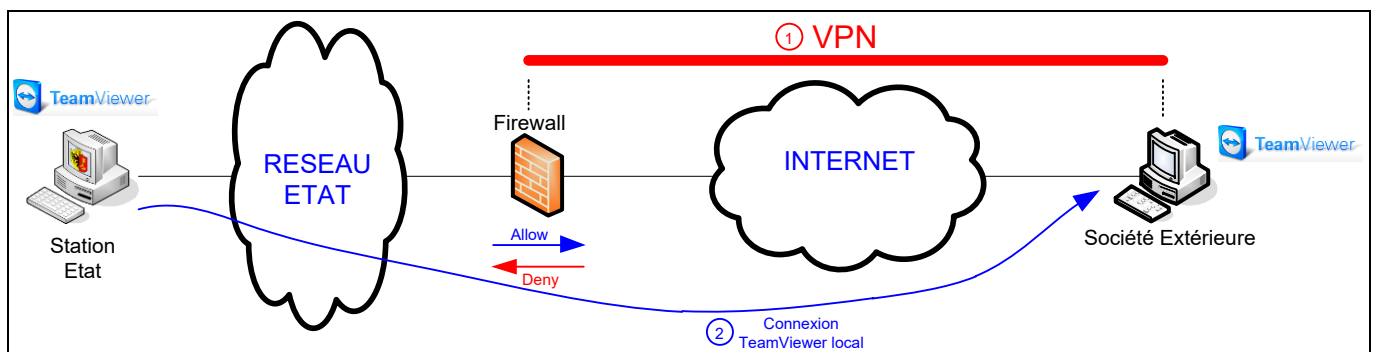
CONTEXTE

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 maîtrise 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-xxxxxx*)
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 : <https://www.ge.ch/document/installation-vpn-partenaires-externes> 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 :

Autoriser les applications à communiquer à travers le Pare-feu Windows Defender

Pour ajouter, modifier ou supprimer des applications et des ports autorisés, cliquez sur Modifier les paramètres.

Quels sont les risques si une application est autorisée à communiquer ?

Modifier les paramètres

Par sécurité, certains paramètres sont gérés par l'administrateur système.

Applications et fonctionnalités autorisées :

Nom	Domaine	Privé	Public	Stratégie de gro...
<input checked="" type="checkbox"/> Shell Input Application	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> SmartScreen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> System Center Configuration Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> TeamViewer (TCP)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Oui
<input checked="" type="checkbox"/> TeamViewer (UDP)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Oui
<input checked="" type="checkbox"/> Teamviewer Remote Control Application	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> Teamviewer Remote Control Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Non
<input type="checkbox"/> Unités Media Center Extender	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> VMware Horizon Blast Protocol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> VMware Horizon Blast Protocol	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> VMware Horizon View Device and Multimedia	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non
<input checked="" type="checkbox"/> VMware Horizon View Framework	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Non

Détails...

Supprimer

Autoriser une autre application...

