



F.A.Q. – Servizio VPN

Q: Sono già abilitato alla VPN?

R: Per fare uso del servizio VPN bisogna essere prima stati abilitati. La richiesta personale di abilitazione deve essere presentata su SPOC nella sezione Cybersecurity tramite l'offerta "VPN: richiesta account". Questa dovrà quindi essere approvata dal proprio responsabile (Capo Settore o Direttore di Dipartimento o loro delegati). A seguito dell'approvazione, il personale dell'Ufficio Tecnologie di Sicurezza provvederà all'abilitazione e a fornire tutte le indicazioni necessarie per installare e fare uso del servizio VPN.

Q: Come faccio ad installare Global Protect?

R: Assicurarsi di essere già stati abilitati al servizio VPN. Per installare l'applicazione di Global Protect bisogna avere i privilegi sul pc per l'installazione dei programmi (administrator). Sui dispositivi forniti dalla Direzione ICT, Global Protect è solitamente già installato oppure si può installare dal Portale Aziendale (anche senza privilegi d'amministratore). In ogni caso, si può fare riferimento alla guida all'installazione e utilizzo del servizio VPN, fornita dal personale dell'Ufficio Tecnologie di Sicurezza in fase di abilitazione. Tale guida è disponibile anche all'indirizzo all'indirizzo:

https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Q: Sto andando in viaggio/missione all'estero, posso utilizzare il servizio VPN?

R: Il servizio VPN offerto dall'Ateneo è utilizzabile in ogni circostanza solo per motivi lavorativi e, quindi, non è consentito l'uso in viaggio per motivi personali. Se il viaggio è per motivi lavorativi, allora l'uso del servizio VPN è consentito. Tutti i servizi VPN sono normalmente stabilmente raggiungibili da tutta l'Unione Europea. Per motivi di sicurezza i vari portali non sono sempre raggiungibili fuori dall'UE; se si pianifica un viaggio fuori dall'Unione Europea per il quale è richiesto l'utilizzo del servizio VPN, bisogna aprire per tempo un ticket su SPOC con l'offerta "Cybersecurity > VPN: richiesta account" e selezionando "Altro" nel motivo della richiesta. Nel ticket bisogna specificare la nazione di destinazione e il periodo per il quale si richiede l'utilizzo del servizio VPN. A seconda del rischio posto, il periodo d'abilitazione concesso per ogni singola richiesta potrebbe essere limitato (per esempio con un massimo di 30 giorni per richiesta).

Q: Sono stato abilitato al servizio VPN con credenziali guest (@vpn.unimi.it) e sono all'estero, ma non riesco a cambiare la password su <https://vpnguest.unimi.it>

R: <https://vpnguest.unimi.it> è stabilmente raggiungibile solo dall'Italia. Se si ha necessità di accedervi dall'Estero, contattare l'Ufficio Tecnologie di sicurezza aprendo un ticket su SPOC con l'offerta



“Cybersecurity > VPN assistenza al servizio” o scrivendo a vpn@unimi.it. Specificare nella richiesta da quale nazione si sta cercando d’accedere.

Q: Ho provato a scaricare il client sul portale telelavoro.unimi.it ma mi compare l’errore “authentication failure”. Cosa devo fare?

R: Per iniziare a configurare la VPN occorre essere abilitati. All’atto dell’abilitazione, il servizio VPN comunica l’abilitazione sul ticket o invia una mail di conferma. Dopo avere ricevuto conferma è possibile connettersi e scaricare il client Global Protect inserendo nel portale HTTPS le credenziali con cui si è stati abilitati. Una volta abilitati, verificare che si stiano inserendo le credenziali corrette con cui si è stati abilitati al servizio VPN (come da indicazioni dell’Ufficio Tecnologie di Sicurezza). Se non si riesce comunque a connettersi, è possibile provare a cambiare la propria password. Per gli utenti abilitati al servizio VPN con le credenziali d’Ateneo (@unimi.it) è possibile farlo attraverso il sito di cambio password di Ateneo: <https://auth.unimi.it/password/newpwd.php>. Tutti quelli abilitati con credenziali vpn guest (@vpn.unimi.it) possono farlo connettendosi a <https://vpnguest.unimi.it>

Q: Come posso accedere alle risorse su fs-ammi (accesso ai documenti memorizzati sul fileserver del dominio uniammi)?

R: Una volta attivata la connessione remota tramite la VPN (Global Protect), è possibile accedere alle risorse dell’Università presenti sul fs-ammi.uniammi.unimi.it avendo cura di usare le credenziali di dominio, ovvero le credenziali che si usano per accedere al PC in Ufficio. Potete consultare il manuale per tale operazione all’indirizzo: https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Q: Come posso accedere al mio PC dell’ufficio in Ateneo attraverso la VPN?

R: La connessione al proprio PC da remoto è in generale sconsigliata. Se non è possibile evitarlo, occorre abilitare il servizio Remote Desktop sul proprio PC di ufficio e richiedere l’eventuale policy di abilitazione aprendo una richiesta su SPOC nella sezione Cybersecurity tramite l’offerta “VPN: richiesta account” indicando l’indirizzo IP del PC e selezionando “Altro” nel motivo della richiesta. Da notare che per usufruire di tale servizio è necessario che il PC sia acceso e connesso con l’indirizzo IP (staticizzato) indicato nella richiesta.

Q: Ho provato a connettermi con il client Global Protect ma mi compare l’errore “connection failed”. Cosa devo fare?

R: Al momento della connessione con il client Global Protect viene richiesto di inserire l’indirizzo del portale per stabilire la connessione. Nel campo “Portal:” è necessario inserire l’URL indicato nel manuale ricevuto con la mail di abilitazione, solitamente “telelavoro.unimi.it”. Verificare inoltre che il computer sia connesso a Internet. Se il problema persiste, aprire un ticket su SPOC con l’offerta “Cybersecurity > VPN assistenza al servizio”.



Q: Ho un Mac e il GlobalProtect rimane in “Still Working”, cosa devo fare?

R: In alcune versioni del sistema operativo MacOS, alcuni componenti del Global Protect potrebbero non avviarsi a causa delle impostazioni del sistema operativo. Per poter permettere l'avvio del Global Protect è necessario eseguire i seguenti passi:

1. Avviare le Preferenze di Sistema
2. Aprire le preferenze "Sicurezza e privacy" -> Generale
3. Sbloccare le modifiche, cliccando l'icona con il lucchetto e inserire il nome utente e password del Mac
4. Cliccare su "Consenti" accanto al messaggio che indica che l'applicazione sviluppata da "Palo Alto Networks" è stata bloccata