

Guide d'utilisation de Secure Web Access

(Mise à jour du 27/06/2011)

1	Conditions préalables (à lire attentivement).....	2
2	Connaître son PC privé.....	2
2.1	Contrôle Windows.....	2
2.2	Contrôle Java.....	2
3	Connection Citrix ne fonctionne plus.....	2
4	Première installation du Citrix-client pour Windows 	2
5	Etablissement de la connexion.....	4
6	Lors de la première connexion.....	7
7	Applications disponibles.....	8
8	Démarrage de VirtualOffice.....	9
9	Clôture de la session.....	10
10	Utilisation du client JAVA 	11
11	Problèmes rencontrés.....	12
11.1	Windows Vista 	12
11.2	Pas de client citrix.....	13
11.3	IntraDexia.....	13
11.4	Windows XP SP2.....	13
11.5	No route to the specified.....	14
11.6	Le SAM ne s'est pas installé.....	14
11.7	Configuration du proxy du browser.....	14
11.8	Problèmes avec l'antivirus et les firewalls.....	14
11.9	Windows update.....	14
11.10	Utilisateurs Linux, Mac OsX ou non Internet Explorer.....	14
11.11	Problème lié a votre profile d'accès.....	15
12	Procédure Windows Vista.....	16
12.1	Comment contrôler?.....	16
13	Information sur Windows 7 	18
14	Documentation technique de JUNIPER 	18
15	Cadre d'intervention du Service Desk.....	21

1 Conditions préalables (à lire attentivement)

- Pc avec accès internet à large bande (adsl, cablenet, 3G)
- Droits Administrateur sur le pc
- Systèmes d'exploitations et programmes de connexion (browser) veuillez consulter l'extrait du document officiel de JUNIPER au **paragraphe 14**
- Internet Explorer 5.x ou supérieur, les autres browsers peuvent occasionner des problèmes lors de la visualisation des pages (désactiver le pop-up blocker)
- Régler le Browser pour travailler avec Active-X (voir chapitre 6)
- Ouvrir le Port 443 (HTTPS-protocol) voir <http://support.microsoft.com/kb/291983/fr>
- Digipas (n'oubliez pas de confirmer la réception comme demandé dans la lettre d'accompagnement)
- UserID/mot de passe du domaine concerné (dbb,dhld,..) exemple : dbb/usadb

L'utilisateur doit veiller lui-même à la mise en ordre des points mentionnés ci-dessus avant de prendre contact avec le Service Desk.

Tout programmes (en ce y compris le système d'exploitation) non repris au paragraphe 14, ne donnera lieu à aucun suivi du Service Desk !

2 Connaître son PC privé

Certains points sont importants pour l'utilisation / l'installation de SWA et du Citrix Client, p.ex.: le système d'exploitation, le firewall, le programme antivirus, le browser internet et le Java client installé sur le pc. A l'aide de la table des matières vous avez une vue d'ensemble des points d'intérêt qui seront traités plus loin dans ce manuel d'utilisation. Veuillez vérifier les points suivants avant de procéder à l'installation. Ci-dessous nous reprenons 2 des points les plus importants et la manière de contrôler.

2.1 Contrôle Windows

En cliquant avec le bouton droit de la souris sur (My) Computer . propriétés . (tab Général) vous trouverez le type et la version Windows ainsi que la version bit installés. Des mentions spéciales pour Windows XP SP2 (Service Pack2), Windows Vista 32 & 64 bits sont reprises dans le document voir chapitre 11 et 12.

2.2 Contrôle Java

Via démarrer . exécuter . cmd . cliquez sur OK . vous arrivez dans un écran command prompt. Tapez ici jview + enter, vous trouvez quelle version Java de Microsoft est installée. Pour trouver la version Java de SUN vous devez taper dans l'écran command prompt java . version + enter. La version Java est importante si vous utilisez entre autres OS Mac. Voir chapitres 10 et 4.

3 Connection Citrix ne fonctionne plus

Vous avez déjà utilisé Citrix pour vous connecter à la banque et tout à coup cela ne fonctionne plus. Avant de passer au chapitre 4 veuillez supprimer des anciennes installations Citrix sur le pc. Procédure : via (démarrer) . panneau de configuration . (software) ou ajouter/supprimer des programmes. Supprimez tout les programmes contenant les noms suivants: ICA, Citrix, Metaframe, Juniper. Redémarrez votre pc et réinstallez le Citrix-client.

4 Première installation du Citrix-client pour Windows



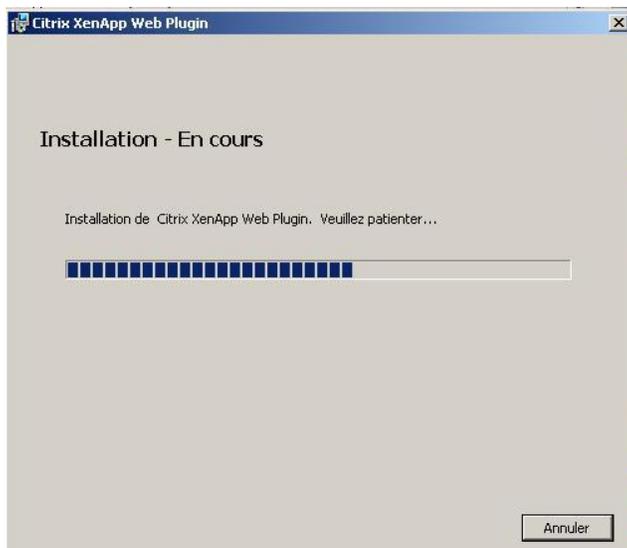
Pour la plupart des connexions à Dexia via SWA, vous avez besoin d'un client Citrix. Ce client est téléchargeable directement à partir du portail d'accès swa. Nous vous conseillons de l'installer avant de faire votre connexion chez Dexia.

1. <https://swa.dexia.com>
2. Cliquez sur "Downloads+et dans la colonne citrix client

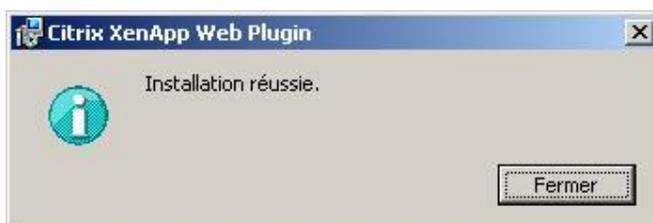
NB : Cette version conviendra pour la plupart des environnements supportés

D'autres versions plus récentes peuvent être trouvées sur le site <http://www.citrix.com>

3. Cliquez sur « Exécuter »



Patientez durant l'installation



Cliquez sur Fermer / Close.

