



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

## Sommaire

### Utilisation du VPN..... 1

1. Précisions sur la compatibilité du VPN .....	1
2. Procédure de connexion .....	1
3. Outils .....	4
3.1. Copier/coller du texte.....	4
3.2. Copier/coller un fichier.....	4
3.2.1 Depuis votre ordinateur vers le serveur du CHUGA .....	4
3.2.2 Depuis le serveur du CHUGA vers votre ordinateur .....	5
4. Problèmes et messages d'erreurs .....	6
4.1. Internet Explorer n'affiche pas complètement la page web .....	6
4.2. Vous n'êtes pas autorisé à vous connecter .....	6
4.3. Aucune application disponible .....	7
4.4. Compte Verrouillé. .....	7
4.5. Aucune solution ne résout votre problème ? .....	8

### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM..... 9

1. Identification du besoin .....	9
1.1 Prérequis au contrôle à distance .....	9
2. Contrôle à distance .....	10
2.1 Processus à suivre pour démarrer un contrôle à distance .....	10
2.2 Fonctions supplémentaires .....	13
View (vue).....	13
Action .....	13
2.3 Raccourcis clavier relatifs au contrôle à distance .....	16
3. Problèmes .....	17
4. Annexes.....	17



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et SCCM

Document	Interne / Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN SCCM

## Sommaire (Suite)

4.1 Copier du texte de votre ordinateur vers les serveurs CHUGA.....	18
4.2 Copier du texte des serveurs CHUGA vers votre ordinateur.....	19
4.3 Copier un fichier de votre ordinateur vers les serveurs CHUGA .....	20
4.4 Copier un fichier des serveurs CHUGA vers votre ordinateur.....	21



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

## Utilisation du VPN

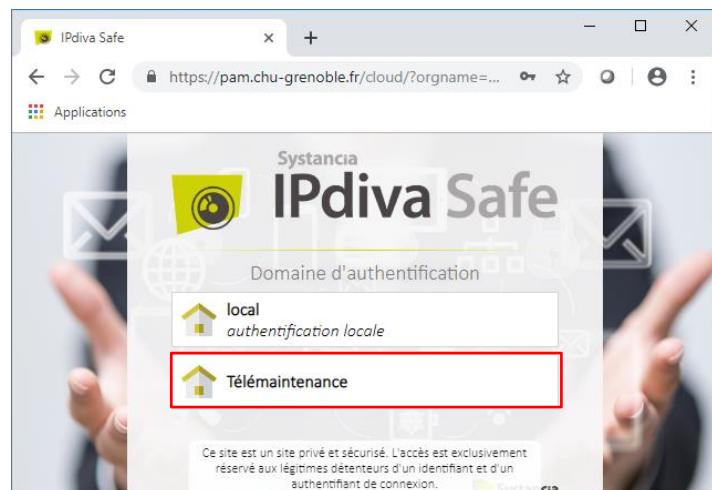
### 1. Précisions sur la compatibilité du VPN

L'utilisation VPN est compatible avec tout type de navigateur supportant le protocole HTML5, quel que soit le système d'exploitation.

### 2. Procédure de connexion

- A partir de votre ordinateur, **ouvrir un navigateur internet**.

- Taper l'adresse <https://pam.chu-grenoble.fr> et sélectionner le domaine d'authentification **Télémaintenance**.



- Saisir l'identifiant et le mot de passe** qui vous ont été **fournis**.



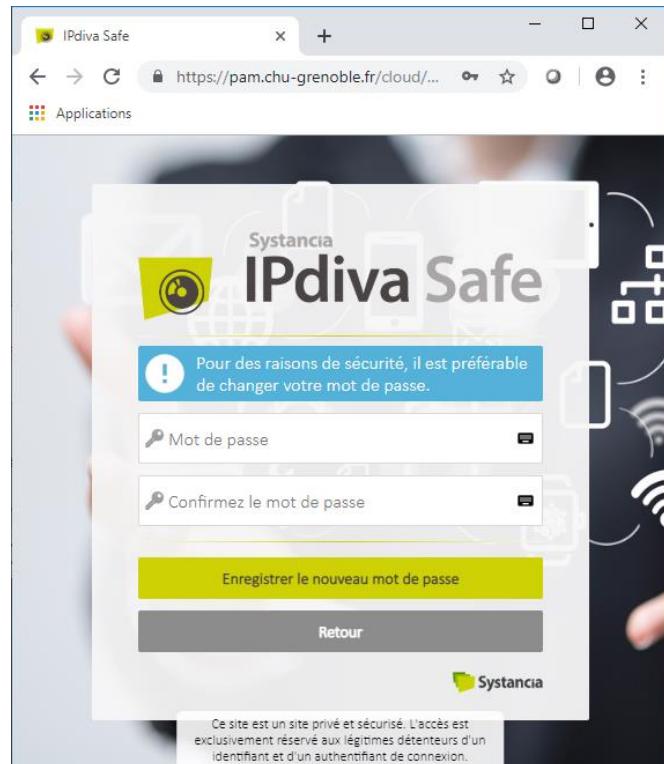


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

- **Lors de votre première connexion**, vous devez **modifier le mot de passe** qui vous a été remis.

La politique de sécurité de la DSI du CHUGA impose l'utilisation de **mot de passe complexe**. Ainsi, votre mot de passe devra obligatoirement répondre aux critères suivants :



Contenir au **minimum 9 caractères**



Contenir **au moins 3 des éléments** suivant : **lettre en minuscule, lettre en majuscule, chiffre ou symbole**



Le mot de passe devra être changé au minimum tous les 6 mois.



Le mot de passe devra être **différent des 3 derniers mots de passe** précédemment **utilisés**. Un délai de 24 heures est requis entre chaque mise à jour.



Le mot de passe ne devra pas comporter votre précédent **utilisés**. Un délai de 24 heures est requis entre chaque mise à jour.

## Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

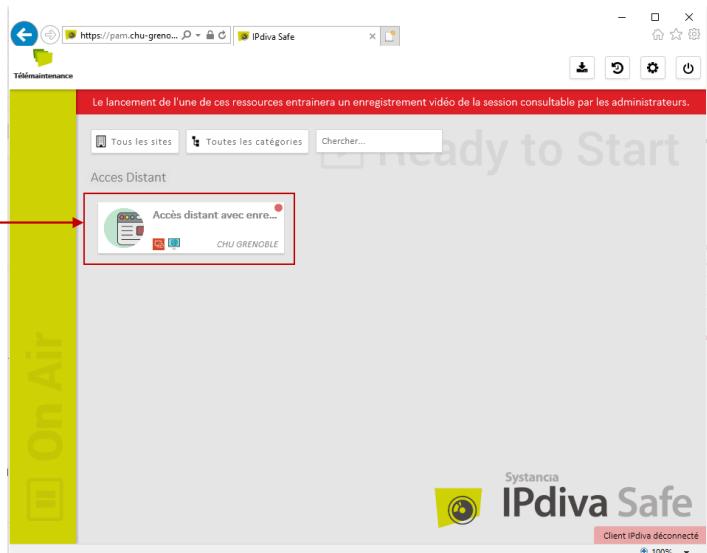
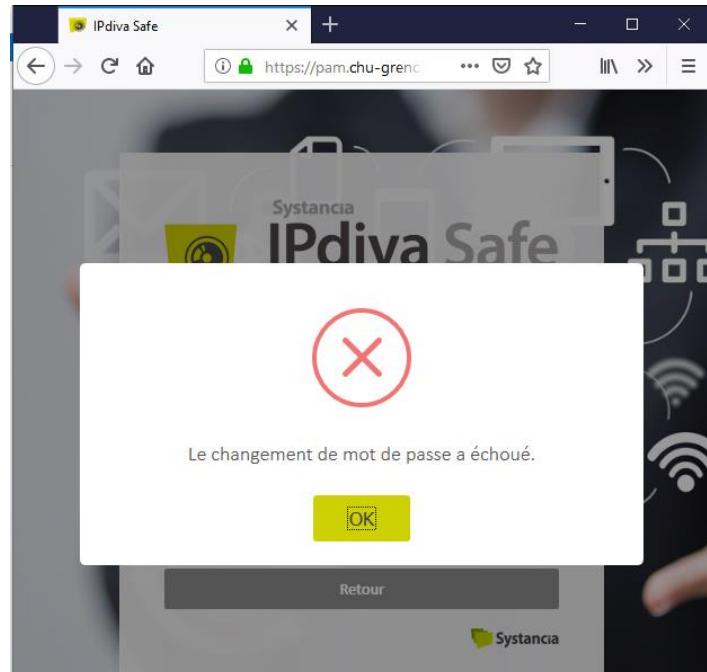
Page 2



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

Dans le cas où votre mot de passe ne répond pas aux critères demandés, un message d'erreur s'affichera.



