

Q: Come faccio ad installare la VPN? Sono già abilitato alla VPN?

R: La VPN per accedere alle risorse universitarie dall'esterno dell'Ateneo deve essere autorizzata dal proprio Responsabile che invia l'elenco con indicati gli indirizzi email dei soggetti da abilitare all'Ufficio Cybersecurity, Protezione Dati e Conformità. Una volta ricevuto l'elenco l'Ufficio Cybersecurity, Protezione Dati e Conformità invia agli utenti abilitati una mail con le istruzioni per potersi connettere alla VPN.

Seguendo le istruzioni è possibile scaricare il client dal portale della VPN ed attivare la VPN come indicato nelle istruzioni presenti sul portale di Ateneo. Potete consultare il manuale per tale operazione all'indirizzo: https://work.unimi.it/servizi/security_gdpr/122956.htm

Raccomandiamo agli utenti di **verificare di essere in possesso di avere i privilegi sui pc per l'installazione dei programmi (administrator)**. In caso contrario non è possibile installare il Global Protect.

Se il PC è del gestito dalla direzione ICT è necessario aprire un ticket con <https://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl>

Q: Come posso accedere alle risorse sul dataserver (accesso ai documenti memorizzati sul fileserver del dominio DIVSI-DC)?

R: Una volta attivata la connessione remota tramite la VPN (Global Protect), è possibile accedere alle risorse dell'Università presenti sul dataserver avendo cura di usare le credenziali di dominio, esempio DIVSI-DC, 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 a vpn@unimi.it indicando l'indirizzo IP del PC. Da notare che per usufruire di tale servizio è necessario che il PC sia acceso e connesso con l'indirizzo IP indicato nella richiesta.

Q: Ho provato a scaricare il client sul portale telelavoro.unimi.it ma mi compare l'errore "authentication failed". Cosa devo fare?

R: Per iniziare a configurare la VPN occorre essere abilitati. All'atto dell'abilitazione, il servizio VPN invia una mail di conferma. Dopo averla ricevuta è possibile connettersi e scaricare il client di posta inserendo nel portale HTTPS le credenziali della posta di Ateneo. Se dopo aver ricevuto la mail di conferma dell'abilitazione non si riesce comunque a connettersi, è possibile provare a cambiare la propria password della posta attraverso il sito di cambio password di Ateneo:

<https://auth.unimi.it/password/newpwd.php>

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".

Q: Ho provato a scaricare il client sul portale telelavoro.unimi.it ma mi dà "authentication failed". Cosa fare?

R: Per iniziare a configurare la VPN occorre essere abilitati. All'atto dell'abilitazione, il servizio VPN invia una mail di conferma. Dopo averla ricevuta è possibile connettersi e scaricare il client di posta inserendo nel portale HTTPS le credenziali della posta di Ateneo. Se dopo aver ricevuto la

mail di conferma dell'abilitazione non si riesce comunque a connettersi, è possibile provare a cambiare la propria password della posta attraverso il sito di cambio password di Ateneo:

<https://auth.unimi.it/password/newpwd.php>

Q: Non riesco a connettermi al dataserver (accesso ai documenti memorizzati sul fileserver del dominio DIVSI-DC), la VPN funziona ma ho problemi con l'autenticazione. Come fare?

R: Se la vostra password di dominio è scaduta potete consultare la guida "Come cambiare la password per accedere al datacenter DIRSI" che trovate a questo link:

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

In generale, per problemi che riguardano l'accesso a dataserver o a terminal server, a connessione VPN avvenuta, potete aprire un ticket all'help desk della Dir ICT

<https://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl>

oppure scrivere ad help.AD@unimi.it mettendo un contatto.

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

L'accesso al pc dell'Ufficio in modalità Remote Desktop è consentito solo in alcuni particolari casi. Tecnicamente oltre a "occorre abilitare il servizio Remote Desktop" bisogna che il proprio utente di dominio venga aggiunto agli Utenti di Desktop Remoto" di quella postazione.

Ovviamente chi non è amministratore locale del proprio pc, come ad es. tutti gli utenti delle Direzioni Amministrative, non potrà aggiungersi in modo autonomo ma l'operazione deve essere effettuata dall'Ufficio Assistenza della Direzione ICT aprendo un ticket

<https://helpdesk.divsi.unimi.it/otrs/customer.pl>

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

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