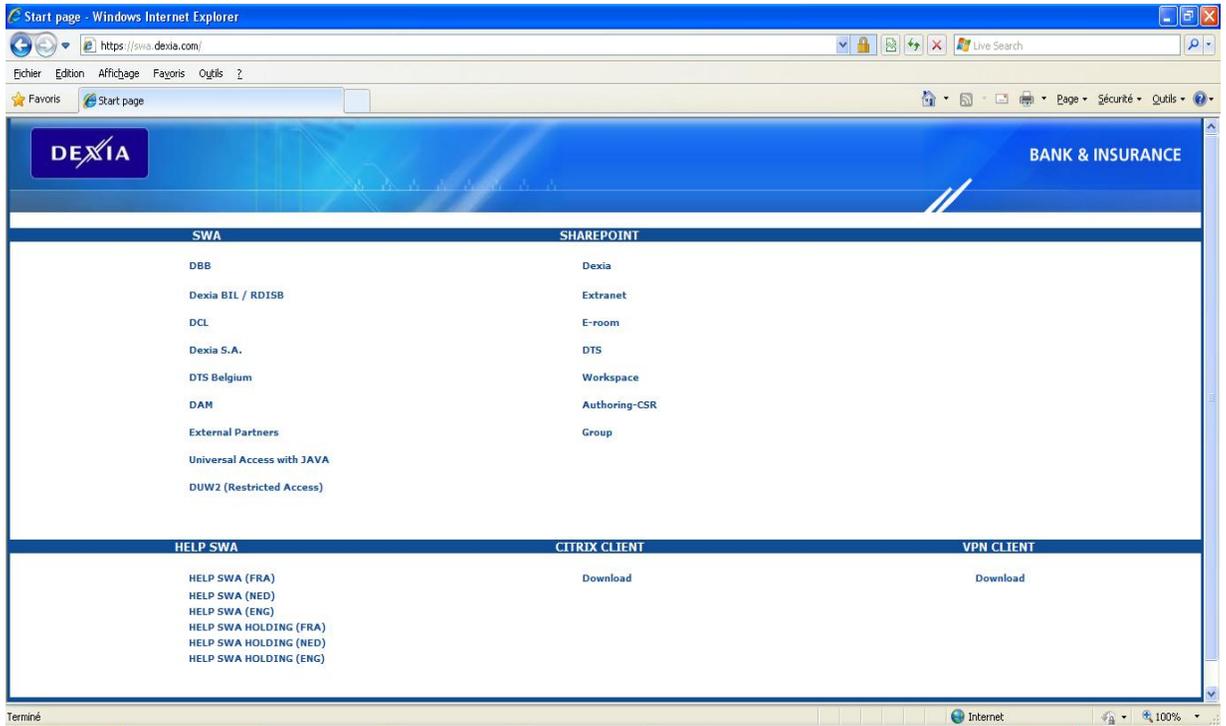
Nous vous conseillons également de procéder à un redémarrage complet de votre système.

5 Etablissement de la connexion

Ouvrez un explorateur Internet à partir duquel vous pouvez surfer sur Internet

Vérifiez que votre connexion Internet est en ordre.

- Dans la barre d'URL, tapez l'adresse: <https://swa.dexia.com>



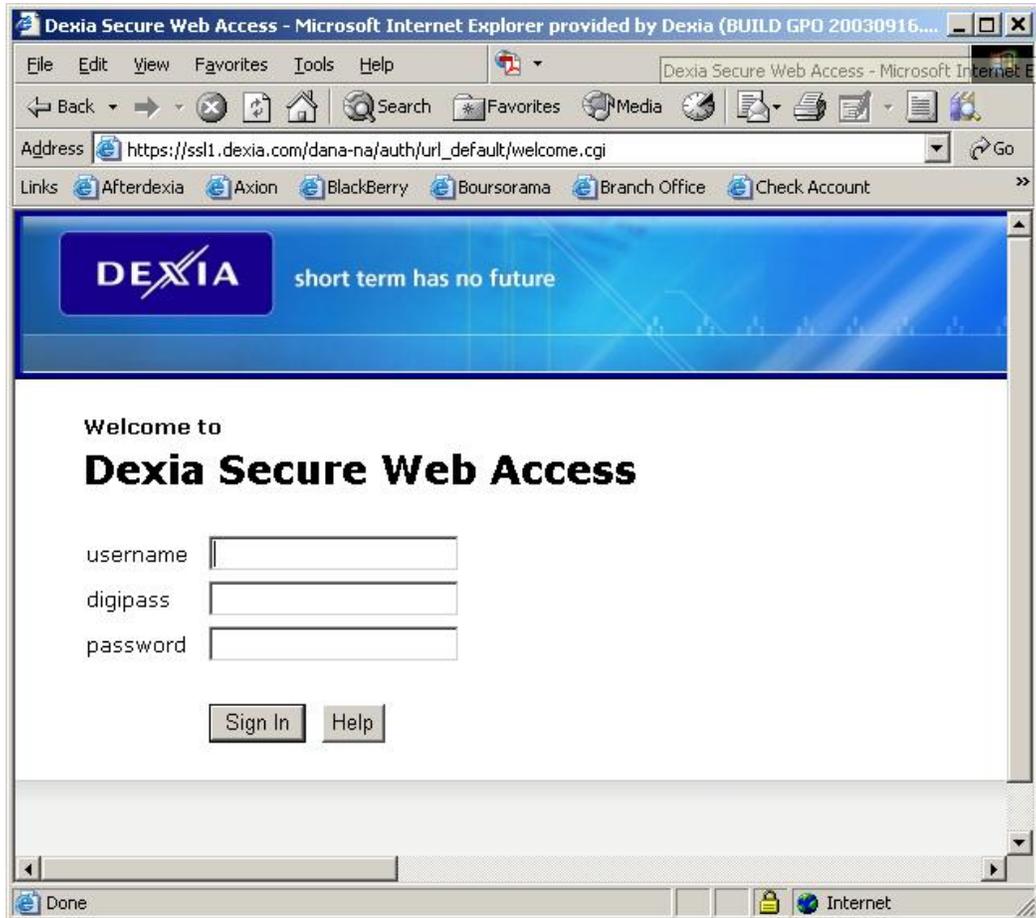
Choisissez le lien correspondant à votre groupe (les entrées de cet écran sont régulièrement soumises à modification en fonction des demandes de nos partenaires)

Les utilisateurs qui travaillent avec OS Mac ainsi que les utilisateurs qui sont dans l'impossibilité d'utiliser le composant activex exécuté par défaut dans les autres points d'entrée doivent choisir le lien Universal Access with JAVA.

Voir aussi :

chapitre 10 . Utilisation du client JAVA.