- Arrivé sur le portail du boîtier VPN/SSL, cliquer sur « Accès distant avec enregistrement vidéo ».
- Vous allez être ensuite connecté automatiquement sur le serveur du CHUGA CLSConsoleEXT, via un nouvel onglet dans votre navigateur.  
Voir en annexe pour la connexion sur des postes clients avec SCCM (à partir de CLSConsoleEXT).
- Toutes les sessions font l'objet d'un enregistrement vidéo.

## Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

Page 3



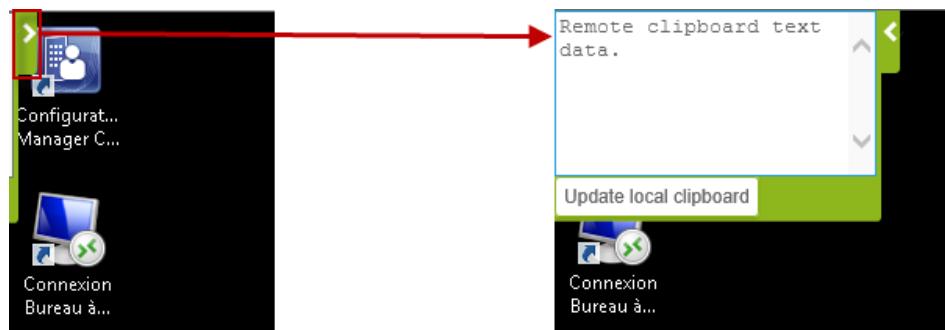
# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

## 3. Outils

### 3.1. Copier/coller du texte

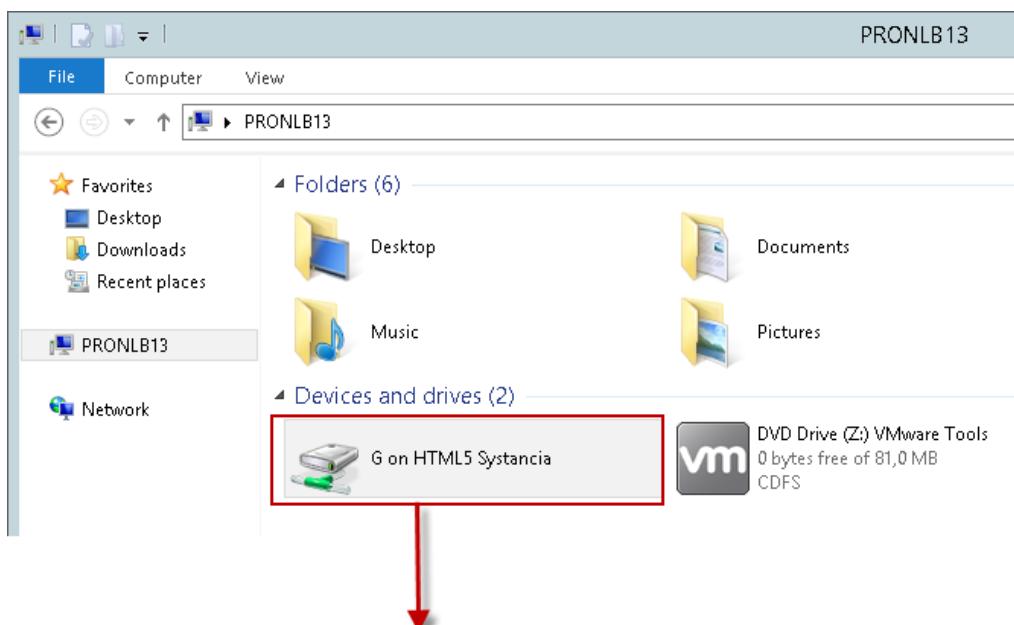
Un presse-papier est intégré dans la solution afin de transférer du texte. Pour cela, il faut cliquer sur la flèche verte présente en haut à gauche pour le faire apparaître, puis coller ici le texte à transférer.



### 3.2. Copier/coller un fichier

#### 3.2.1 Depuis votre ordinateur vers le serveur du CHUGA

- Ouvrir l'explorateur Windows présent dans le menu démarrer.
- Cliquer sur le lecteur « G on HTML5 Systancia »



#### Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

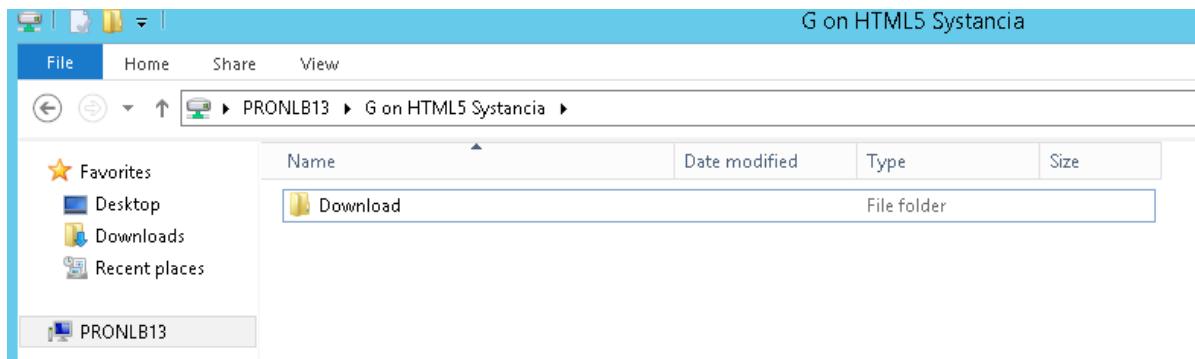
Mise à jour 25/11/2019

Page 4

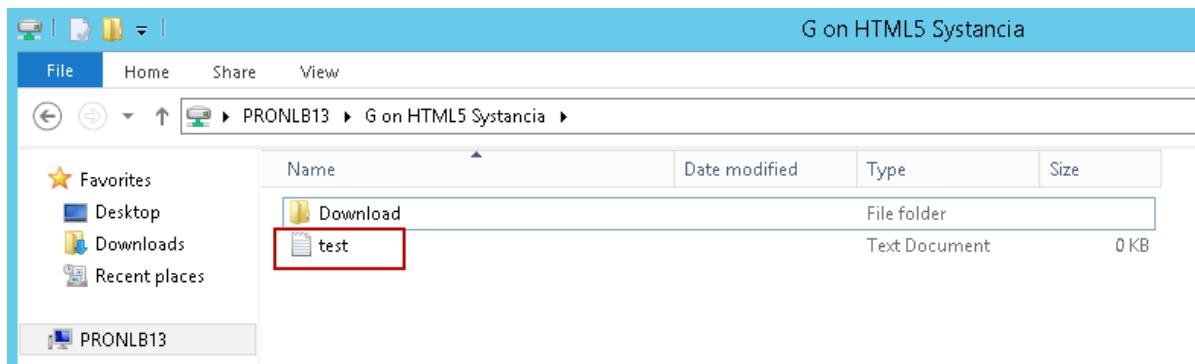


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD



Glisser le fichier à déposer dans ce répertoire. Après avoir rafraîchi le contenu du répertoire, le fichier va apparaître.



## 3.2.2 Depuis le serveur du CHUGA vers votre ordinateur

- Pour télécharger un fichier, il faut aller dans le répertoire « Download », puis coller le fichier dans ce répertoire. Une popup apparaîtra alors sur le poste du télémainteneur afin d'enregistrer le fichier sur ce dernier.
- Les fichiers doivent être ensuite supprimés de ces répertoires.

## Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

Page 5

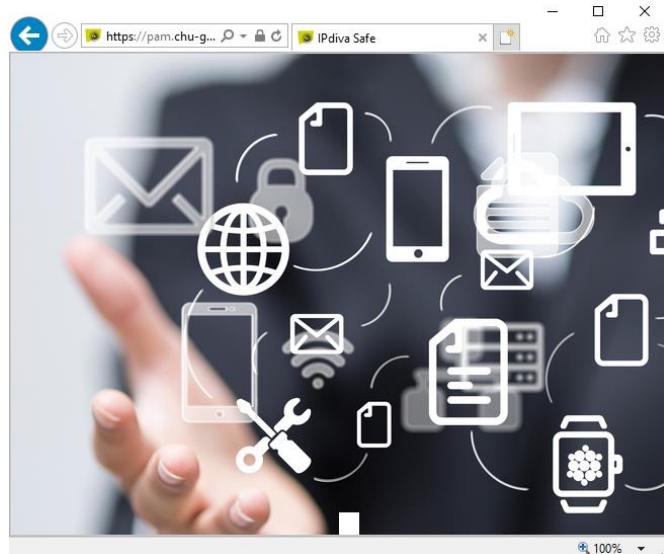


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

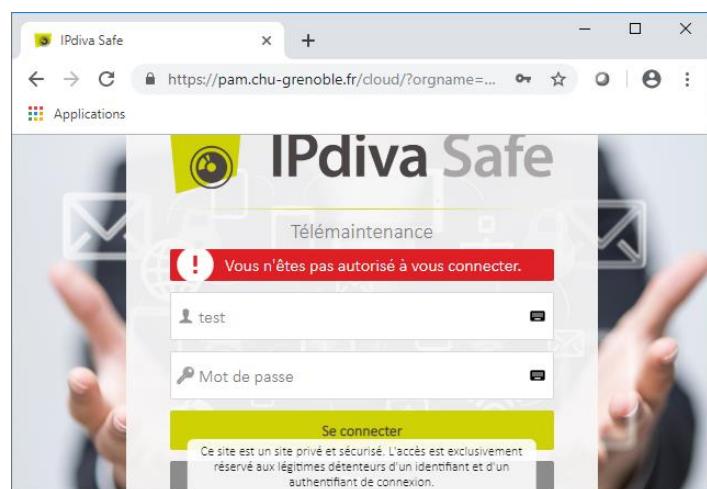
## 4. Problèmes et messages d'erreurs

### 4.1. Internet Explorer n'affiche pas complètement la page web



Il est possible que la page n'affiche qu'une image. Dans ce cas, vous pouvez essayer de fermer puis d'ouvrir de nouveau votre session sur le poste client. Ou utiliser un autre navigateur si vous le pouvez.

### 4.2. Vous n'êtes pas autorisé à vous connecter



Le compte utilisé pour la connexion au site n'est pas connu dans notre base : avez-vous un compte au sein du CHUGA ? Si oui merci de vérifier la syntaxe du login renseigné, si non merci de voir avec votre référent CHUGA.

#### Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

Page 6



## Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

### 4.3. Aucune application disponible

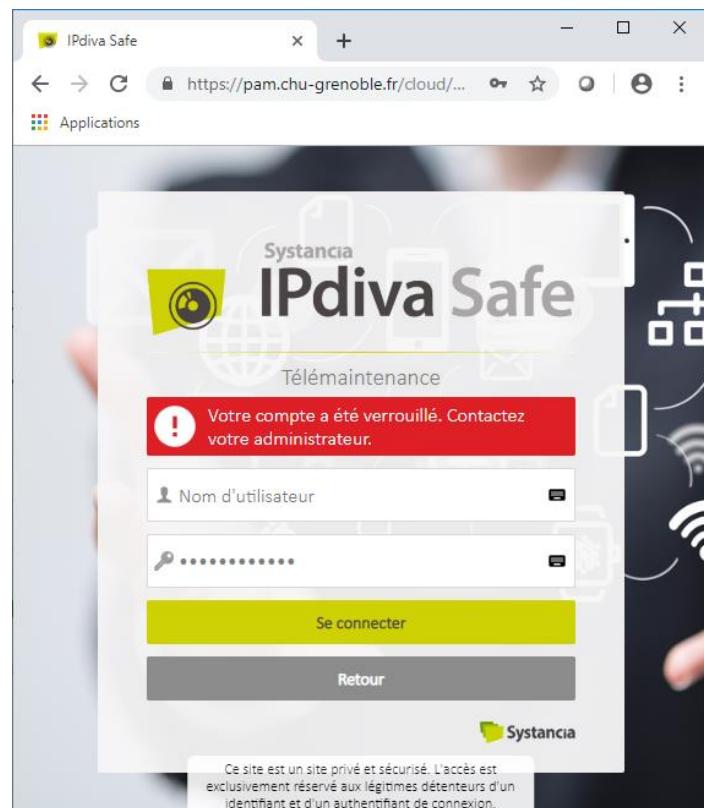
Vous disposez d'un compte CHUGA mais celui-ci n'est pas autorisé à utiliser ce service. Merci de voir avec votre référent CHUGA pour qu'une demande d'accès via ce portail soit faite.



### 4.4. Compte Verrouillé.

Au-delà de 5 essais infructueux, votre compte est automatiquement verrouillé.

Merci de voir avec votre référent sur le CHUGA afin qu'il fasse un ticket au support pour déverrouiller le compte VPN.



#### Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

Page 7



## Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

### 4.5. Aucune solution ne résout votre problème ?

Merci de faire des copies écrans de votre problème à transmettre à votre référent qui créera un ticket au support informatique du CHUGA.

#### Utilisation du VPN en télémaintenance

Contact(s) Secteur RS4

Mise à jour 25/11/2019

Page 8



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

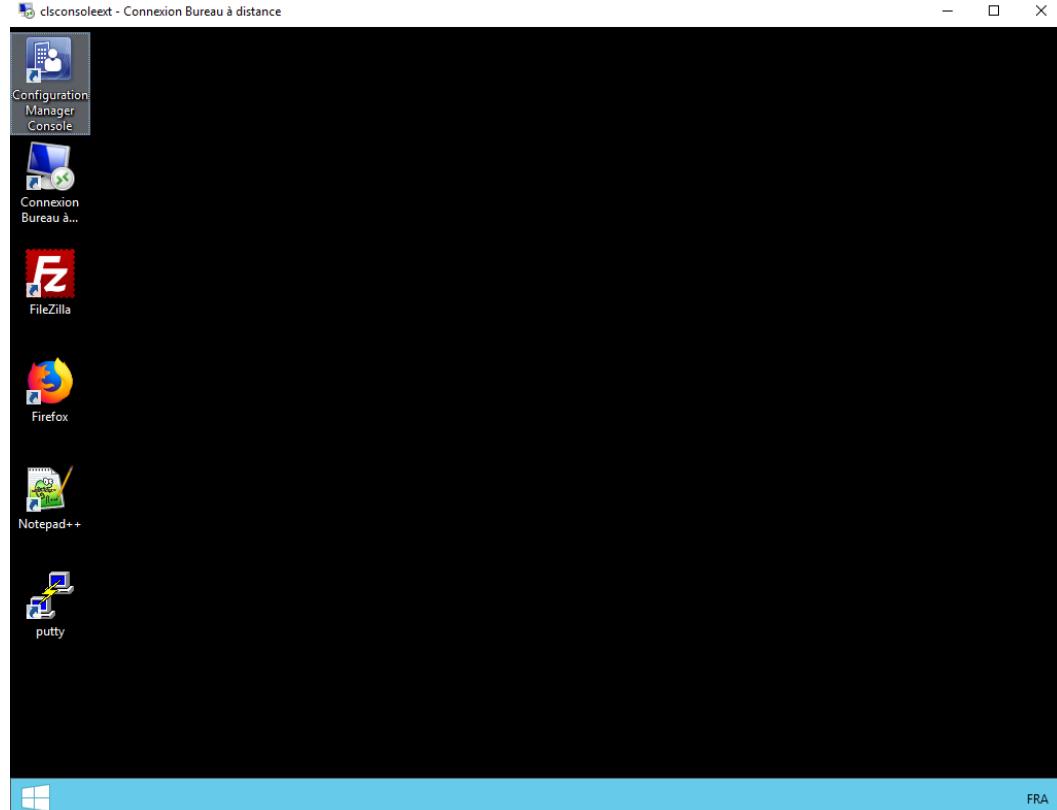
Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

# Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

## 1. Identification du besoin

### 1.1 Prérequis au contrôle à distance

- L'outil de prise en main à distance permet de prendre le contrôle à distance des machines présentes dans votre regroupement (le terme anglais est **Collection** depuis le programme **System Center Configuration Manager**). SCCM est un logiciel de gestion de systèmes. Il appartient à la gamme System Center édité par Microsoft.
- La console permet d'administrer le parc informatique.
- SCCM assure l'audit des opérateurs qui utilisent le contrôle à distance.
- Sous votre session, ouvrir l'application **Configuration Manager Console**.





