

# Guide doutilisation de Secure Web Access

(Mise à jour du 27/06/2011)

1 2 2.7	Conditions préalables (à lire attentivement)
3	Connection Citrix ne fonctionne plus2
4 5 6 7	Première installation du Citrix-client pour Windows 2 Etablissement de la connexion
8 9	Démarrage de VirtualOffice
10 11	Utilisation du client JAVA Java
11	.1 Windows Vista Windows Vista
11	.2 Pas de client citrix
11	.3 IntraDexia
11	5 No route to the specified 14
11	6 Le SAM ne snest nas installé 14
11	7 Configuration du proxy du browser 14
11	.8 Problèmes avec logntivirus et les firewalls
11	.9 Windows update
11	.10 Utilisateurs Linux, Mac OsX ou non Internet Explorer
11	.11 Problème lié a votre profile d'accès
12	Procédure Windows Vista
12	2.1 Comment contrôler?
13	Information sur Windows 7
14 15	Documentation technique de JUNIPER

# 1 <u>Conditions préalables (à lire attentivement)</u>

- Pc avec accès internet à large bande (adsl, cablenet, 3G)
- Droits Administrateur sur le pc
- Systèmes dœxploitations et programmes de connexion (browser) veuillez consulter lœxtrait 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 (nopubliez pas de confirmer la réception comme demandé dans la lettre dopccompagnement)
- 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 dexploitation) non repris au paragraphe 14, ne donnera lieu à aucun suivi du Service Desk !

# 2 Connaître son PC privé

Certains points sont importants pour lquilisation / lqnstallation de SWA et du Citrix Client, p.ex.: le système dqxploitation, le firewall, le programme antivirus, le browser internet et le Java client installé sur le pc. A lquide de la table des matières vous avez une vue dquesemble des points dqntérêt qui seront traités plus loin dans ce manuel dqutilisation. Veuillez vérifier les points suivants avant de procéder à lqnstallation. 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 loécran 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.



Pour la plupart des connexions à Dexia via SWA, vous avez besoin doun client Citrix. Ce client est téléchargeable directement à partir du portail douccès swa. Nous vous conseillons de loinstaller avant de faire votre connexion chez Dexia.

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

4

NB : Cette version conviendra pour la plupart des environnements supportés

Doputres versions plus récentes peuvent être trouvées sur le site http://www.citrix.com

3. Cliquez sur « Exécuter »



itrix XenAnn Web Plugin	×
and the trigger	
Installation - En cours	
Installation del Citrix XenApp Web Plugin, Veuillez patienter	
	Laurin 1

#### Patientez durant lignstallation

🚏 Citrix XenApp Web Plugin	×
Installation réussie.	Fermer

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 ddURL, tapez lopdresse: <u>https://swa.dexia.com</u>

🖉 Start page - Windows Internet Explorer			- 6 🛛
COO - Dhttps://swa.dexia.com/		💌 🔒 😥 🏍 🗶 ಶ Live Search	ρ-
Eichier Edition Affichage Fayoris Outils ?			
👷 Favoris 🏾 🍘 Start page		🖄 🔹 🔂 🐇 🖃 🖶 Yeage 🗾 Sécurité 🔸 Q	utils - 🔞 -
DEXIA		BANK & INSURAN	ICE
SWA	SHAREPOINT		
DBB	Dexia		
Dexia BIL / RDISB	Extranet		
DCL	E-room		
Dexia S.A.	DTS		
DTS Belgium	Workspace		
DAM	Authoring-CSR		=
External Partners	Group		
Universal Access with JAVA			
DUW2 (Restricted Access)			
HELP SWA		VPN CLIENT	
HELP SWA (FRA)	Download	Download	
HELP SWA (NED) HELP SWA (ENG)			
HELP SWA HOLDING (FRA)			
HELP SWA HOLDING (NED)			
Terminé		🚱 Internet 🛛 🍫 🔹	00% •

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 Hampossibilité dutiliser le composant activex exécuté par défaut dans les autres points du trée doivent choisir le lien <u>Universal Access with JAVA</u>.