Chapitre 11 . Problèmes rencontrés. (11.1 et 11.8)



Vous devez remplir les différents champs présentés :

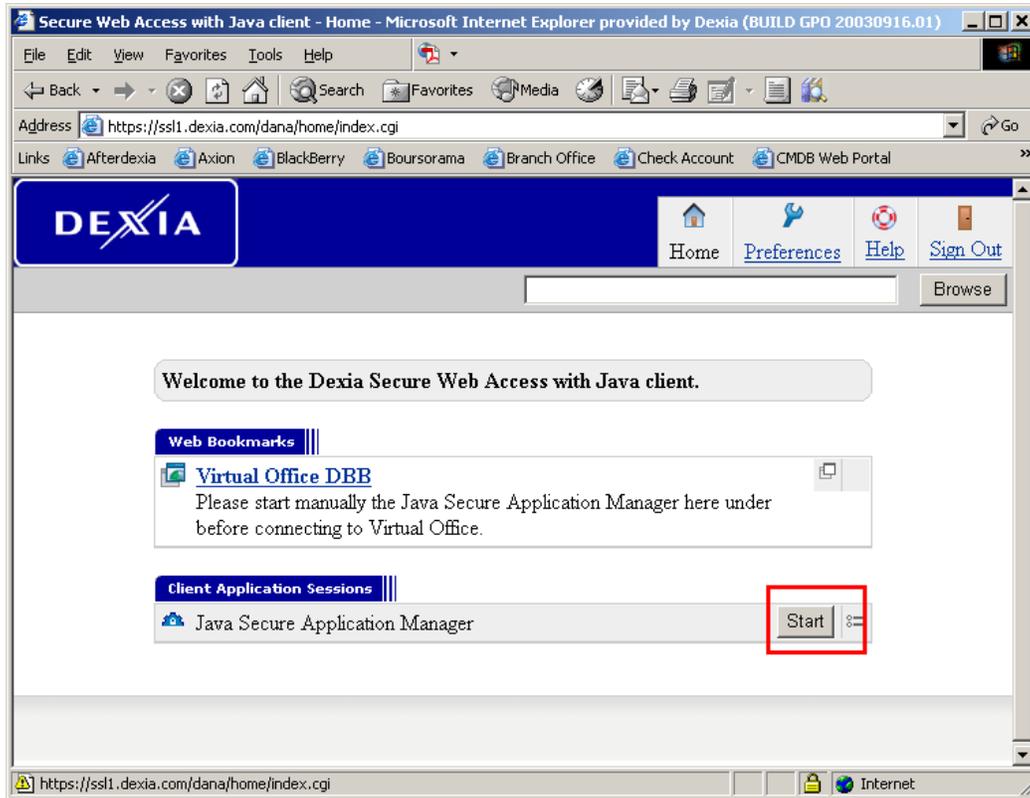
username	Votre UserID Windows en 5 caractères
digipass	Le code de 8 chiffres généré par la digipass après avoir taper votre code pin
domain\username	Votre domaine\ votre UserID Windows en 5 caractères
password	Votre mot de passe Windows

* Votre domaine est: DBB, BIL ou DCL ò uniquement les utilisateurs des groupes Dexia BIL / RDISB, DCL ou Universal Acces with Java doivent remplir ces champs. Dans les autres cas le champ n'apparaît plus.

Et cliquez sur **Sign In**

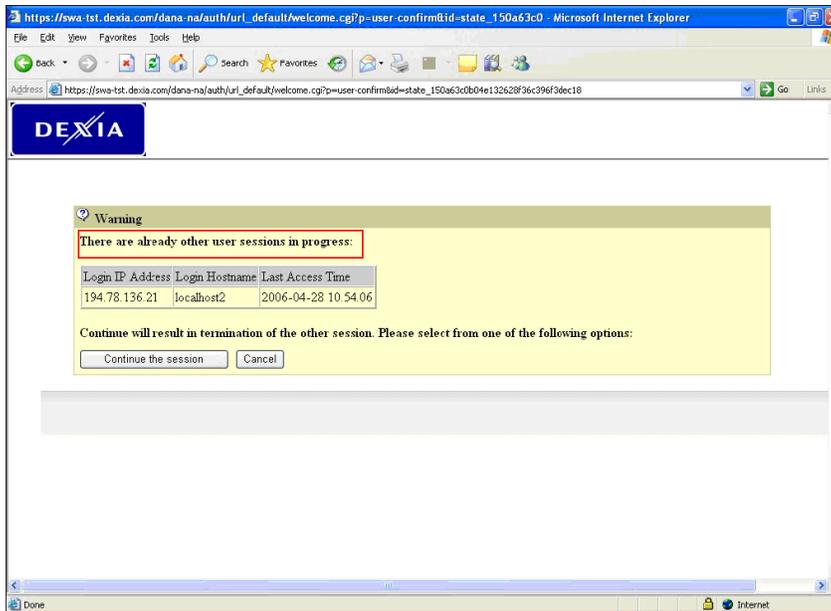
Universal Access with JAVA

Les utilisateurs qui choisissent ce lien doivent avoir installé une version récente du software. Ils doivent aussi démarrer manuellement le SAM par cliquez sur le bouton Démarrer avant de choisir quelque chose d'autre.



Une version validée du runtime java (sun) est disponible sur le portail d'accès au site swa.

Si vous recevez l'écran ci-dessous cela signifie que la connexion SWA précédente n'a pas été clôturée de manière correcte. Vous pouvez essayer de poursuivre en cliquant sur Continue the session. (Clôture correcte de la session : voir chapitre 9).



6 Lors de la première connexion

Lors de la première connexion¹ à SWA (**exception faite des utilisateurs de la version java**), le programme «**Secure Access Manager**» est installé sur votre PC. Ce programme est indispensable pour l'accès aux applications Citrix. Il va capter les données qui doivent être envoyées dans le tunnel SSL (HTTPS) vers Dexia.

Ce programme est un composant Active-X qui doit être installé dans le répertoire «...program files\Juniper Networks\secure application manager». L'installation nécessite certains droits d'administrateur.

Vérifiez la configuration Active-X de Internet Explorer: tools - internet options - security . internet . custom level . Active-X controls and plug-ins - «Enable» ou «Prompt» les différents paramètres.

Selon la configuration du browser, le SAM va être installé sans aucune autre intervention ou le browser peut demander l'autorisation d'installation. Dans ce cas, il faut bien entendu accepter.

Dans le cas ci-dessous, le browser est configuré pour demander l'autorisation d'installation. Vous devez cliquer sur ce message, puis sur «Install»