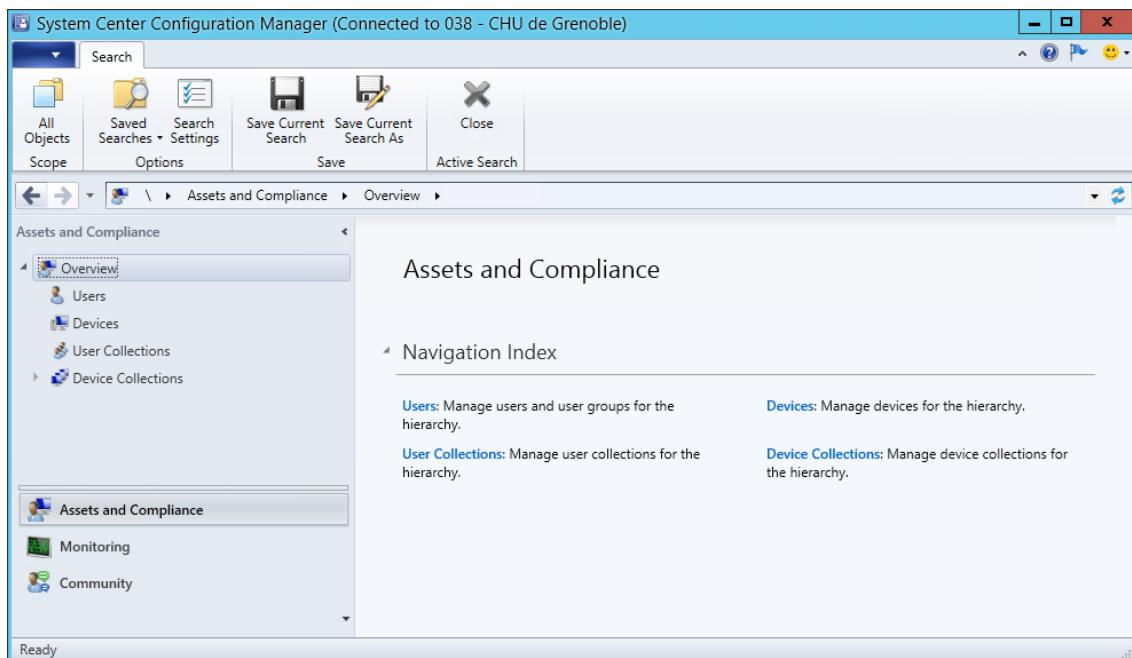
# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

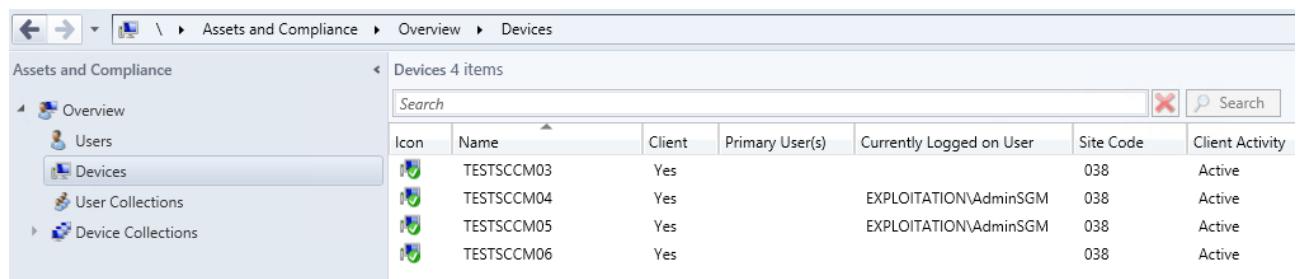
## 2. Contrôle à distance

### 2.1 Processus à suivre pour démarrer un contrôle à distance

- La console d'administration SCCM :



- Dans la partie **Devices** vous aurez accès à toutes les machines autorisés pour une prise de contrôle à distance. Il est possible de rechercher directement la machine ou de saisir le nom de l'utilisateur via **Search**.



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

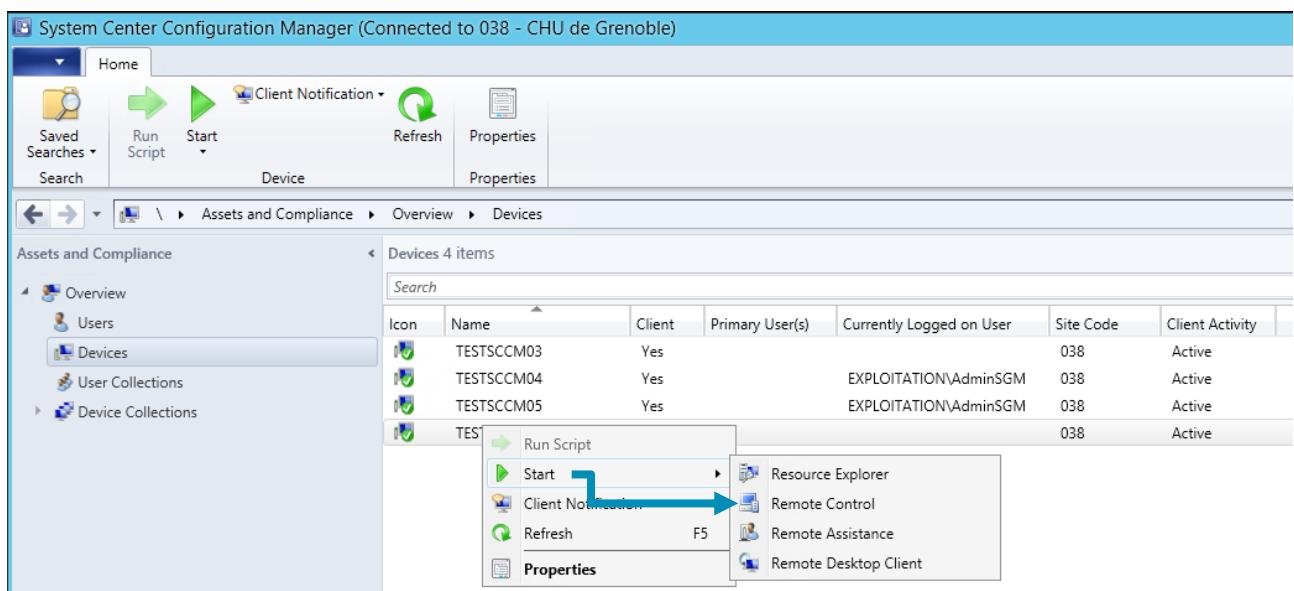
Page 10



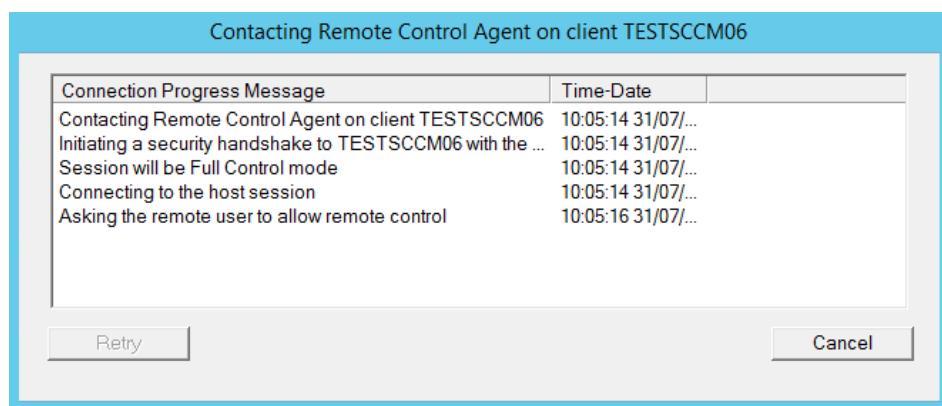
# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

- Pour démarrer un contrôle à distance, vous devez lancer le programme **Remote Control** depuis le ruban ou le menu contextuel via **Start**.