Voir aussi :

chapitre 10. Utilisation du client JAVA.

Chapitre 11. Problèmes rencontrés. (11.1 et 11.8)

#### DEXIA

🚰 Dexia Secure Web Access - Microsoft Internet Explorer p	provided by Dexia (BUILD GPO 20030916 💶 💌
Eile Edit View Favorites Tools Help 🔹 🔹	Dexia Secure Web Access - Microsoft Internet Ex
🗘 Back 🔹 🔿 🕑 😰 📸 🥘 Search 🕋 Favorites	s 💬 Media 🧭 🛃 - 🎒 🛒 - 📃 🎎
Address a https://ssl1.dexia.com/dana-na/auth/url_default/welco	me.cgi 🗾 🗟 Go
Links 💩 Afterdexia 🏽 🕲 Axion 🖉 BlackBerry 💩 Boursorama	Branch Office Check Account      ********************************
DEXIA short term has no future	
Welcome to Dexia Secure Web Acc username digipass password	cess
Sign In Help	<b>▼</b>
E Done	📄 📋 🥸 Internet 🏼 🎢

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 õ uniquement les utilisateurs des groupes Dexia BIL / RDISB, DCL ou Universal Acces with Java doivent remplir ces champs. Dans les autres cas le champ nœpparaît plus.

Et cliquez sur ‰ign 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 dœutre.

#### DEXIA

Secure We	b Access with 3	lava client	: - Home - M	icrosoft In	ternet Explo	orer prov	ided by Dexi	a (BUILD GPO 20	0030916.	
<u>Eile E</u> dit <u>V</u>	/iew F <u>a</u> vorites	<u>T</u> ools <u>F</u>	<u>H</u> elp	🧙 -						<b>11</b>
🖓 Back 👻 🗉	+ - 😣 😰		Search 🕞	Favorites	Media	3	3- <i>4</i> 🖻	- 📃 📖		
Address 🍯 ht	ttps://ssl1.dexia.o	:om/dana/h	ome/index.cgi							▼ @Go
Links ど After	rdexia 🔘 Axion	🙆 Black	Berry ど Bo	ursorama	🕘 Branch O	ffice	Check Accoun	: 🙆 CMDB Web	Portal	»
DE	XIA						fraction for the second	<b>پ</b> Preferences	() <u>Help</u>	▲ <u>Sign Out</u>
										Browse
	Web Boo Web Boo Pleas befor Client Ap	e to the kmarks ual Offic se start m re connec plication Secure J	Dexia Sec	<b>ure Web</b> Java Sec ual Office Manager	• Access w ure Applica	<b>ith Jav</b> a	a client. nager here t	inder		
A https://ssl1.	dexia.com/dana/l	nome/index	.cgi						) Internet	

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

Si vous recevez loécran ci-dessous cela signifie que la connection SWA précédente nop 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).

🗿 https://swa-tst.dexia.com/dana-na/auth/url_default/welcome.cgi?p=user-confirm&id=state_150a63c0 - Microsoft Internet Explorer 👘 👘	
Elle Edit View Figvorites Icols Help	
😮 Back * 🛞 * 📓 🚱 🔑 Search 👷 Pavorites 🚱 🚳 * 🍑 🔳 * 🛄 🏭 🍇	
Address 💩 https://swa-tst.dexia.com/dana-na/auth/url_default/welcome.cgi?p=user-confirm&id=state_150a63c0b04e132628f36c396f3dec18	🖌 🋃 Go 🛛 Links 🂙
DE XIA	<u>^</u>
𝒴 Warning	
There are already other user sessions in progress:	
Login IP Address Login Hostname Last Access Time	
Continue the session Cancel	
K	
al Done	Internet

# 6 Lors de la première connexion

Lors de la première connexion<sup>1</sup> 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 loaccès 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». Lonstallation nécessite certains droits dopdministrateur.