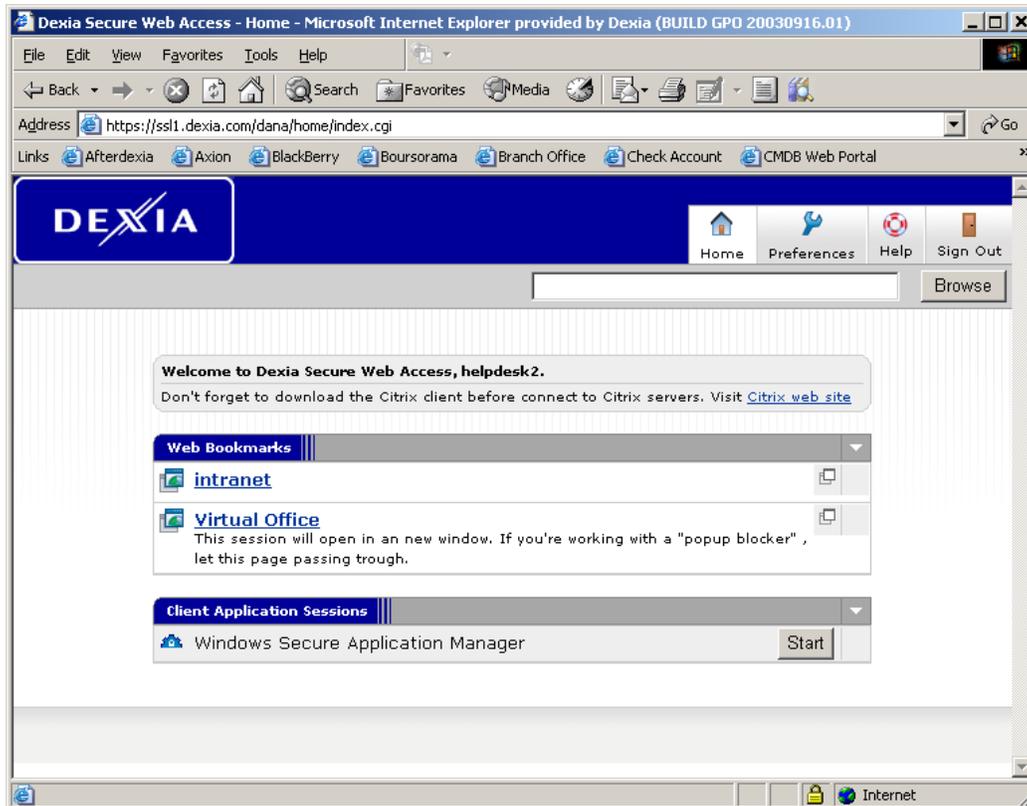
L'installation nécessite dans certain cas le redémarrage du PC.

Vous pouvez vérifier le démarrage du SAM en vérifiant l'existence de l'icône suivante en bas, près de l'heure :



Vous arrivez alors sur un portail qui vous propose différentes applications. Ce portail est différent selon le groupe auquel vous appartenez.

¹ Le SAM est installé lors de la première connexion et à chaque upgrade du SAM.



Si le SAM ne démarre pas automatiquement, vous pouvez cliquer sur le bouton Start.

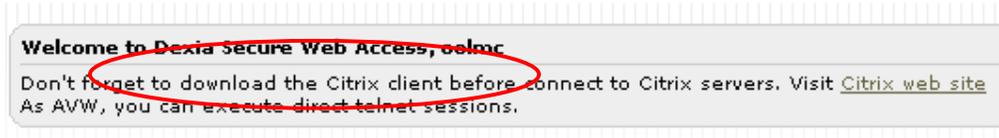
7 Applications disponibles

Les applications disponibles dépendent du profil, des attributs associés à l'utilisateur et au groupe auquel il appartient.

Ainsi les utilisateurs de DBB sont divisés en 2 profils:

- **Utilisateurs standard** : Intradexia et VirtualOffice
- **Utilisateurs AVW**: (Analist Van Wacht) Intradexia, VirtualOffice et l'accès direct via certains émulateurs utilisant Telnet (telnet, putty, Reflection, Extra). L'émulateur est démarré localement et le SAM va capter les données venant de cette application pour les envoyer dans le tunnel vers la destination désirée.

Si vous appartenez au groupe AVW, vous verrez ceci sur le portail:



NB : Les utilisateurs des agences DBB ont uniquement accès à MobileOffice.

8 Démarrage de VirtualOffice

Faites attention si vous avez un système de blocage des fenêtres pop-up.

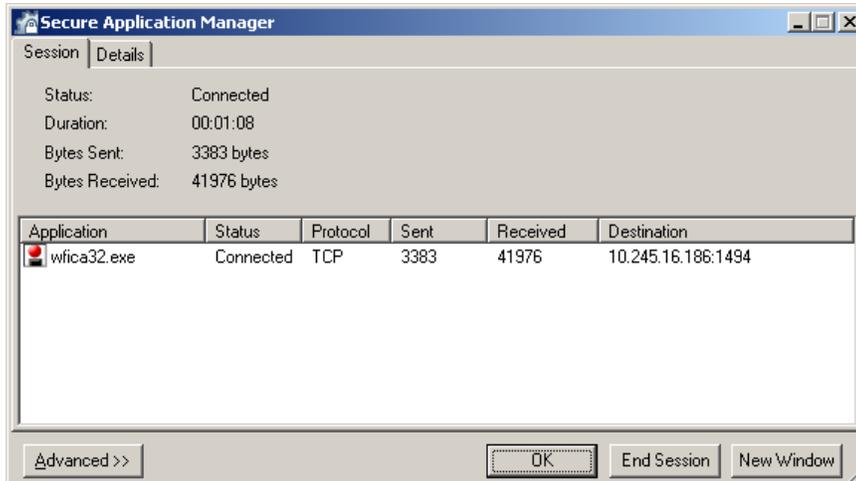
Afin de lire vos mails, rédiger des documents Office, vous devez suivant votre profile cliquer sur «**VirtualOffice**», «**BranchOffice**» ou «**MobileOffice**» . Une nouvelle fenêtre va s'ouvrir.

Vous arrivez sur la page d'accueil.



Une mauvaise installation ou pas d'installation de ICA / Citrix client aura pour effet que l'application sélectionnée ne s'ouvrira pas et qu'un message d'erreur sera généré. Intranet démarrera toujours parce que le Citrix client n'est pas indispensable.

Lorsque vous aurez démarré une session citrix, vous pouvez vérifier celle-ci en cliquant sur l'icône du SAM , vous verrez ceci :

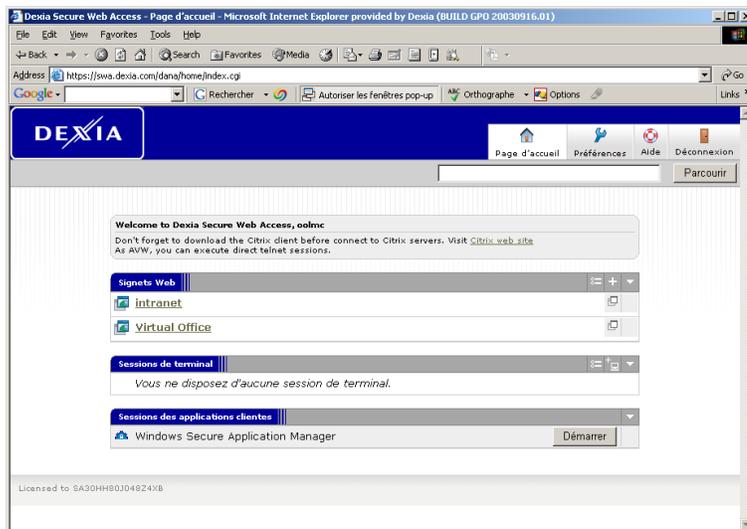


Si vous trouvez le programme dont vous avez besoin sur l'écran des applications, vous devez démarrer le programme à partir de cet écran. Si vous avez uniquement besoin d'un programme Office vous devez passer par Office 2003, pour Boxi via Business objects Deski, si vous avez besoin d'autre chose vous devez passer par Full Desktop Windows 2003. Si vous ne voyez pas tous les programmes sur l'écran applications, par exemple uniquement Word, Excel, Outlook, ⏏ cliquez sur UP dans l'écran d'applications.



