

Fernzugriff über Citrix Access Gateway

- <https://cag.insel.ch> (Campus Inselspital / Spitalnetz Bern AG)
- <https://cagext.insel.ch> (Extern / Home Office)



Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung	3
2.	Anforderungen	3
a.	Unterstützte Betriebssysteme	3
b.	Unterstützte Webbrowser.....	3
c.	empfohlene Webbrowser	3
d.	Netzwerk	3
e.	Citrix Receiver.....	4
f.	Berechtigungen	4
3.	Initialisierung eines neuen RSA Token	5
g.	Initialisierung des RSA Token	5
h.	Kennwortänderung nach Rücksetzung durch Helpdesk.....	5
4.	Verbindungsaufbau	6
a.	Campus Inselspital / Spitalnetz Bern.....	6
b.	Extern / Home Office.....	6
5.	Verwendung Citrix.....	7
6.	FAQ.....	8
c.	Zertifikat	8
d.	Receiver.....	8
e.	Weisse Seite	8
f.	Sie haben nicht den richtigen Verschlüsselungsgrad für diese Sitzung	9
g.	Plug-In.....	10
7.	Links.....	10
8.	Kontakt.....	10

1. Einleitung

Das Citrix Access Gateway, kurz CAG ermöglicht berechtigten Anwendern den sicheren, Plattformunabhängigen Zugriff auf Unternehmensanwendungen des Inselspital und Spitalnetz Bern. Auf das das Portal kann direkt über das Internet oder aus dem Public WLAN über den Webbrowser zugegriffen werden.

2. Anforderungen

a. Unterstützte Betriebssysteme

- Android ab 2.3.3
- BlackBerry 10 ab OS 10.2.0.1745
- Chrome OS ab Version 37
- IOS ab 7.1
- Linux ab Kernel Version 2.6.29
- Mac ab 11.4
- Windows ab Windows XP Service Pack 3
- Windows Phone ab Windows Phone 8

Hinweis:

Durch regelmässige Installation der Security Updates stellen sie die Grundlage für einen funktionierenden Citrix Receiver sicher.

b. Unterstützte Webbrowser

- Internet Explorer ab Version 8
- Google Chrome ab Version 29
- Mozilla Firefox ab Version 23
- Safari ab Version 6

c. empfohlene Webbrowser

- Internet Explorer ab Version 11
- Google Chrome ab Version 39
- Mozilla Firefox ab Version 34
- Safari ab Version 8

Wichtig: Bei Windows 10 muss zwingend die Verbindung über den Internet Explorer 11 oder Firefox gemacht aufgebaut werden – der Edge Browser wird nicht unterstützt!.

d. Netzwerk

Für das CAG sind folgende Ports erforderlich:

- http, Port 80
- https, Port 443

e. Citrix Receiver

Wird bei der Portalanmeldung festgestellt dass der benötigte Citrix Receiver nicht installiert ist, so weist das Portal darauf hin. Der aktuelle Receiver kann von der Herstellerwebseite unter der URL <https://receiver.citrix.com> heruntergeladen werden. Während der Installation wurden alle benötigten Komponenten u.a. die Plugins im Webbrowser installiert.

Eine Konfiguration des installierten Citrix Receivers ist für den Webzugriff nicht erforderlich.

f. Berechtigungen

Das Portal kann von allen Anwendern mit persönlichem Account verwendet werden. Beim Zugriff von extern muss zusätzlich ein RSA Token beim DIM beantragt werden.

3. Initialisierung eines neuen RSA Token

Das mail.portal.insel.ch ist das bestehende Basic Access Portal, über welches die nachfolgenden beiden Aktionen durchgeführt werden.

g. Initialisierung des RSA Token

- Öffnen sie die URL <https://mail.portal.insel.ch>
- Melden sie sich mit ihren Persönlichen Zugangsdaten an
 - Benutzername: I-, E-, B- Benutzeraccount
 - Kennwort: Kennwort ihres Benutzeraccounts
 - PIN (RSA) + Token: nur **RSA Token**
- Legen sie nach erfolgreicher Anmeldung ihren persönlichen **PIN** für den RSA Token fest. Beachten sie hierzu die Anweisungen auf der Portalwebseite.

Hinweis: Die für die Zwei-Faktor-Authentifizierung eingesetzte RSA SecureID [1] wird mit dem personalisierten Benutzeraccount verknüpft und mit einem individuellen PIN versehen. Die RSA SecureID [1] generiert den RSA Token [3], eine zufällige Zahlenfolge welche während 60 Sekunden [2] gültig ist.