- Une fenêtre s'ouvre et s'assure de vos autorisations, la demande de prise de contrôle est lancée et mise en attente de validation sur la machine distante. L'utilisateur n'a plus qu'à approuver pour valider la prise en main à distance.



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

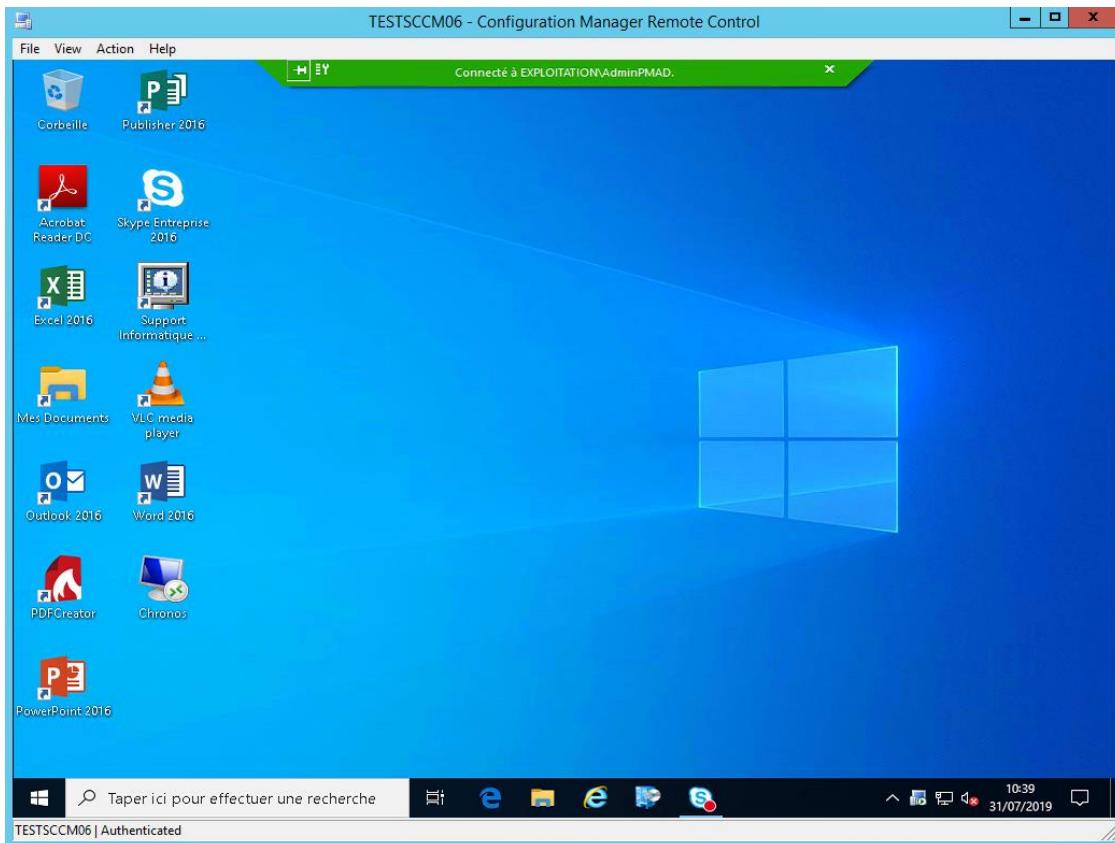
Mise à jour 25/11/2019



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

- Dès l'approbation de l'utilisateur une nouvelle fenêtre s'ouvre, le contrôle à distance démarre. Un bandeau vert fait son apparition en haut, et toujours en bas à droite une petite icône indique également un contrôle à distance actif. Un bip sonore s'exécute au début et à la déconnexion du contrôle à distance. Vous pouvez maintenant travailler à distance sur la machine cliente afin d'effectuer les opérations souhaitées.

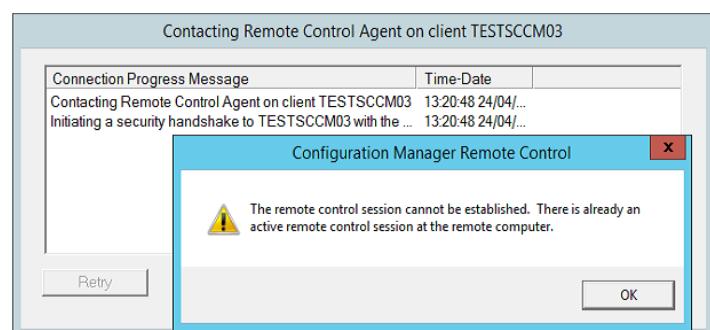


## Note 1 :

Vous êtes sur la session de l'utilisateur, vous avez donc les droits de celui-ci, s'il est administrateur vous aurez donc les droits administrateurs de la machine et s'il est utilisateur, vous n'aurez que les droits utilisateurs standard.

## Note 2 :

Il n'est pas possible de prendre le contrôle à distance par deux opérateurs. Un message vous indique qu'un contrôle à distance est en cours d'utilisation.



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

Page 12



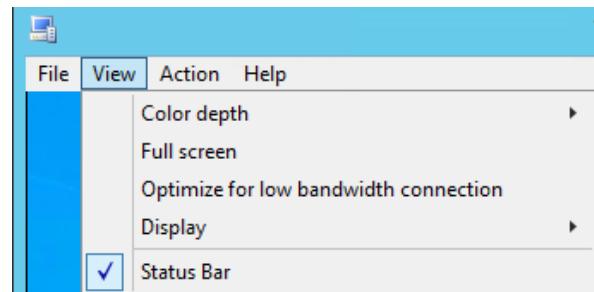
# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

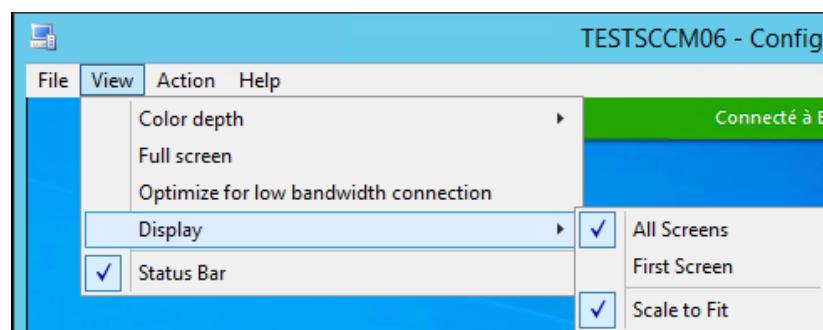
## 2.2 Fonctions supplémentaires

### **View (vue)**

Via le menu **View**, vous avez la possibilité de passer en plein écran, de mettre à l'échelle (**Scale to fit**) la fenêtre ou de désactiver la barre d'état.

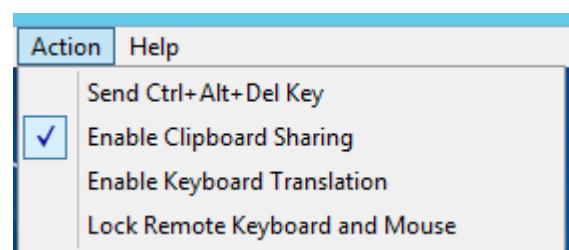


Si l'utilisateur distant a un double écran, vous pouvez sélectionner uniquement l'écran principal (**First Screen**) pour une meilleure visibilité.



### **Action**

Le menu **Action** donne accès aux fonctions de verrouillage du clavier et de la souris, d'envoi de la combinaison Ctrl + Alt + Suppr, de la traduction du clavier AZERTY/QWERTY ou encore du partage du presse-papiers.