9 Clôture de la session

Clôturez d'abord votre session Citrix et votre connection SWA de manière correcte. Fermez d'abord les applications ouvertes dans l'environnement Citrix. Si vous avez travaillé via Full Desktop veuillez également le clôturer via start . Log Off. En dernier lieu, faites un Log Off de l'écran d'applications. Vous retournez automatiquement à la page de démarrage :



Vous pouvez à présent clôturer la session SWA en cliquant sur l'icône  Porte+en haut à droite de votre écran. (Sign out).

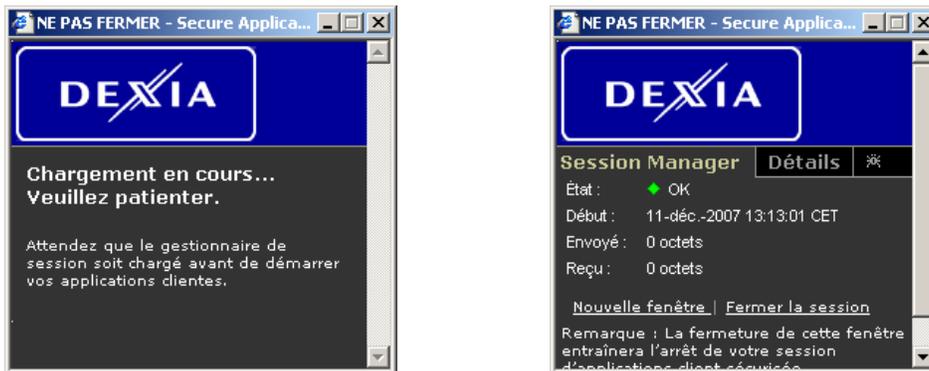
10 Utilisation du client JAVA

Si vous utilisez l'adresse <https://swa.dexia.com/java>, le client SAM devient une applet JAVA. Voir aussi Chapitre 2.2

Après authentification, vous devez démarrer manuellement le SAM: cliquez sur le bouton «Démarrer» (qui ne démarre pas automatiquement !)

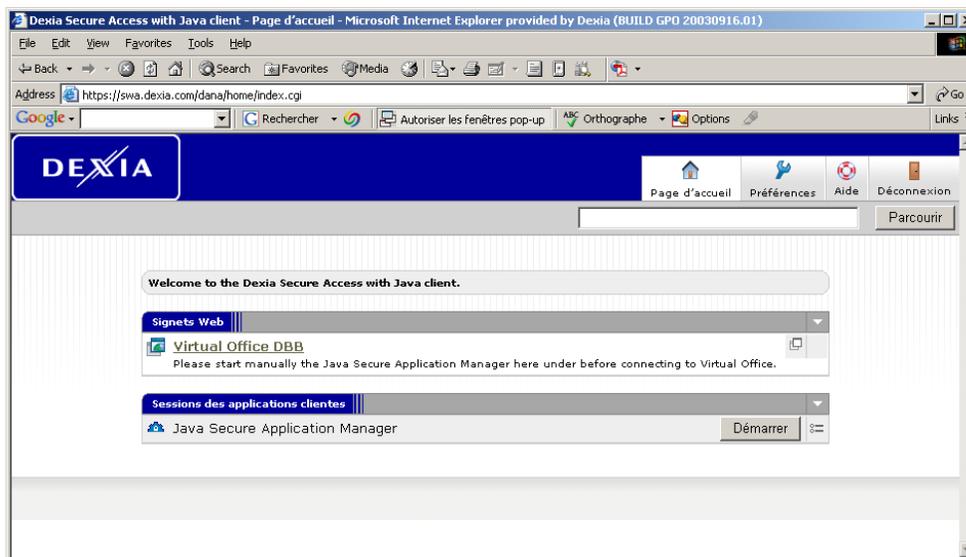


Une nouvelle fenêtre s'ouvrira, vous pourrez continuer dès que OK apparaît dans la fenêtre :



Si Etat = NA cela signifie que votre runtime Java n'est pas compatible ou pas installé. Pour rappel, le runtime Java validé est disponible dans la rubrique download du portail d'accès (<https://swa.dexia.com>).

Cliquez sur le lien VirtualOffice pour vous connecter uniquement aux applications Citrix.

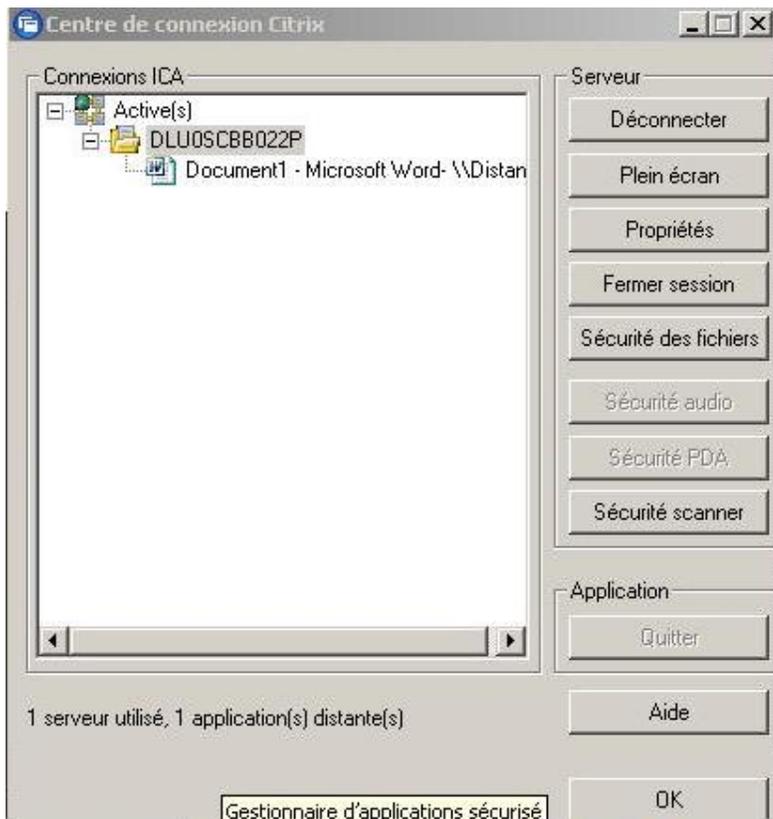


11 Problèmes rencontrés

Si vous rencontrez des problèmes après le démarrage de votre application, il est conseillé de noter le numéro du serveur sur lequel vous êtes connecté. En bas à droite de votre écran vous avez une icône : Centre de connexion Citrix of Program Neighborhood Connection Center.

