

GUÍA DE USUARIO VDI MAPFRE

07/10/2019



Índice

1.	Objetivo.....	2
2.	Configuración de dispositivos	2
2.1	Windows.....	3
2.2	MAC OS X.....	4
2.3	Linux.....	6
2.4	iOS (iPhone & iPad)	7
	DESCARGAR EL CLIENTE CITRIX	7
	CONFIGURACIÓN DE LA CONEXIÓN	7
2.5	Android.....	10
	INSTALAR CERTIFICADO	10
	DESCARGAR Y CONFIGURAR EL CLIENTE CITRIX	12
2.6	Windows Phone	14
	DESCARGAR EL CLIENTE CITRIX	14
	CONFIGURACIÓN DE LA CONEXIÓN	18
3.	Portales de acceso a VDI MAPFRE.....	20
3.1	Desde red MAPFRE.....	20
3.2	Desde fuera de la red MAPFRE (Internet)	23
4.	Normativas de uso y buenas prácticas	25
4.1	Relativo a la creación y mantenimiento de puestos virtuales	25
4.2	Relativo a la eliminación de puestos virtuales.....	25
4.3	Almacenamiento de datos.....	25
4.4	Notificación de incidencias y peticiones	26
4.5	Cambio de Password	26
4.6	Desconexión y cierre de sesión	27
4.7	Reinicio del puesto virtual	28
4.8	Redirección de unidades.....	28
4.9	Redirección de impresoras.....	29
4.10	Redirección de sonido	30

	Nombre	Fecha
Autor	Dpto. Gestión de Puestos Virtuales	24/08/2016
Aprobador	Servicios de Usuario Final – Sistemas distribuidos	24/08/2016
Aviso de copyright		
El presente documento es propiedad de MAPFRE y es exclusivamente para uso interno o de cualquiera de las Entidades del Grupo MAPFRE (listado completo en la página www.mapfre.com). No podrá ser reproducido total o parcialmente, ni procederse a su transmisión de ninguna forma, ya sea electrónica, mecánica, por fotocopia, grabación, reproducción u otros medios sin autorización expresa al efecto.		

1. Objetivo

La infraestructura de puestos virtuales (VDI) facilita el acceso a los datos y aplicaciones de MAPFRE desde cualquier ubicación y dispositivo.

El objetivo del presente documento es proporcionar a los nuevos usuarios de puestos virtuales las instrucciones necesarias instalación y configuración de los distintos sistemas soportados (Apartado 2), las descripciones de los distintos portales de acceso disponibles para acceder al puesto virtual dependiendo de la ubicación desde la que se establezca esta conexión (Apartado 3) y por último explicar las normativas e instrucciones de uso para obtener la mejor experiencia trabajando con el puesto virtual Apartado 4).

2. Configuración de dispositivos

Actualmente es posible conectar a la infraestructura de puestos virtuales de MAPFRE desde prácticamente cualquier dispositivo. La lista de sistemas soportados así como las instrucciones de instalación y descarga de últimas versiones de cliente (Citrix Receiver) se actualiza periódicamente en el siguiente enlace de la web del fabricante:

<https://www.citrix.es/go/receiver.html>

2.1 Windows

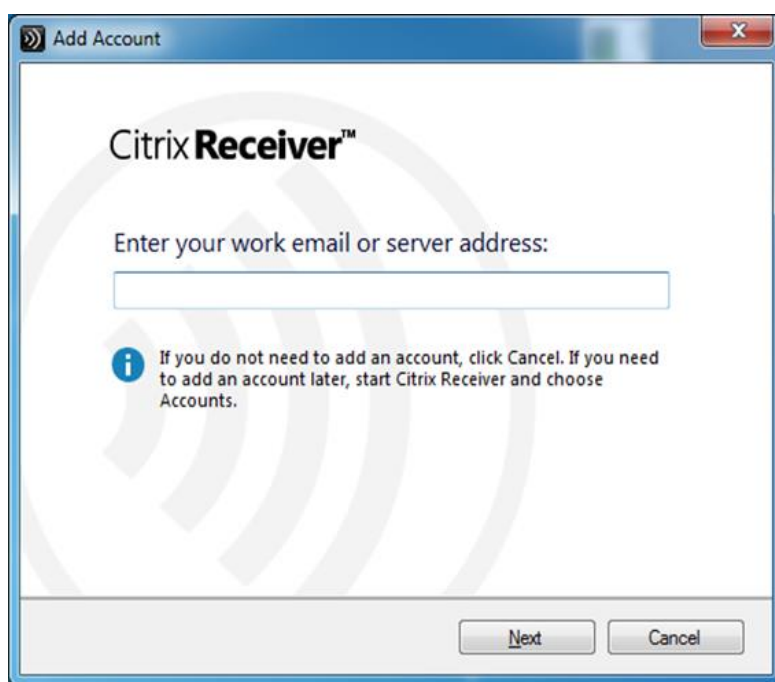
Las versiones de Windows soportadas son Windows 7/8/8.1 y 10. Para conectar al puesto virtual proporcionado por MAPFRE es necesario en primer lugar instalar el cliente de conexión (Citrix Receiver) y en segundo lugar, validarse en uno de los portales de acceso (dependiendo de la ubicación).