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

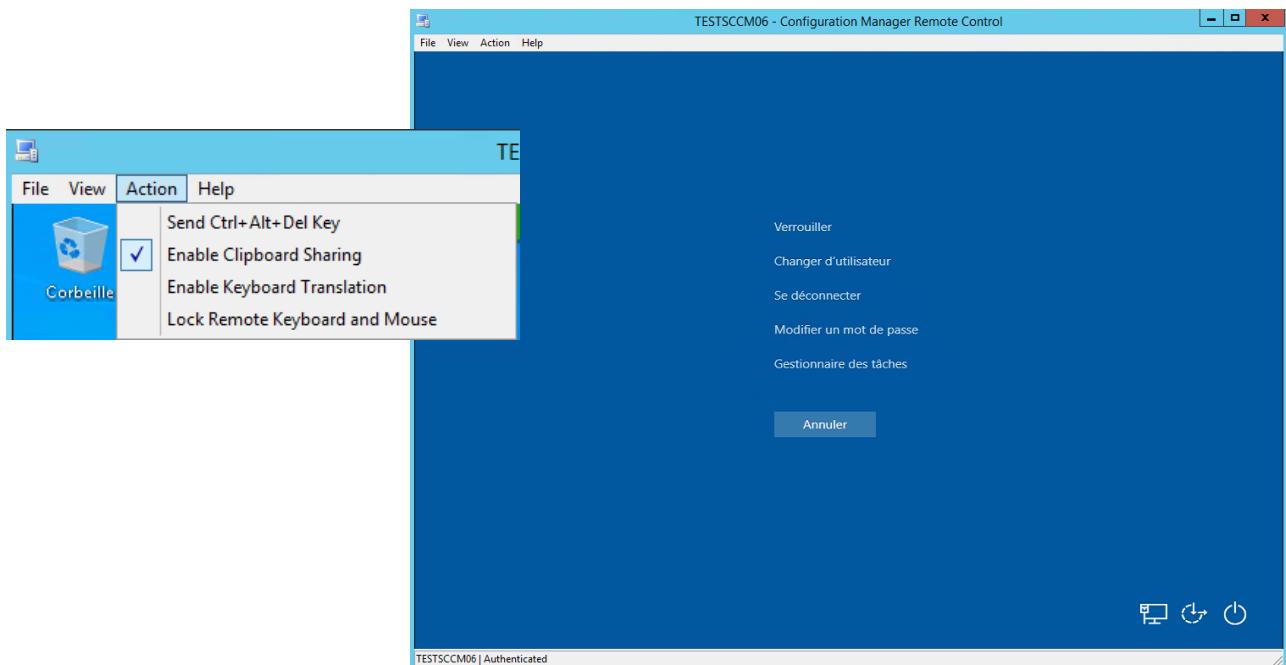
Page 13



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

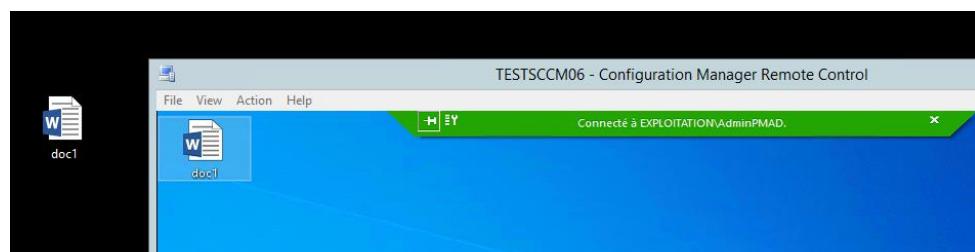
Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

Envoyer Ctrl + Alt + Suppr



## Activer le partage

Avec l'activation du presse-papiers, vous pouvez copier/coller directement des fichiers sur la machine distante.



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

Page 14



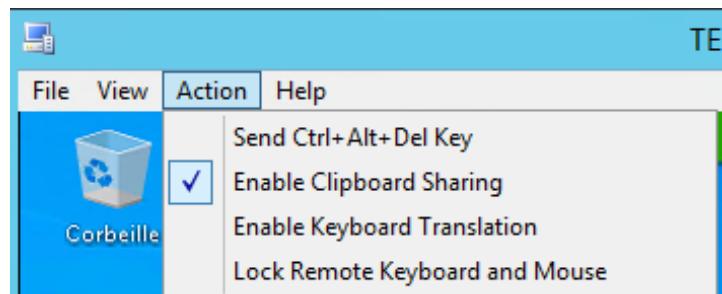
# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

Activer la traduction du clavier

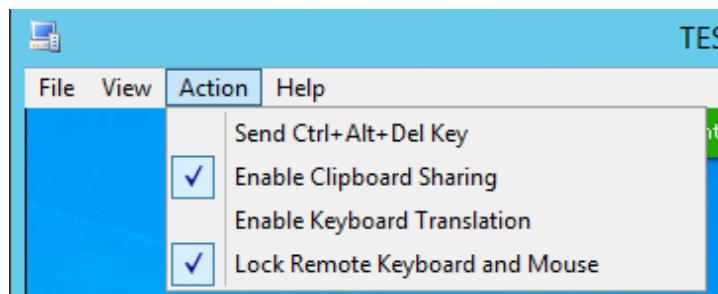
Par défaut, l'outil de contrôle à distance transmet la position des touches à partir de l'emplacement de la personne qui visualise vers l'emplacement de la personne effectuant le partage. Ceci peut poser un problème pour les configurations de clavier qui diffèrent entre la personne qui visualise et la personne effectuant le partage. Par exemple, un afficheur avec un clavier anglais tapait un **A**, mais le clavier français de la personne effectuant le partage fournissait un **Q**. Nous pouvons maintenant configurer le contrôle à distance afin que le caractère lui-même soit transmis du clavier de la personne qui visualise vers la personne effectuant le partage, et que ce que la personne qui visualise veut taper parvienne à la personne effectuant le partage.

Pour activer la traduction du clavier, activer **Enable Keyboard Translation** pour transmettre la position des touches.



Bloquer le clavier et la souris locale.

L'utilisateur distant ne plus interagir avec son clavier et la souris si vous activez **Lock Remote Keyboard and Mouse**



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

Page 15



# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

## 2.3 Raccourcis clavier relatifs au contrôle à distance

Raccourci clavier	Description
Alt+Pg préc	Bascule entre les programmes en cours d'exécution de gauche à droite.
Alt+Pg suiv	Bascule entre les programmes en cours d'exécution de droite à gauche.
Alt+Inser	Parcourt les programmes en cours d'exécution dans l'ordre dans lequel ils ont été ouverts.
Alt+Origine	Affiche le menu <b>Démarrer</b> .
Ctrl+Alt+Fin	Affiche la boîte de dialogue Sécurité de Windows (Ctrl+Alt+Suppr).
Alt+Suppr	Affiche le menu Windows.
Ctrl+Alt+Signe moins (sur le pavé numérique)	Copie la fenêtre active de l'ordinateur local vers le Presse-papiers de l'ordinateur distant.
Ctrl+Alt+Signe plus (sur le pavé numérique)	Copie la zone entière de la fenêtre de l'ordinateur local dans le Presse-papiers de l'ordinateur distant.

### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

Page 16

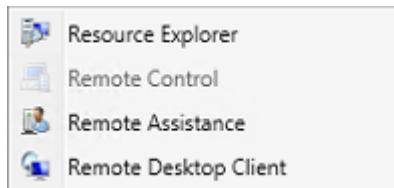


## Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document	Public
Etat	En cours
Destinataires	Astreinte / Support Inf. / Niveau 2
Mots clés	Télémaintenance VPN PMAD

### 3. Problèmes

- La machine n'est pas visible dans vos **Devices**, merci de signaler cet incident à votre référent CHUGA afin qu'il fasse un ticket au support.
- Remote Control est grisé



L'état du client doit être à **No**, merci de signaler cet incident à votre référent CHUGA afin qu'il fasse un ticket au support.