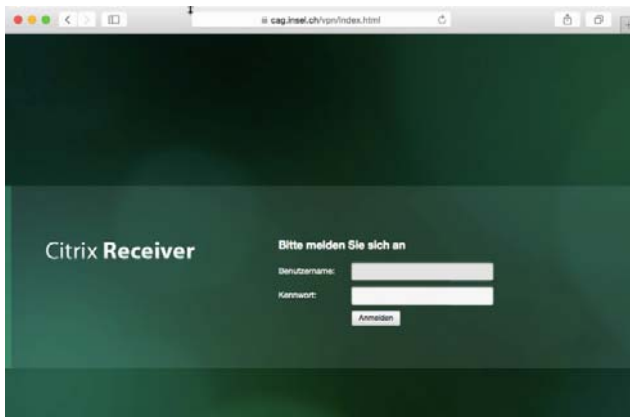
h. Kennwortänderung nach Rücksetzung durch Helpdesk

- Öffnen sie die URL <https://mail.portal.insel.ch>
- Melden Sie sich mit ihren Zugangsdaten an.
- Ändern sie das Kennwort gemäss Anweisungen der Webseite.

4. Verbindungsaufbau

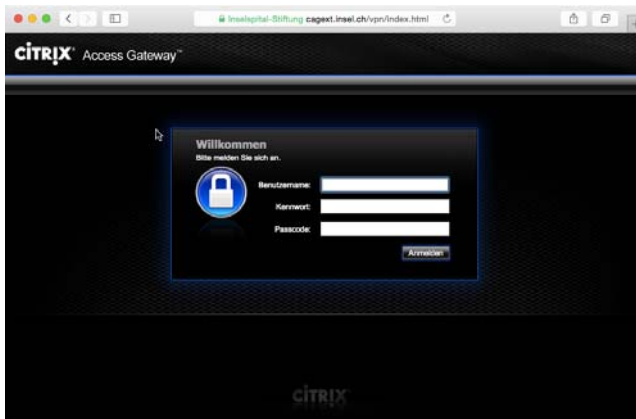
a. Campus Inselspital / Spitalnetz Bern

- I. Stellen sie eine Verbindung zum Public-Insel / Public-SNB her.
- II. Öffnen sie im Webbrowser die URL <https://cag.insel.ch>
- III. Melden sie sich mit ihren Zugangsdaten am Portal an.



b. Extern / Home Office

- IV. Stellen sie eine Verbindung zum Internet her.
- V. Öffnen sie im Webbrowser die URL <https://cagext.insel.ch>
- VI. Melden sie sich mit ihren Zugangsdaten am Portal an.



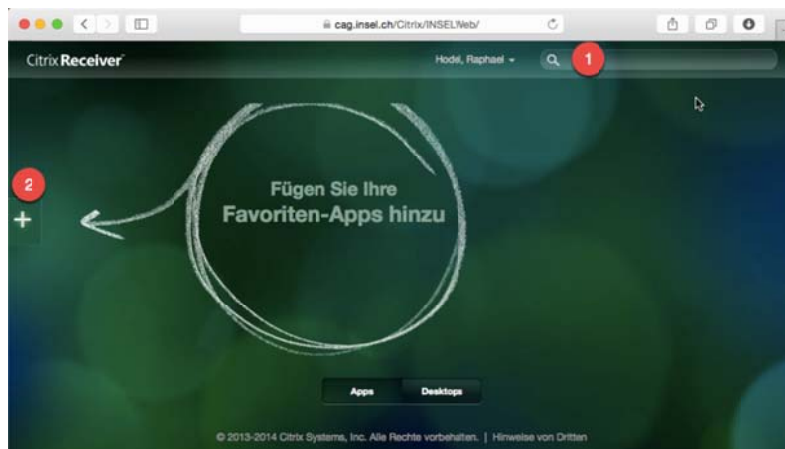
Hinweis: Der Passcode ist die aneinandergereihte Eingabe von PIN und RSA Token

Hinweis:

- Hat der Client die erforderlichen Citrix Komponenten nicht installiert, so wird der Citrix Receiver zur Installation angeboten. Wird kein Receiver installiert, so wird falls unterstützt der Web-Receiver gestartet. Unterstützt wird ab Chrome 3x, Firefox 26, und Internet Explorer 10 und Safari 8. Probleme im Zusammenhang mit dem Receiver siehe FAQ Kapitel 6.
- 30 Minuten Inaktivität der Webseite
 - Neuanmeldung an Portal erforderlich
 - Gestartete Anwendungen können weiterhin verwendet werden.
- 12 Stunden nach Anmeldung
 - Neuanmeldung an Portal erforderlich
 - Verbindung zu bestehenden Anwendungen wird getrennt, stehen jedoch nach Neuanmeldung wieder zur Verfügung.