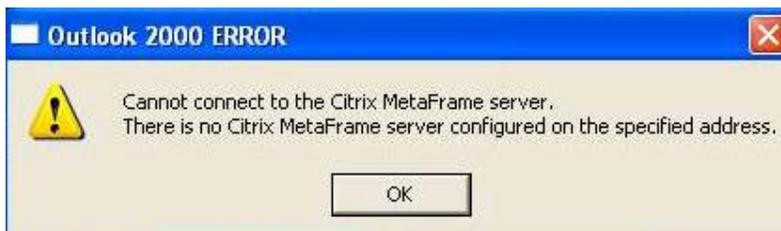


Lorsque vous cliquez dessus, l'écran ci-dessous s'ouvre. Le numéro du serveur dans ce cas-ci est DLU0SCBB022P.

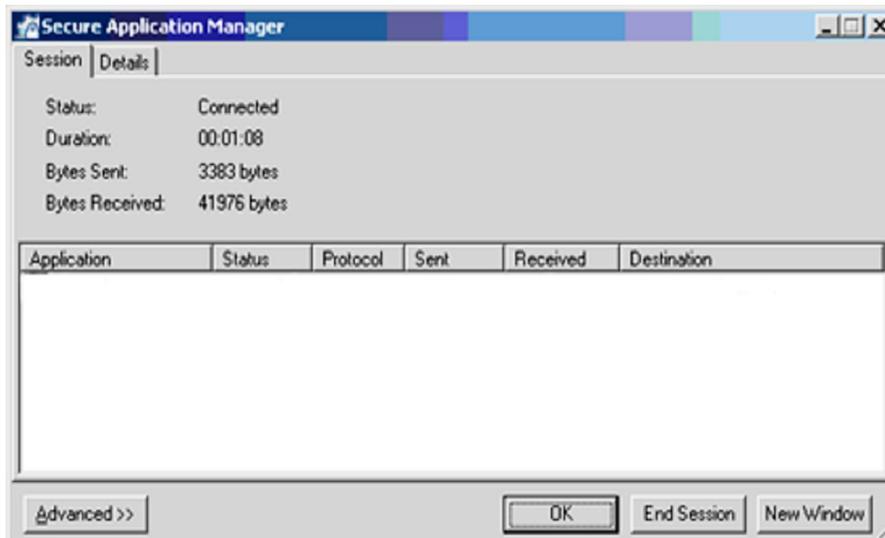


11.1 *Windows Vista*

Dans la nouvelle version mise en production le 3 décembre 2007, cette procédure ne devrait plus être nécessaire. Si malgré tout, vous recevez le message suivant:



et que ne voyez aucune connexion dans la fenêtre du SAM:



nous vous conseillons de suivre la procédure Vista au chapitre 12 de ce document.

Si ce n'est toujours pas utilisable après avoir suivi la procédure décrite, veuillez recommencer en choisissant « Universal Access with JAVA » dans le portail d'accès.

11.2 Pas de client citrix

Si lorsque vous cliquez sur une icône d'application, il vous demande %download the .ica-file ou %windows cannot launch the ICA client+, c'est que le client citrix n'est pas installé sur votre ordinateur ou le client Citrix est devenu corrompu.

Nous vous conseillons de télécharger la dernière version du client ou celle relative à votre OS (Win, Mac Os X, Linux, etc.) La procédure d'installation se trouve au début de ce document.

11.3 IntraDexia

L'accès à IntraDexia ne peut se réaliser qu'à partir d'Internet Explorer car les pages de ce site ont été développées pour le browser utilisé dans la banque (IE 5.x).

L'utilisation de browser comme Netscape, Opera, Mozilla, etc. ne permet pas de voir l'intranet (XML errors).

11.4 Windows XP SP2

L'installation de SP2 sur Windows XP pose certains problèmes de connexions et notamment vers les serveurs Citrix. Le message d'erreur suivant apparaît:



Pour y remédier, vous devez installer un patch Microsoft (KB884020).

<http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=17d997d2-5034-4bbb-b74d-ad8430a1f7c8&amp;displaylang=en>

Attention, vous devez sélectionner la langue de votre Windows.

11.5 *No route to the specified*

Veillez contrôler que le "SAM" est bien actif (little gear at the bottom of the screen)
Si vous travaillez avec XP SP2 vous n'avez vraisemblablement pas installé le patch KB884020 comme mentionné au point 11.4.

11.6 *Le SAM ne s'est pas installé*

Le SAM s'installe lors de la première connexion via Active-X.
Pour que cela se fasse, le browser doit être capable de travailler avec Active-X.

Vous pouvez contrôler la configuration de votre browser via: tools - internet options - security . internet . custom level . Active X controls and plug-ins «Enable» ou «Prompt» les différents paramètres.

11.7 *Configuration du proxy du browser*

Lorsqu'un proxy server est activé pour surfer sur Internet, vous allez recevoir un message pour ajouter un «host» dans la liste d'exception. Dans ce cas, le host que vous devez ajouter est « swa.dexia.com » or 212.63.225.194.

Cela se réalise via «tools - internet options . Connections . LAN settings . Proxy server : advanced . Exceptions».

Ou alors vous pouvez désactiver votre proxy pour la connexion vers Dexia.

11.8 *Problèmes avec l'antivirus et les firewalls*

Dans certains cas, le SAM ne veut pas s'installer ou alors ne fonctionne pas correctement. Il se peut que ce soit causé par votre firewall ou anti-virus.

Nous vous conseillons de désinstaller le SAM si celui-ci a déjà été installé. Ensuite désactiver votre antivirus et firewall, et faites votre connexion à SWA.

Après authentification et installation, vérifiez que la connexion vers Dexia fonctionne correctement. Si oui, c'est qu'il s'agit d'une configuration de votre antivirus ou firewalls qui bloquait.

11.9 *Windows update*

Nous vous conseillons de maintenir votre Windows à jour. Après une mise à jour, il se peut aussi que le client Citrix ne fonctionne plus. Nous vous conseillons de désinstaller le SAM et le client Citrix. Redémarrer le pc et ensuite réinstaller le client Citrix.

11.10 *Utilisateurs Linux, Mac OsX ou non Internet Explorer*

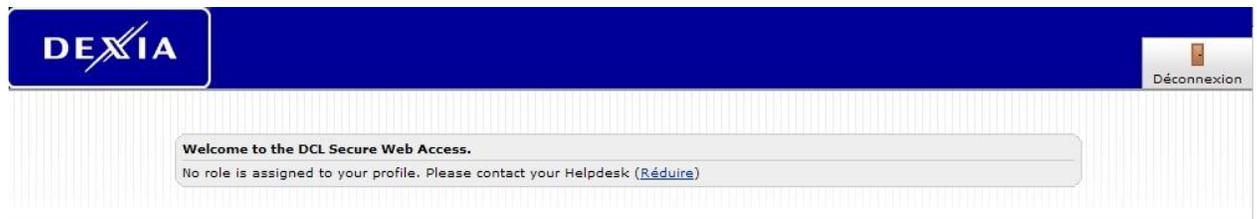
Vous devez utiliser la version Java du client SAM disponible à l'adresse <https://swa.dexia.com> et utiliser le lien [Universal Access with JAVA](#)

Les utilisateurs de ce lien doivent avoir installé une version récente du software. Ils doivent aussi démarrer manuellement le SAM par cliquez sur le bouton Démarrer avant de choisir quelque chose d'autre. (voir Chapitre 10)

11.11 Problème lié a votre profile d'accès

Si vous recevez le message « no role is assigned to your profile » alors cela signifie que votre profile est associé à un mauvais groupe.