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 loputorisation doinstallation. Dans ce cas, il faut bien entendu accepter.

Dans le cas ci-dessous, le browser est configuré pour demander loputorisation donstallation. Vous devez cliquer sur ce message, puis sur «Install»

File	Edit	View	Favorite:	s To	ools	Help									
$\bigcirc$	Back 👻	$\odot$	- 💌	2		🔎 Search	K Favorites	<b>@</b>	• 🎍	•	-	*	<u>الم</u>	ebY	-23
Addre	ess 🧧	https://	swa.dexia	a.com/	(dana/	asm/asmrun.cgi									
🗑 тн	ne previ	ous site	might requ	uire th	ne follo	wing ActiveX co	ntrol: 'NeoterisSe	tup.cab' from	'Juniper N	letwor	ks, Inc.'. (	Ilick he	re to ir	nstall	

Internet Explorer - Security Warning								
Do you	want to install this software?							
	Name: NeoterisSetup.cab							
	Publisher: Juniper Networks, Inc.							
× Mor	re options Install Don't Install							
:	While files from the Internet can be useful, this file type can potentially harm your computer. Only install software from publishers you trust. <u>What's the risk?</u>							

Lipstallation nécessite dans certain cas le redémarrage du PC.

Vous pouvez vérifier le démarrage du SAM en vérifiant lopxistence de lopcône suivante en bas,

près de lopeure : 🛣

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

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Le SAM est installé lors de la première connexion et à chaque upgrade du SAM.



Douis Secure Web Access - Home - Microsoft Internet Suplayer provided by Douis (PUTLD CDD 20020015.01)	
→ Back • → • ③ ② ③ ☆ ③ Search Media ③ Sarch Sarch Media	
Address Addres	<u>▼</u> 🖓 60
Links 🕘 Afterdexia 💩 Axion 💩 BlackBerry 🎯 Boursorama 🍘 Branch Office 💩 Check Account 💩 CMDB Web Portal	»
	<u> </u>
DEXIA 🏠 🎾 🤅	<u>)</u>
Home Preferences H	elp Sign Out
	Browse
Welcome to Dexia Secure Web Access, helpdesk2.	
Don't forget to download the Citrix client before connect to Citrix servers. Visit <u>Citrix web site</u>	
Web Bookmarks	
🕼 intranet	
🔽 Virtual Office	
This session will open in an new window. If you're working with a "popup blocker" ,	
rectins page passing dough.	
Client Application Sessions	
A Windows Secure Application Manager Start	
	-
) (a) Inter	rnet

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

# 7 Applications disponibles

Les applications disponibles dépendent du profile, des attributs associés à loutilisateur et au groupe auquel il appartient.

Ainsi les utilisateurs de DBB sont divisés en 2 profiles:

- <u>Utilisateurs standard</u> : Intradexia et VirtualOffice
- <u>Utilisateurs AVW</u>: (Analist Van Wacht) Intradexia, VirtualOffice et lœccès direct via certains émulateurs utilisant Telnet (telnet, putty, Reflection, Extra). Lœmulateur 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:

Welcome to Dexia Secure Web Access, oeloc Don't forget to download the Citrix client before connect to Citrix servers. Visit <u>Citrix web site</u> As AVW, you can execute direct telnet sessions.

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 sœuvrir.