Para la instalación del cliente de conexión en plataformas Windows soportadas, seguir los pasos indicados a continuación:

1. Descargar la última versión de cliente (Citrix Receiver) desde el enlace <https://www.citrix.com/downloads/citrix-receiver/windows.html>
2. Ejecutar el instalador (se requieren permisos de administrador)
3. En la primera ventana del asistente de instalación, pulsar "Install"



4. Una vez finalizada la instalación aparecerá una ventana solicitando un servidor o una dirección de correo. Dejar ese campo en blanco y pulsar "Cancel" para finalizar la instalación.



2.2 MAC OS X

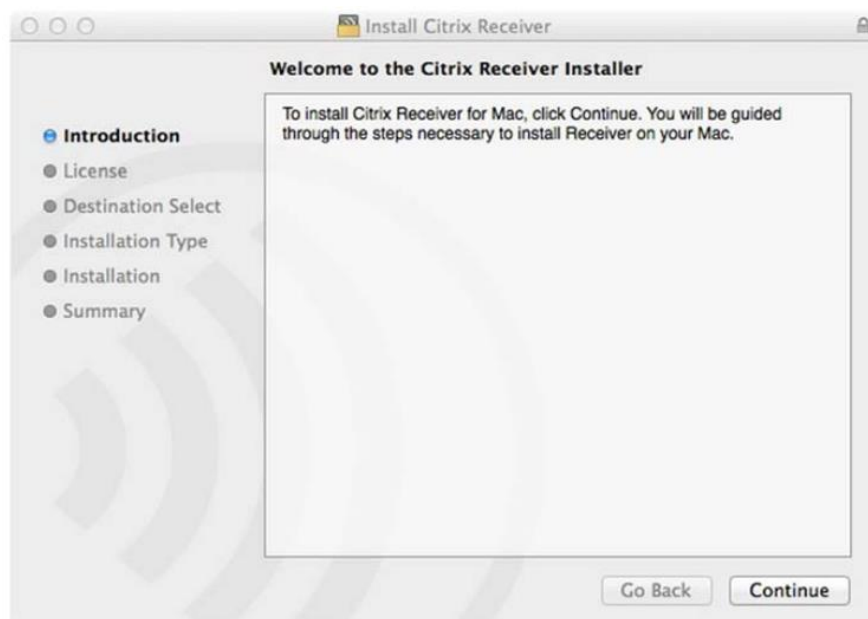
Las versiones de OSX soportadas son Mac OS X 10.9, 10.10, 10.11. Para conectar al puesto virtual proporcionado por MAPFRE es necesario en primer lugar instalar el cliente de conexión (Citrix Receiver) y en segundo lugar, validarse en uno de los portales de acceso (dependiendo de la ubicación).