### 4. Annexes

#### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s) Secteur SCOL

Mise à jour 25/11/2019

Page 17

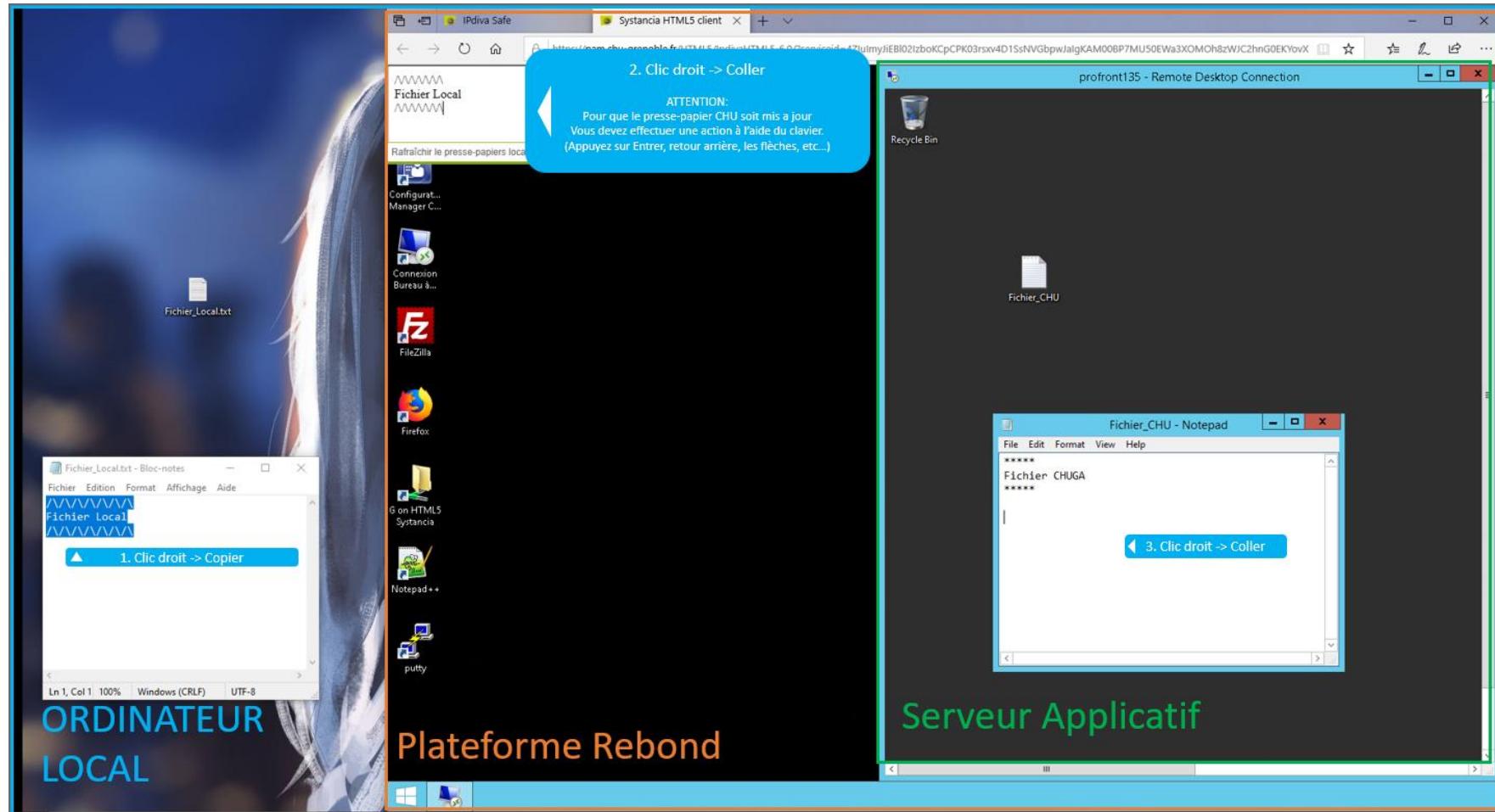


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document  
Etat  
Destinataires  
Mots clés

Public  
En cours  
Astreinte / Support Inf. / Niveau 2  
Télémaintenance  
VPN  
PMAD

## 4.1 Copier du texte de votre ordinateur vers les serveurs CHUGA



### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s)

Secteur SCOL

Création

01/08/2019

Page 18

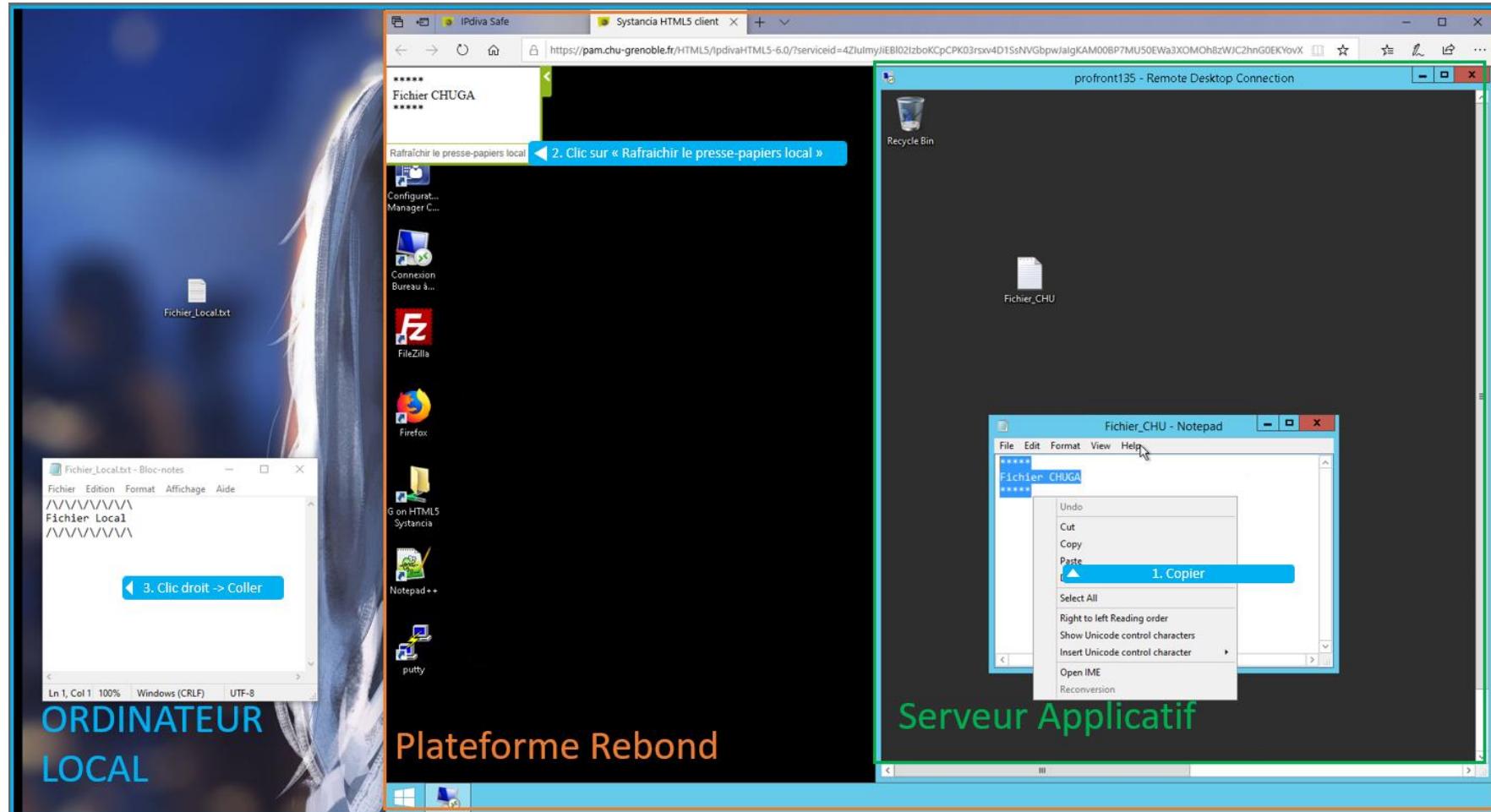


## Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document  
Etat  
Destinataires  
Mots clés