Vous arrivez sur la page doaccueil.

pplications		i 🗟 💈 🔞	Information Center
Отор 🗟 Up	$\square$		How to start an application? Welcome to your personalized view of applications. The Applications box contains icons for the applications that you can use. Click an icon to launch an application. After launching an application a waiting name will be shown and you
Augeo	Business Object Deski	Business Object Webi	be automatically redirected to this application page after 5 seconds. If you have problems using an application, please contact your help desk or system administrator for more information.
MobileWork@Dexia		Office 2003	Link Center To learn more about Dexia, please go to <u>www.dexia.be</u>
		Management Console Headquarters	If you wish to use the latest ICA Client (ActiveX) for 32-bit Windows, please clic
DDT	DameWare Mini Remote V6 709	Extractus	Message Center The Message Center displays any information or error messages that may occur.
FOXE	Full Desktop Windows2003	Group Wide Applications Info Site	
MS Visio 2003	New Printers Admin	Oracle 10 OEM	
PBviews 70	Registration of IT Incidents	SAP	
SAP - Foxe - Service Center	SAP BW Query Designer	Winbooks4	
XTC_PRD			

Une mauvaise installation ou pas denstallation de ICA / Citrix client aura pour effet que lapplication sélectionnée ne sebuvrira pas et que nessage derreur sera généré. Intranet démarrera toujours parce que le Citrix client ness pas indispensable.

Lorsque vous aurez démarré une session citrix, vous pouvez vérifier celle-ci en cliquant sur liçcône du SAM <sup>20</sup>, vous verrez ceci :



🚰 Secure Applicati	on Manager					_ 🗆 X
Session Details						
Status: Duration: Bytes Sent: Bytes Received:	Connected 00:01:08 3383 bytes 41976 bytes					
Application	Status Connected	Protocol TCP	Sent 3383	Received 41976	Destination 10.245.16.186:1494	
Advanced >>				OK ]	End Session New	/ Window

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

Applications	🙆 🧸 🖏
С тор ир	

# 9 <u>Clôture de la session</u>

Clôturez dapord votre session Citrix et votre connection SWA de manière correcte. Fermez dapord les applications ouvertes dans la privironnement Citrix. Si vous avez travaillé via Full Desktop veuillez également le clôturer via start. Log Off. En dernier lieu, faites un Log Off de la privironnement à la page de démarrage :

Dexia Secure '	Web Access - Page d'accueil - Microsoft Internet Explorer provided by Dexia (BUILD GPO 20030916.01)	_ 🗆 ×
Eile Edit View	w Favorites Iools Help	10 A
⇔Back • ⇒ ·	- 🕼 🕼 🖓 Search 📷 Favorites 🔅 Media 🎲 🖏 - 🎒 🖾 📄 F 🔍 👘 -	
Address 🕘 https	s://swa.dexia.com/dana/home/index.cgi	
Google -	💌 💽 Rechercher 🔹 💋 🛛 🖶 Autoriser les fenêtres pop-up 🛛 🧐 Orthographe 📼 🍢 Options 🖉	Links ×
		~
DEX	KIA Page d'accueil Préférences Alde	Déconnexion
		Parcourir
	Welcome to Dexia Secure Web Access, oolmc	
	Don't forget to download the Citrix client before connect to Citrix servers. Visit <u>Citrix web site</u> As AVW, you can execute direct telnet sessions.	
	Signets Web	
	🕼 intranet	
	Virtual Office	
	Sessions de terminal	
	Vous ne disposez d'aucune session de terminal.	
	Sessions des applications clientes	
	A Windows Secure Application Manager Démarrer	
1		
Licensed to SA3	\30HH80J048Z4XB	

Vous pouvez à présent clôturer la session SWA en cliquant sur lipcône Rorte+en haut à

droite de votre écran. (Sign out).	۶	



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

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



Une nouvelle fenêtre sopuvrira, vous pourrez continuer des que OK apparaît dans la fenêtre :