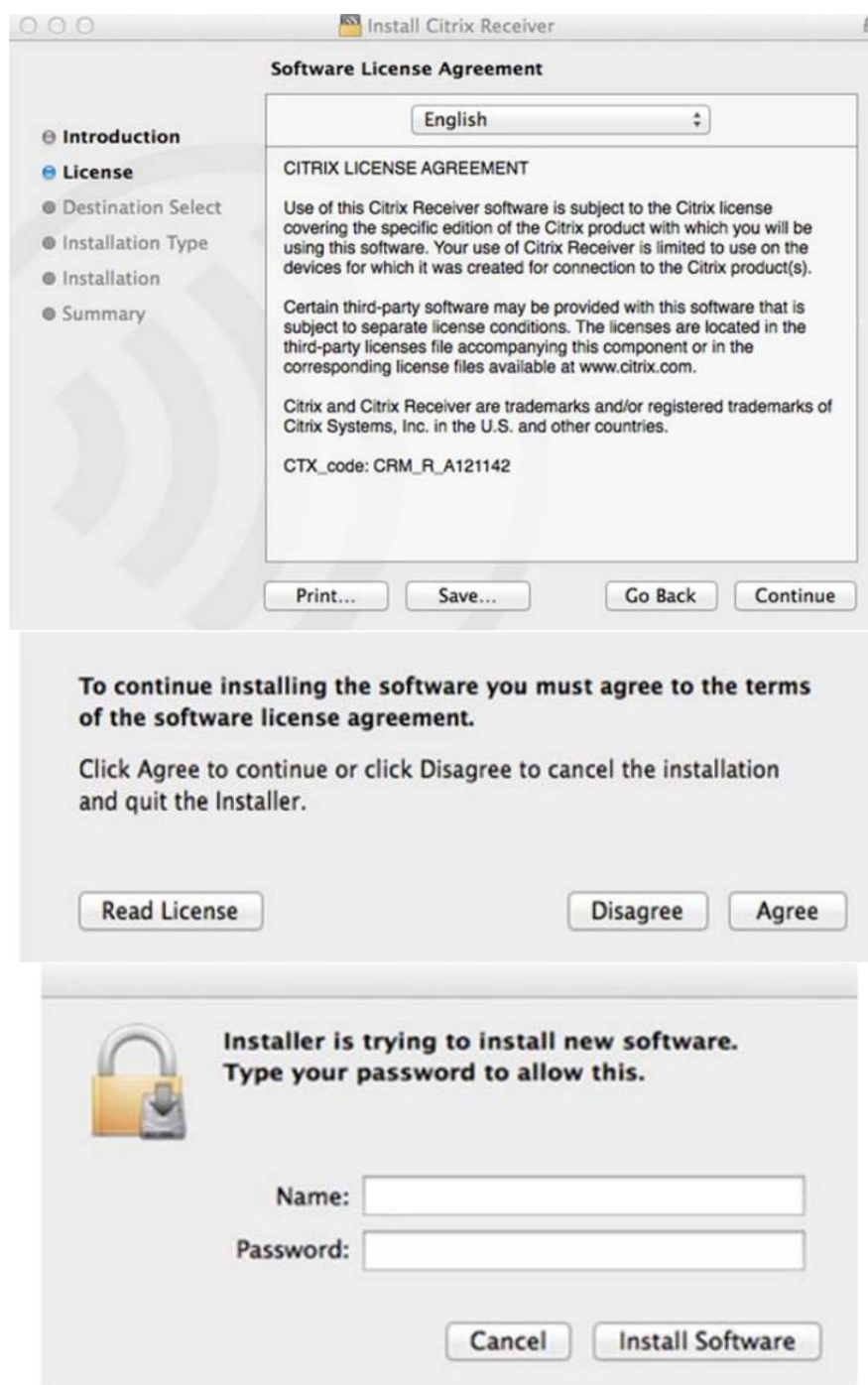
Para la instalación del cliente de conexión en plataformas Mac OS X soportadas, seguir los pasos indicados a continuación:

5. Descargar la última versión de cliente (Citrix Receiver) desde el enlace <https://www.citrix.es/downloads/citrix-receiver/mac.html>
6. El instalador (.dmg) aparecerá en la carpeta "Descargas"



7. Seleccionar el instalador (.dmg), pulsar “instalar Citrix Receiver” y seguir las instrucciones del asistente de instalación





2.3 Linux

Citrix Receiver dispone también de versión para sistemas Linux. Dependiendo de la distribución, las instrucciones del cliente varían. En el siguiente enlace se encuentra la documentación oficial del fabricante con las instrucciones a seguir en cada caso:

<https://www.citrix.com/downloads/citrix-receiver/linux.html>

El cliente Receiver para sistemas Linux, además de disponer de un proceso de instalación más complejo que en el caso del resto de sistemas, no garantiza la misma funcionalidad y rendimiento que en el resto de los casos por lo que, no se dará soporte a este tipo de cliente.