Public  
En cours  
Astreinte / Support Inf. / Niveau 2  
  
Télémaintenance  
VPN  
PMAD

## 4.2 Copier du texte des serveurs CHUGA vers votre ordinateur



## Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

### Contact(s)

## *Secteur SCOL*

## *Création*

01/08/2019

Page 19

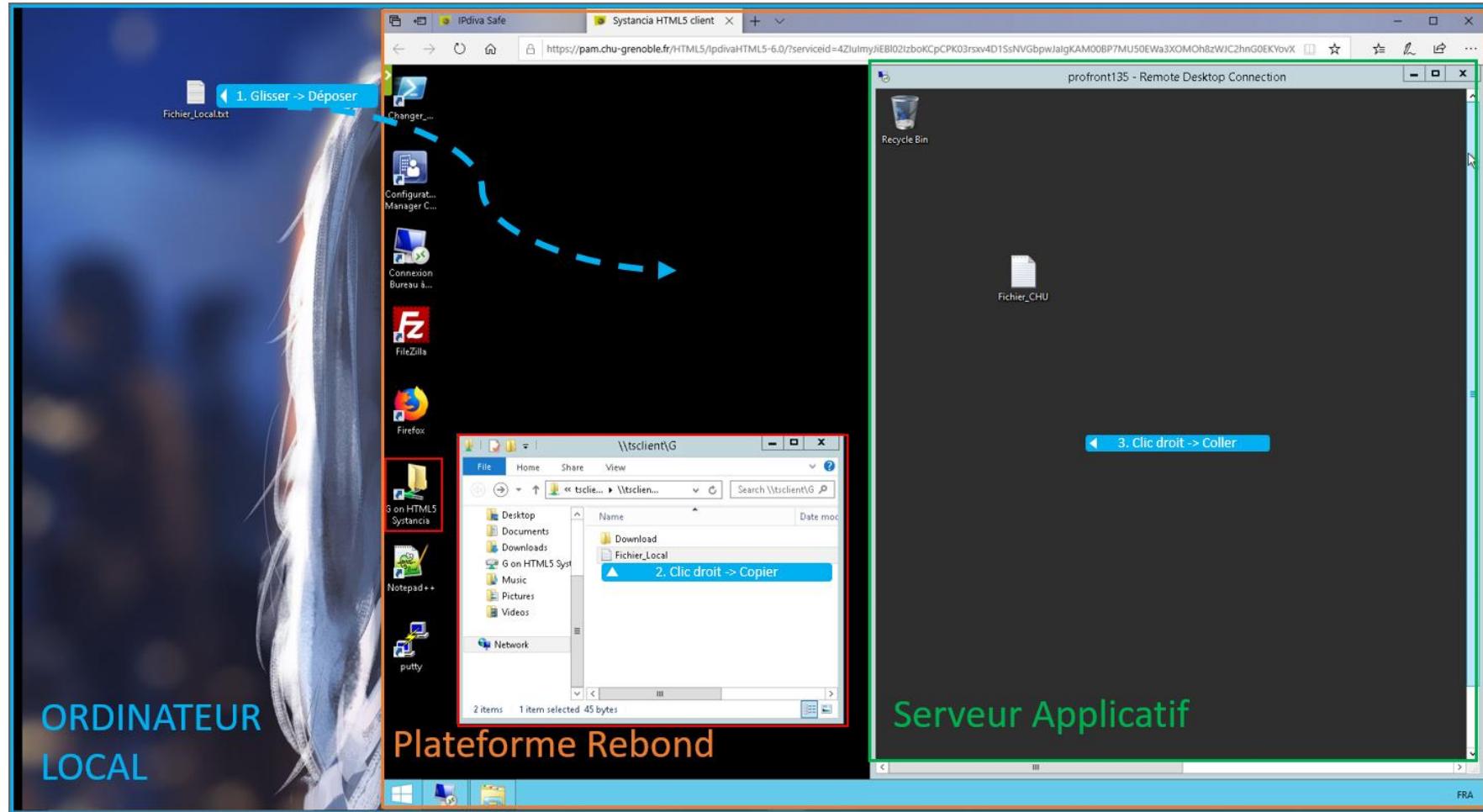


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document  
Etat  
Destinataires  
Mots clés

Public  
En cours  
Astreinte / Support Inf. / Niveau 2  
Télémaintenance  
VPN  
PMAD

## 4.3 Copier un fichier de votre ordinateur vers les serveurs CHUGA



### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s)

Secteur SCOL

Création

01/08/2019

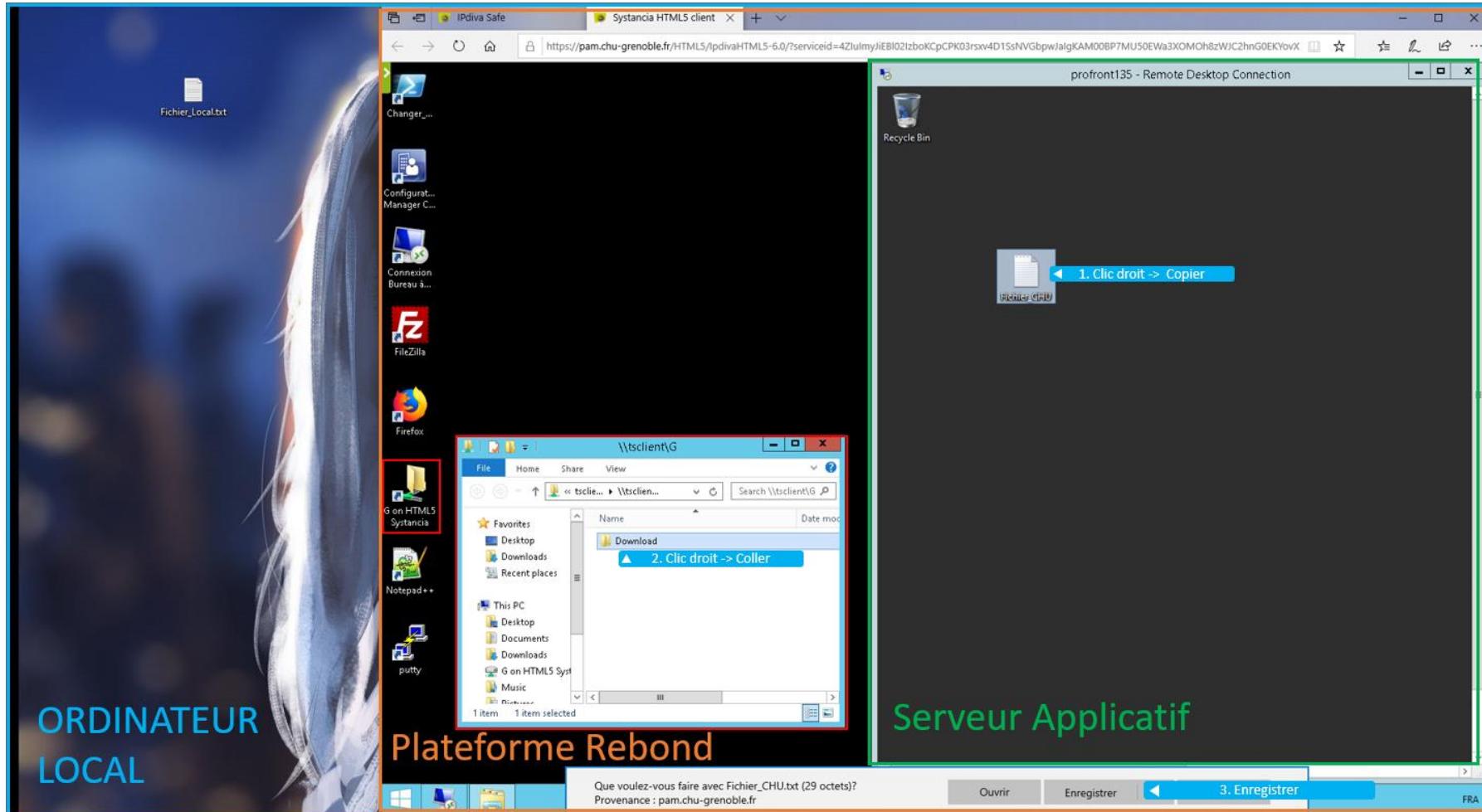


# Télémaintenance : Utilisation du VPN et PMAD

Document  
Etat  
Destinataires  
Mots clés

Public  
En cours  
Astreinte / Support Inf. / Niveau 2  
Télémaintenance  
VPN  
PMAD

## 4.4 Copier un fichier des serveurs CHUGA vers votre ordinateur



### Utilisation de l'outil PMAD : SCCM

Contact(s)

Secteur SCOL

Création

01/08/2019