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

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

🚰 Dexia Secure Ac	cess with	Java clier	nt - Page	d'accuei	l - Micro	osoft In	nternet	: Exploi	rer pro	vided l	у Dехі	ia (BUI	LD GP	) 200309	16.0	)1)			_	
<u>File E</u> dit <u>V</u> iew	Favorites	<u>T</u> ools I	<u>H</u> elp																	<b>1</b>
$\Leftrightarrow$ Back $\bullet \Rightarrow \bullet ($	3 🖸 🙆	}   @ Sea	arch 🗽 🕅	Favorites	() Me	edia	) B-	- 🎒	- 12		<b>11</b>	• 🖈								
Address 🕘 https://s	swa.dexia.c	.om/dana/h	iome/index	cgi															•	∂G0
Google -		-	C Rech	hercher ·	• 🏉	R Au	utoriser le	les fenê	ètres pop	o-up	🎸 Orti	nograph	e 🕶	🍋 Option	s 🤞	5¥				Links »
	/																			<b>^</b>
DEX														$\mathbf{\uparrow}$		۶	Ó			
													Pag	a d'accue	il	Préférence:	Aide	Déc	onnexi	ion
																		P	arcour	ir
															Π					
	Welco	ome to th	e Dexia S	Secure A	ccess w	vith Jav	/a client	ıt.												
	Signe	ets Web															-			
		/irtual (	Office D	BB												Ð				
	P	lease sta	rt manua	illy the Ja	ava Sec	cure App	plication	n Mana	ager he	ere und	er befo	ore con	nectin	g to Virtu	al O	office.				
	Base	ione doe	policatio	ne client									_		_					
	-	ava Sor	uro Apr	lication	Mana	agor									Dá	marrar	_			
		ava Jeu	ure App	Jication	i Malia	ayei									De	anianer	-			
																				<b>T</b>
1																				_

# 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 connection Citrix of Program Neighborhood Connection Center.



Lorsque vous cliquez dessus, loécran ci-dessous sopuvre. Le numéro du serveur dans ce casci est DLU0SCBB022P.

Connexions ICA	Serveur
E-Cive(s)	Déconnecter
Document1 - Microsoft Word- \\Distan	Plein écran
	Propriétés
	Fermer session
	Sécurité des fichiers
	Sécurité audio
	Sécurité PDA
	Sécurité scanner
	Application
•	Quitter
serveur utilisé, 1 application(s) distante(s)	Aide
Gestionnaire d'annlications sécurisé l	OK



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:

🔲 Outile	ook 2000 ERROR	×
1	Cannot connect to the Citrix MetaFrame server. There is no Citrix MetaFrame server configured on the specified addres OK	s.

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

Ma Secure Applicat	ion Man <mark>ager</mark>					_ 🗆 🗵
Session Details						
Status: Duration: Bytes Sent: Bytes Received:	Connected 00:01:08 3383 bytes 41976 bytes					
Application	Status	Protocol	Sent	Received	Destination	
Advanced >>				ОК	End Session	New Window

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

Si ce næst toujours pas utilisable après avoir suivi la procédure décrite, veuillez recommencer en choisissant « Universal Access with JAVA » dans le portail daccès.

#### 11.2 Pas de client citrix

Si lorsque vous cliquez sur une icône dapplication, il vous demande & would theo. Ica-file ou windows cannot launch the ICA client+, caest que le client citrix naest 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, õ) La procédure doinstallation se trouve au début de ce document.

### 11.3<u>IntraDexia</u>

Lœaccès à IntraDexia ne peut se réaliser quœi partir denternet Explorer car les pages de ce site ont été développées pour le browser utilisé dans la banque (IE 5.x).

Lqutilisation de browser comme Netscape, Opera, Mozilla, etc. ne permet pas de voir lqntranet (XML errors).

## 11.4 Windows XP SP2

Lignstallation de SP2 sur Windows XP pose certains problèmes de connexions et notamment vers les serveurs Citrix. Le message digerreur suivant apparaît:

Outle	ook 2000 ERROR	×
♪	Cannot connect to the Citrix MetaFrame server. There is no Citrix MetaFrame server configured on the specified addres	s.

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

http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?familyid=17d997d2-5034-4bbb-b74dad8430a1f7c8&displaylang=en Attention, vous devez sélectionner la langue du votre Windows.