2.4 iOS (iPhone & iPad)

DESCARGAR EL CLIENTE CITRIX

Para descargar e instalar el cliente Receiver en dispositivos iOS, buscar “Citrix Receiver” en AppStore. Seleccionar la aplicación y pulsar “Instalar”



Abrir la aplicación una vez finalizada la instalación para agregar una cuenta:

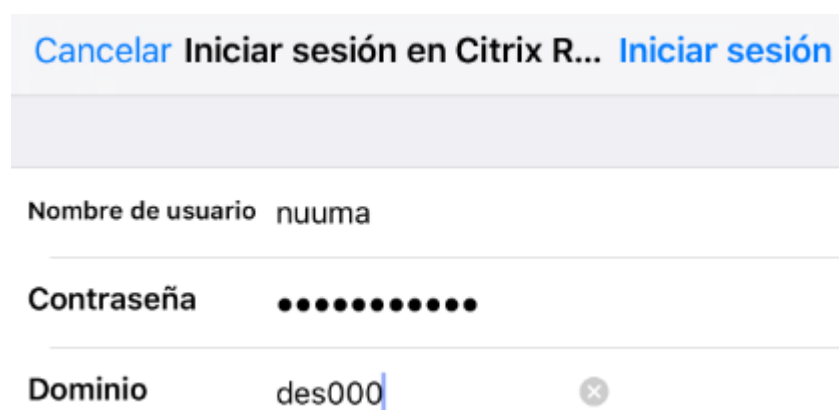


CONFIGURACIÓN DE LA CONEXIÓN

En el asistente de configuración que se lanzará, introducir en primer lugar la URL de acceso (vdi.mapfre.com) y pulsar “Siguiente”



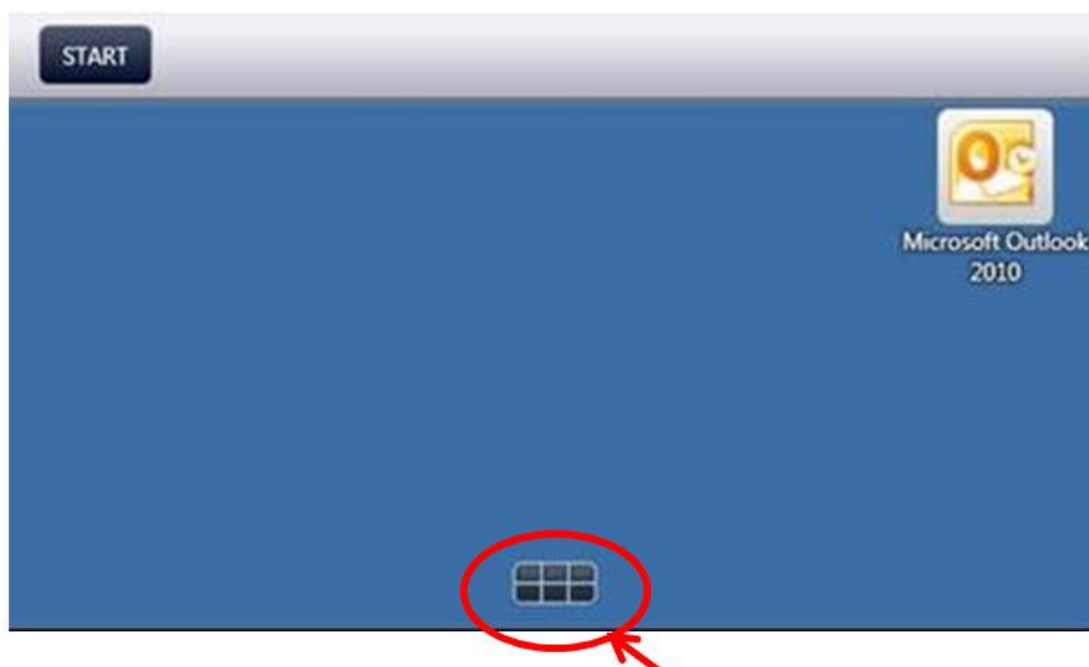
Introducir usuario/contraseña/dominio de MAPFRE y pulsar “Siguiente”



Aparecerá un listado con todos los escritorios virtuales asociados al usuario:



Para acceder al puesto virtual, pulsar sobre el escritorio al que se desea acceder. La vista que se mostrará será una diseñada específicamente para este tipo de dispositivos como se muestra en la siguiente captura:



Opciones del menú

En la parte inferior de la pantalla se mostrara una rejilla con 6 botones, si pulsamos sobre ella se abrirá un menú con diferentes opciones de control sobre el puesto:



1. Cerrar ventana
2. Cursores de movimiento
3. Ayuda

4. Menú principal
5. Teclado
6. Cursor de ratón

Más información sobre el cliente para iOS en la web oficial del fabricante:
<https://www.citrix.es/downloads/citrix-receiver/ios/receiver-for-ios.html>

2.5 Android

En dispositivos Android, es necesario antes de nada, descargar e instalar un certificado que permite el acceso a la plataforma VDI desde estos sistemas.

INSTALAR CERTIFICADO

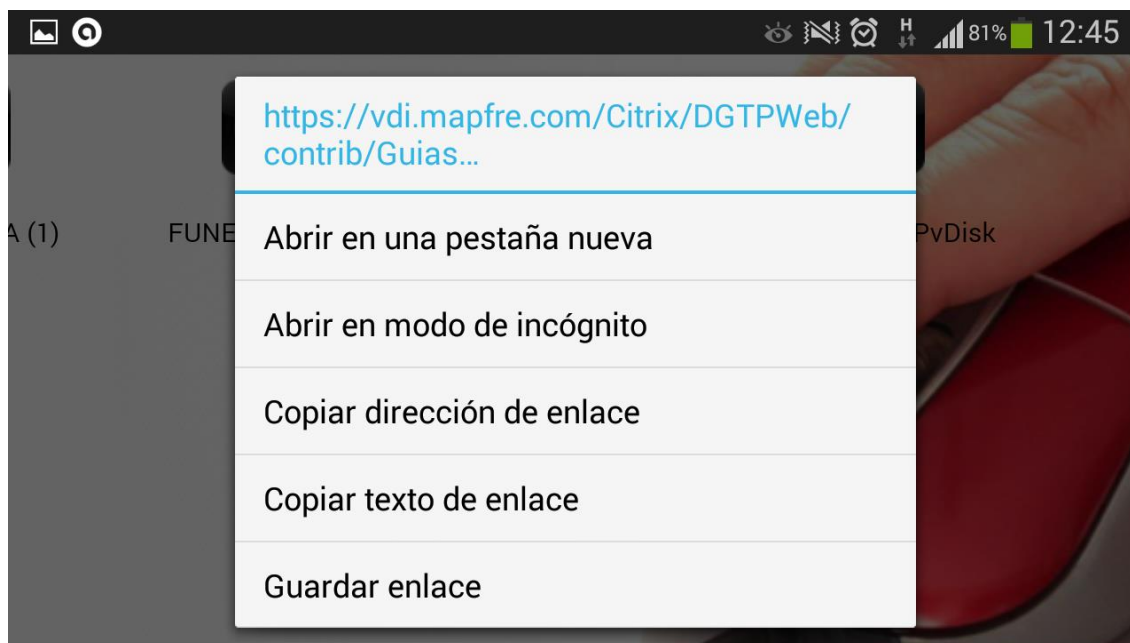
Para instalar el certificado, acceder al portal <https://vdi.mapfre.com> desde el dispositivo Android y validarse con unas credenciales de usuario de MAPFRE:



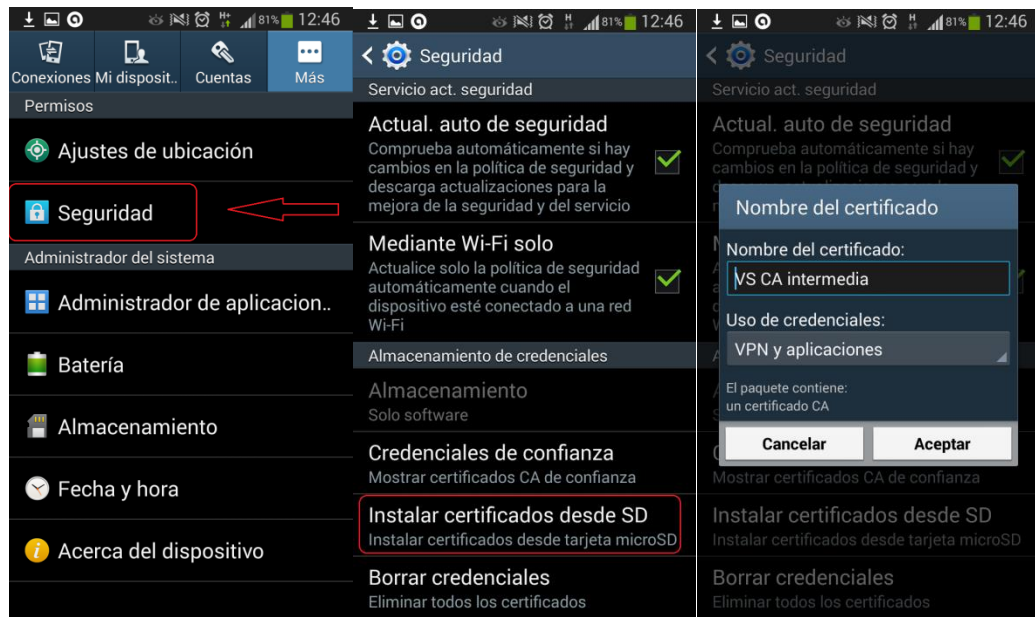
Buscar al final de la página el enlace de descarga del Certificado CITRIX Android y pulsar sobre él



En el menú que se mostrará, pulsar sobre “Guardar enlace”, esto descargará el certificado en el dispositivo.



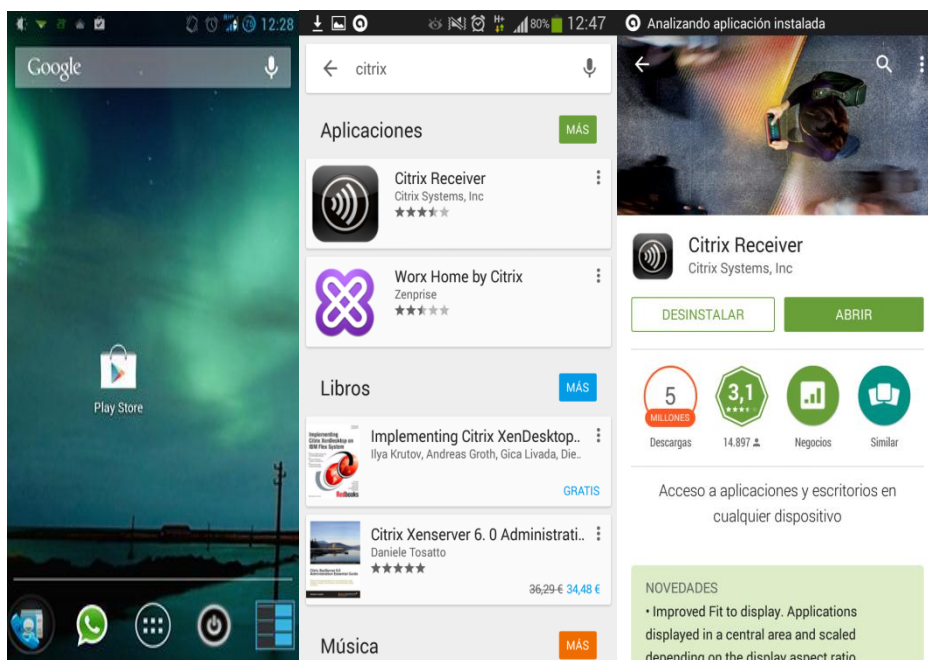
Una vez descargado, ir a “Ajustes” del dispositivo y desde el panel de “Seguridad”, seleccionar “Instalar certificados desde SD”. Automáticamente encontrará el que acaba de descargarse en el paso anterior (VS CA intermedia).



Pulsar sobre “Aceptar” para finalizar su instalación.