Dans ce cas, veuillez contacter le servicedesk au 23000 et demander à faire vérifier le groupe associé à votre profile (via access management).



12 Procédure Windows Vista

Quand vous voulez travailler pour la première fois avec l'accès distant via <https://swa.dexia.com> de DEXIA, vous devez vérifier que la UAC (User access Control) de VISTA est désactivée.

Cet UAC est une couche de protection supplémentaire installée sur les ordinateurs équipés de VISTA.

Si cette fonctionnalité reste activée, vous ne pourrez pas installer les programmes nécessaires (SAM) pour l'accès distant.

12.1 Comment contrôler?

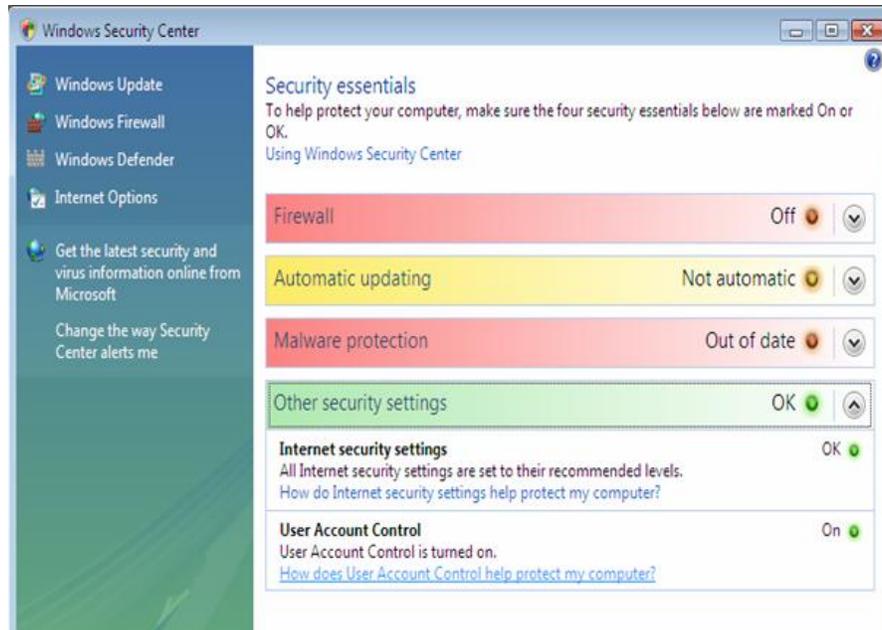
1 Ouvrez votre centre de sécurité

(click droit sur le bouclier de protection windows en bas de votre bureau)



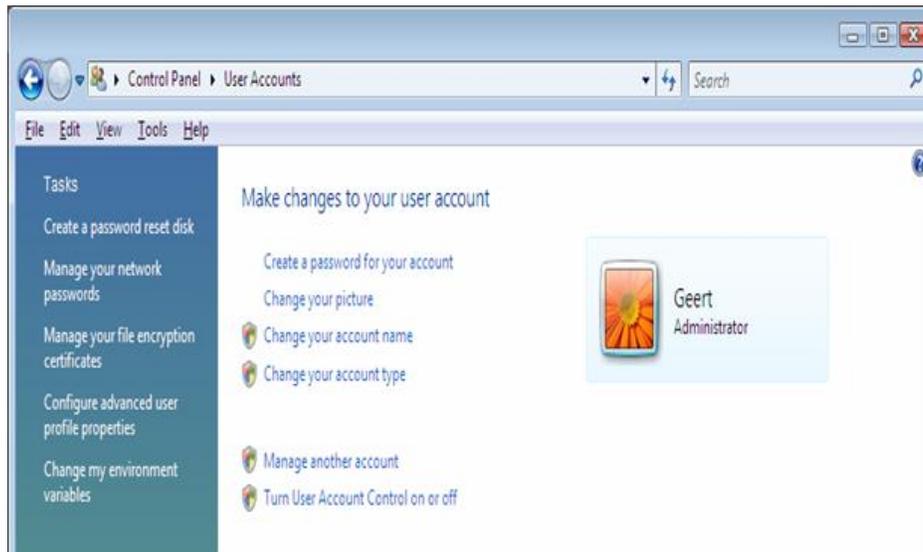
2 Ouvrez %Autres paramètres de sécurité+

Si "UAC" est désactivé, vous serez alors en mesure de lancer l'accès à distance. Si "UAC" est activé → item 3



- 3 Ouvrez le panneau de configuration et allez dans les %Comptes d'utilisateur+(démarrer - paramètres - panneau de configuration - comptes utilisateurs)

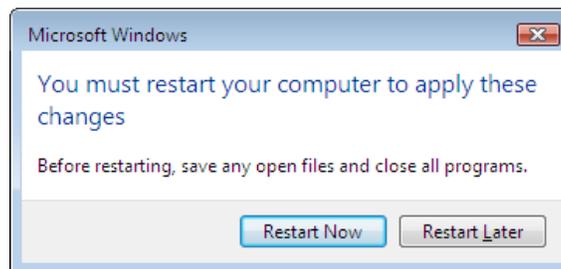
Un des choix offerts est la désactivation de l'UAC



- 4 Décochez cette option comme sur la figure suivante.



5 Le système vous demandera alors de redémarrer.



6 Une fois redémarré vous devriez être capable d'installer les composants nécessaires pour utiliser l'accès distant via la page <https://swa.dexia.com>

13 Information sur Windows 7



Windows 7 a été testé sur l'environnement actuel et est compatible 32 bits & 64 bits

14 Documentation technique de JUNIPER



Introduction

Juniper (le fournisseur des machines utilisées dans notre système d'accès distant) nous communique par l'intermédiaire de leur site internet (<http://www.juniper.net>) des informations relatives aux compatibilités offertes par leur système.

Ces informations sont directement liées à la version software de leur machines (firmware)

La version de notre portail d'accès nous permet actuellement d'utiliser les programmes suivants :

Pour le « web browsing » (par exemple, intranet) :

Par défaut, les versions listées ci-dessous sont des versions 32 bits sauf spécification explicite.