## 11.5<u>No route to the specified</u>

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

## 11.6 Le SAM ne sœst pas installé

Le SAM signstalle 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<u>Configuration du proxy du browser</u>

Lorsquoun proxy server est activé pour surfer sur Internet, vous allez recevoir un message pour ajouter un «host» dans la liste doexception. 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 logntivirus et les firewalls

Dans certains cas, le SAM ne veut pas signstaller 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, cœst quœl sœgit dœune 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 lœdresse <u>https://swa.dexia.com</u> et utiliser le lien <u>Universal Access with JAVA</u>

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 dœutre. (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 travaillez pour la première fois avec lopccès distant via <u>https://swa.dexia.com</u> de DEXIA, vous devez verifier que la UAC (User access Control) de VISTA est désactivée.

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

Si cette fonctionnalité reste activée, vous ne pourrez pas installer les programmes necessaries (SAM) pour lopaccès distant.

## <u>12.1 Comment contrôler?</u>

1 Ouvrez votre centre de sécurité

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

Windows Security Center	Security essentials		
<ul> <li>Windows Firewall</li> <li>Windows Defender</li> </ul>	To help protect your computer, make sure the four security essentials below are mark OK. Using Windows Security Center	ed O	n or
Internet Options	Firewall Off	0	
Get the latest security and virus information online from Microsoft	Automatic updating Not automatic	0	
Change the way Security Center alerts me	Malware protection Out of date	0	
	Other security settings OK	0	

#### 2 Ouvrez % utres 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 ‰omptes dqutilisateur+(démarrer - paramètres - panneau de configuration - comptes utilisateurs )

Un des choix offerts est la désactivation de ldµAC



4 Décochez cette option comme sur la figure suivante.

Control Pane	el 🔸 User Accounts 🔸 Turn User Account Control On or Off 🔹 👻	Search	٩
<u>File Edit View I</u> ools <u>H</u> e	elp		
Tu	rn on User Account Control (UAC) to make your computer more se	cure	
Use you	er Account Control (UAC) can help prevent unauthorized changes to your computer. We u leave UAC turned on to help protect your computer.	e recommend that	
	Use User Account Control (UAC) to help protect your computer		
	OK	Cancel	

5 Le système vous demandera alors de redémarrer.

Microsoft Windows
You must restart your computer to apply these changes
Before restarting, save any open files and close all programs.
Restart Now Restart Later

6 Une fois redémarré vous devriez être capable dipstaller les composants nécessaires pour utiliser lopces distant via la page <u>https://swa.dexia.com</u>



Windows 7 a été testé sur lopnvironnement actuel et est compatible 32 bits & 64 bits

|--|

#### Introduction

Juniper (le fournisseur des machines utilisées dans notre système dopccès distant) nous communique par lontermédiaire de leur site internet (<u>http://www.juniper.net</u>) 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 doaccès nous permet actuellement doutiliser 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

<sup>"</sup> 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 utilisé laccès « Universal Access With Java »

Windows

<sup>"</sup> 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

<sup>"</sup> 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

<sup>"</sup> 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

<sup>"</sup> 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

<sup>"</sup> 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 utilisé les autres points du menu du portail du de la crès (utilisation de la ctivex)

Windows

<sup>"</sup> XP Professional SP3 32 bit: Internet Explorer 7.0, 8.0 and Firefox 3.0.Sun JRE 6

<sup>"</sup> 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



<sup>"</sup> 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 dointervention 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 :

- 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 dœn aviser la police, avec toutes les conséquences que cela peut entrainer (risque pénal).
- 4) Si loprdinateur de loutilisateur est saisis par la police dans le cadre doune enquête et quois constatent que Dexia soest connecté à cet ordinateur mais noen a pas averti les autorités du contenu illicite alors ils pourraient être poursuivi pour négligence grave (risque pénal).