5. Verwendung Citrix

Bei der Erstanmeldung am Citrix Receiver erscheint eine leere Oberfläche, auf welche nach Belieben Anwendungen wahlweise über die Suchfunktion [1] oder über das Menü [2] hinzugefügt werden können.



6. FAQ

c. Zertifikat

Problem

Lösung

SSL Error 61: You have not chosen to trust "QuoVadis Global SSL ICA G2", the issuer of the Server's security certificate

Installation aktueller Security Updates und Citrix Receiver.

d. Receiver

Problem

Lösung

SSL-Fehler 78: Es konnte nicht überprüft werden, ob das Serverzertifikat gesperrt wurde. Dies wird aber von Ihren SSL-Richtlinien verlangt. Es konnten keine Anbieter von Zertifikatsperrlisten

Installation aktueller Security Updates und Citrix Receiver.
Sicherstellung Netzkommunikation für Port 80 und 443 für CAG.

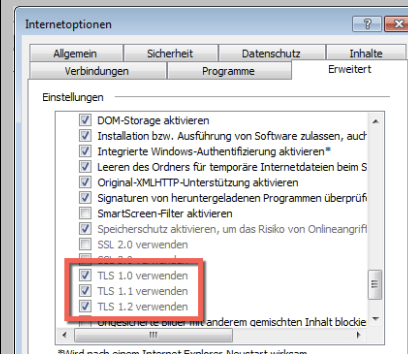
e. Weisse Seite

Problem

Lösung

Beim Öffnen der Citrix Portale wird eine leere oder fehlerhafte Seite angezeigt. Diese Problem tritt auf wenn Internet Explorer älter 11, FireFox älter 34 oder Chrome älter 39

Internet Explorer: Aktualisierung auf aktuelle Version oder TLS Einstellungen wie dargestellt vornehmen.

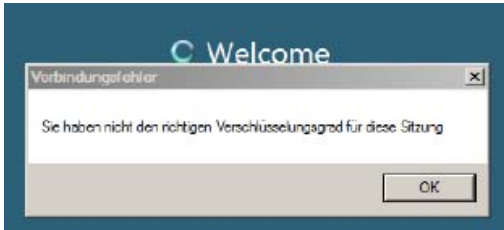


Firefox & Chrom: Update auf aktuelle Version.

f. Sie haben nicht den richtigen Verschlüsselungsgrad für diese Sitzung

Problem

Bei starten von Anwendungen erscheint die Meldung „Sie haben nicht den richtigen Verschlüsselungsgrad für diese Sitzung“



Lösung

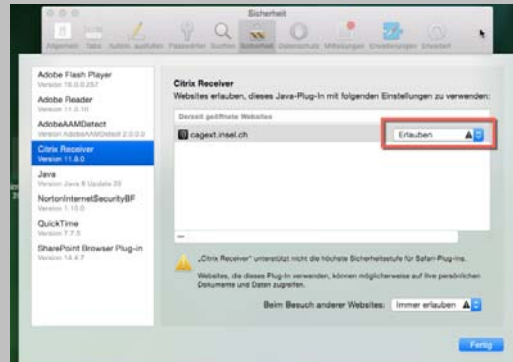
Installation des aktuellen Citrix Receivers und Citrix Plug-In im Browser erlauben auszuführen.

Stellvertretend für alle Browser das Beispiel Safari:

- Pop-Ups dürfen nicht blockiert werden
- JavaScript müssen aktiviert sein
- Internet-Plug-Ins erlauben



- In den Einstellungen der Internet Plug-Ins muss Citrix erlaubt sein.



Nach dem die Einstellungen vorgenommen sind empfiehlt es sich einen Neustart des Client zu machen.

g. Plug-In

Problem	Lösung
Alle Anwendungen werden eingebettet im Internetexplorer geöffnet	Installation des aktuellen Citrix Receiver und Citrix Plug-In im Browser erlauben auszuführen.

7. Links

Beschreibung	Link
Basic Access	https://mail.portal.insel.ch
SSL VPN Portal Inselspital	
CAG Campus Inselspital / Spitalnetzbern	https://cag.insel.ch
CAG Extern / Home Office	https://cagext.insel.ch

8. Kontakt

Bei Fragen und/oder Problemen steht das Helpdesk unter der Telefonnummer 22 777 (extern +41 (0)31 632 27 77) Telefax: +41 (0)31 632 27 33 Mail: ccinsel(at)insel.ch jederzeit zur Verfügung.