OK

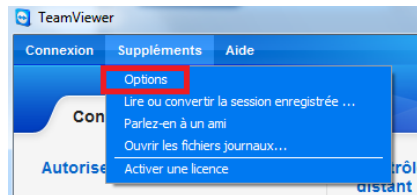
Annuler

PROCEDURE

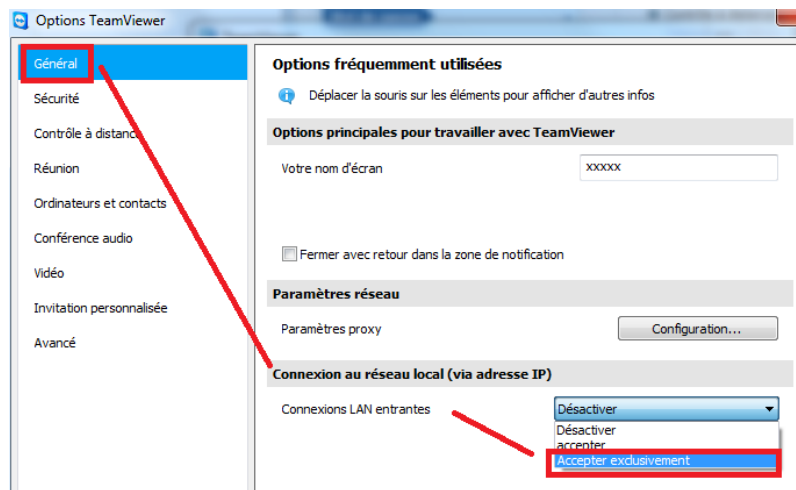
ETAPE 1	CONNEXION AU VPN DE L'ETAT DE GENEVE
Description :	<p>Le partenaire externe doit se connecter en VPN au réseau de l'Etat, à l'aide de ses identifiants e-démarches (<i>compte GE-xxxxx et mot de passe correspondant</i>).</p> <p>Pour ce faire, il faut suivre la documentation "Documentation pour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



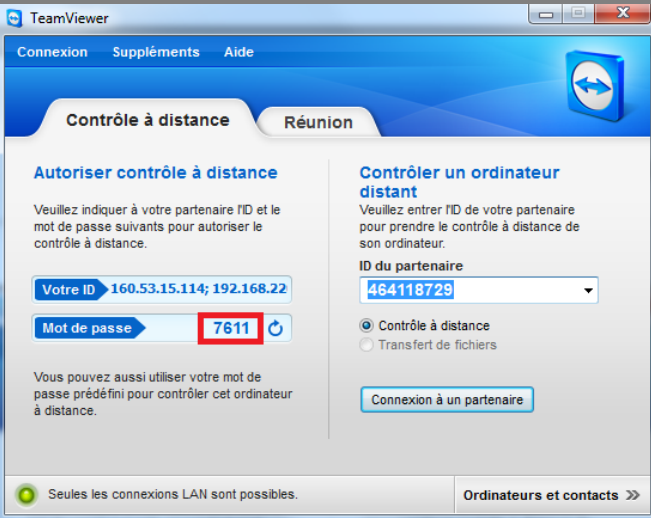
Cliquer sur le menu "Suppléments" puis sur "Options" :



Dans les options générales, sélectionner "Connexion au réseau local" → "Accepter exclusivement" :

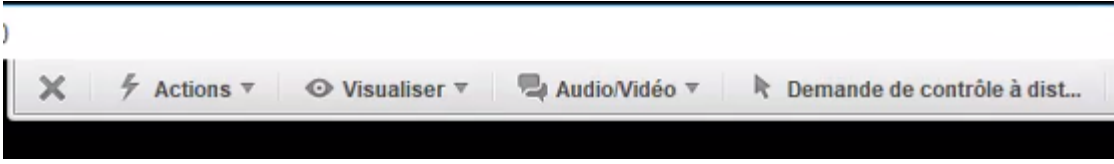


Puis cliquer sur le bouton "OK" :



Prendre note du mot de passe affiché.
Prendre note de la première adresse IP affichée dans le champ "Votre ID". Elle doit être sous la forme 10.255.4.x.

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 : <ul style="list-style-type: none"> - adresse IP (obtenue en étape 2) - mot de passe (obtenu en étape 2)
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 <i>Documentation pour collaborateur - Utilisation TeamViewer, disponible dans les documents de l'intranet de l'Etat</i>).

ETAPE 5	PRISE DE CONTRÔLE
Description :	<p>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" :</p>  <p>The screenshot shows a portion of the TeamViewer interface. At the top, there is a close button (X), followed by a lightning bolt icon and the text 'Actions' with a downward arrow. Next is an eye icon and the text 'Visualiser' with a downward arrow. Then there is a speech bubble icon and the text 'Audio/Vidéo' with a downward arrow. Finally, there is a mouse cursor icon and the text 'Demande de contrôle à dist...'. Below this menu bar is a solid black bar.</p> <p>Le collaborateur doit accepter la demande.</p>

SUPPORT

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

+41 (0)840 235 235