Windows

- ~ XP Professional SP3 32 bit: Internet Explorer 7.0 and Firefox 3.5.Sun JRE 6
- ~ Vista Enterprise SP1 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 7.0 and Firefox 3.5.Sun JRE 6
- ~ Windows 7 Enterprise 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.5 Sun JRE 6 (6.5R2 and above)

Mac

- ~ Mac OS X 10.5.0, 32 bit and 64 bit: Safari 3.2 Sun JRE 6
- ~ Mac OS X 10.4.3, 32 bit only: Safari 2.0. Sun JRE 5

Linux

- ~ OpenSuse 11, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6
- ~ Ubuntu 8.10, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6

+ Plateformes considérées comme compatibles :

Windows

- ~ Vista Enterprise/Ultimate/Business/Home Basic/Home Premium with Service Pack 1 or 2 on 32 bit or 64 bit platforms
- ~ Windows 7 Enterprise/Ultimate/Professional/Home Basic/Home Premium on 32bit or 64 bit platforms (6.5R2 and above)
- ~ XP Professional with SP2 or SP3 on 32 bit or 64 bit
- ~ 2000 Professional SP4
- ~ XP Home Edition SP3
- ~ XP Media Center 2005
- ~ Windows 2003 server SP2, 32bit and 64 bit
- ~ Internet Explorer 8.0 *
- ~ Internet Explorer 7.0 *
- ~ Internet Explorer 6.0 *
- ~ Firefox 3.5
- ~ Firefox 3.0
- ~ Firefox 2.0
- ~ Sun JRE 5/1.5.07 and above
- ~ Microsoft JVM . for Windows 2000
- (* Wherever-applicable)

Mac

- ~ Mac OS X 10.6, 32 bit and 64 bit
- ~ Mac OS X 10.5.x, 32 bit and 64 bit
- ~ Mac OS X 10.4.x, 32 bit only
- ~ Mac OS X 10.3.x, 32 bit only
- ~ Safari 1.2 and above
- ~ Sun JRE 5/1.5.07 and above

Linux

- ~ OpenSuse 10.x, 32 bit only
- ~ Ubuntu 7.10, 32 bit only
- ~ Red Hat Enterprise Linux 5, 32 bit only
- ~ Firefox 2.0 and above

Pour le reste des fonctionnalités (par exemple tout ce qui est citrix) :**Si vous utilisiez l'accès « Universal Access With Java »**

Windows

- ~ XP Professional SP3 32 bit: Internet Explorer 7.0, 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6
- ~ Vista Enterprise SP1 32 bit: Internet Explorer 7.0, 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6

~ Windows 7 Enterprise 32 bit: Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.5 Sun JRE 6 (6.5R2 and above)

Mac

~ Mac OS X 10.5.0, 32 bit and 64 bit: Safari 3.2 Sun JRE 6

~ Mac OS X 10.4.3, 32 bit only: Safari 2.0. Sun JRE 5

Linux

~ OpenSuse 11, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6

~ Ubuntu 8.10, 32 bit only: Firefox 3.0.Sun JRE 6

+ Plateformes considérées comme compatibles :

Windows

~ Vista Enterprise/Ultimate/Business/Home Basic/Home Premium with Service Pack 1 or 2 on 32 bit or 64 bit platforms

~ Windows 7 Enterprise/Ultimate/Professional/Home Basic/Home Premium on 32bit or 64 bit platforms (6.5R2 and above)

~ XP Professional with SP2 or SP3 on 32 bit or 64 bit

~ 2000 Professional SP4

~ XP Home Edition SP3

~ XP Media Center 2005

~ Windows 2003 server SP2, 32bit and 64 bit

~ Internet Explorer 8.0 *

~ Internet Explorer 7.0 *

~ Internet Explorer 6.0 *

~ Firefox 3.5

~ Firefox 3.0

~ Firefox 2.0

~ Sun JRE 5/1.5.07 and above

~ Microsoft JVM . for Windows 2000

(* Wherever-applicable)

Mac

~ Mac OS X 10.6, 32 bit and 64 bit

~ Mac OS X 10.5.x, 32 bit and 64 bit

~ Mac OS X 10.4.x, 32 bit only

~ Safari 1.0 and above

~ Sun JRE 5/1.5.07 and above

~ Mac OS X 10.3.x, 32 bit only

Linux

~ OpenSuse 10.x, 32 bit only

~ Ubuntu 7.10, 32 bit only

~ Red Hat Enterprise Linux 5, 32 bit only

~ Firefox 2.0 and above

Solaris

~ Solaris 10 ,32 bit only

~ Mozilla 2.0 and above

Si vous utilisiez les autres points d'entrée du menu du portail d'accès (utilisation de l'Activex)

Windows

~ XP Professional SP3 32 bit: Internet Explorer 7.0, 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6

~ Vista Enterprise SP1 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 7.0, Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6

~ Windows 7 Enterprise 32 bit and 64 bit: Internet Explorer 8.0 and Firefox 3.5 Sun JRE 6 (6.5R2 and above)

+ Plateformes considérées comme compatibles :

Windows

~ Vista Enterprise/Ultimate/Business/Home Basic/Home Premium with Service Pack 1 or 2 on 32 bit or 64 bit platforms

~ Windows 7 Enterprise/Ultimate/Professional/Home Basic/Home Premium on 32bit or 64 bit platforms (6.5R2 and above)
~ XP Professional with SP2 or SP3 on 32 bit or 64 bit
~ 2000 Professional SP4
~ XP Home Edition SP3
~ Internet Explorer 8.0 *
~ Internet Explorer 7.0 *
~ Internet Explorer 6.0 *
~ Firefox 3.5
~ Firefox 3.0
~ Firefox 2.0
~ Sun JRE 5/1.5.07 and above
~ Microsoft JVM . for Windows 2000

15 Cadre d'intervention du Service Desk

Les plus grandes difficultés en ce qui concerne la prise de contrôle distante des PC privés appartenant à un télétravailleur via SSL sont les suivantes :

- 1) Une autorisation nécessaire de la part de l'utilisateur pour pouvoir reprendre le contrôle de son ordinateur à distance.
Pour prouver qu'il y a eu une autorisation, une trace de cette autorisation doit être conservée.
Pour éviter tout risque juridique, nous devons pouvoir démontrer que l'utilisateur était d'accord avec la prise à distance de son ordinateur à ce moment précis.
- 2) Si le PC devient instable, Dexia peut en être tenu comme juridiquement responsable, ce qui représente un risque inacceptable.
- 3) Si suite à la reprise, des contenus illicites sont constatés (par exemple des fichiers pédopornographiques) mais aussi des délits moins graves tels que des copies illégales de fichiers, Dexia est alors tenu de l'en aviser la police, avec toutes les conséquences que cela peut entraîner (risque pénal).
- 4) Si l'ordinateur de l'utilisateur est saisi par la police dans le cadre d'une enquête et qu'ils constatent que Dexia s'est connecté à cet ordinateur mais n'en a pas averti les autorités du contenu illicite alors ils pourraient être poursuivis pour négligence grave (risque pénal).