DESCARGAR Y CONFIGURAR EL CLIENTE CITRIX

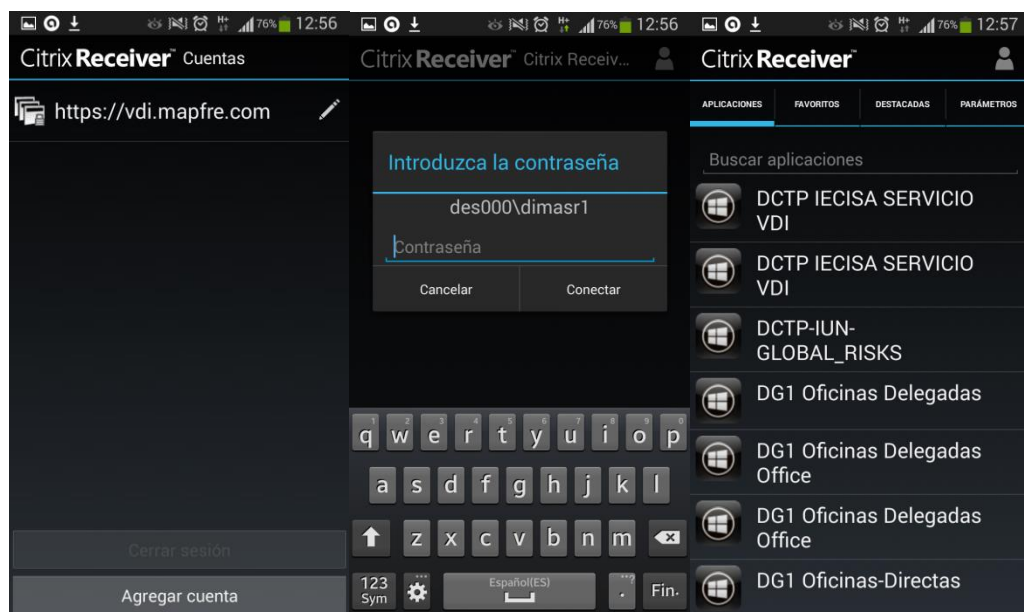
A continuación, descargar y abrir el cliente Receiver desde Play Store:



Al abrir Citrix Receiver para configurarlo, seleccionar “Agregar cuenta”. En dirección introducir <https://vdi.mapfre.com> , a continuación, introducir las credenciales de usuario con acceso al VDI.



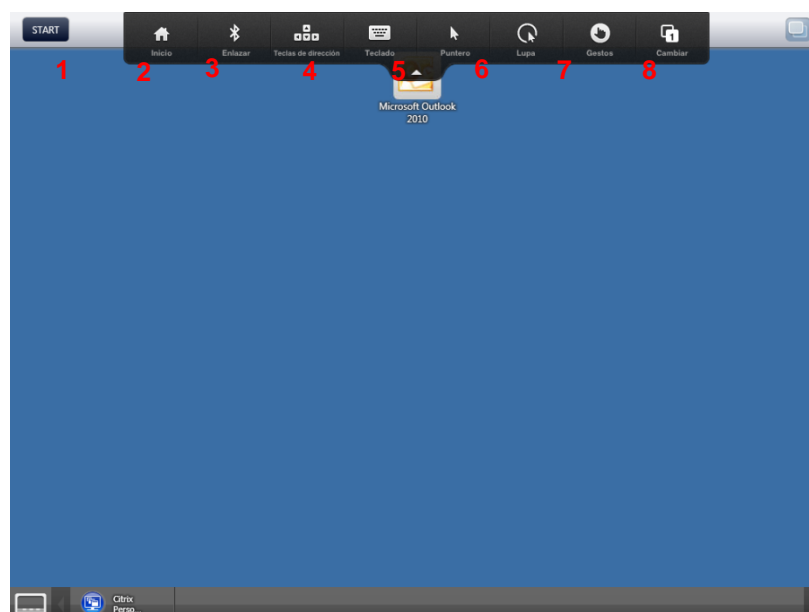
Una vez configurada la cuenta, aparecerá en Receiver pulsar sobre ella y aparecerán las máquinas virtuales publicadas para el usuario con el que se ha validado. Pulsar sobre la que se desea acceder para iniciar el proceso de conexión.



En la parte superior de la pantalla se mostrara una flecha, si pulsamos sobre ella se abrirá un menú con diferentes opciones de control sobre el puesto:

1. Manu principal
2. Enlazar dispositivo
3. Flechas de movimiento
4. Teclado
5. Puntero ratón
6. Zoom
7. Gestos manuales

8. Cambiar vista.



Más información en el enlace oficial del fabricante: <https://www.citrix.es/downloads/citrix-receiver/android/receiver-for-android.html>

2.6 Windows Phone

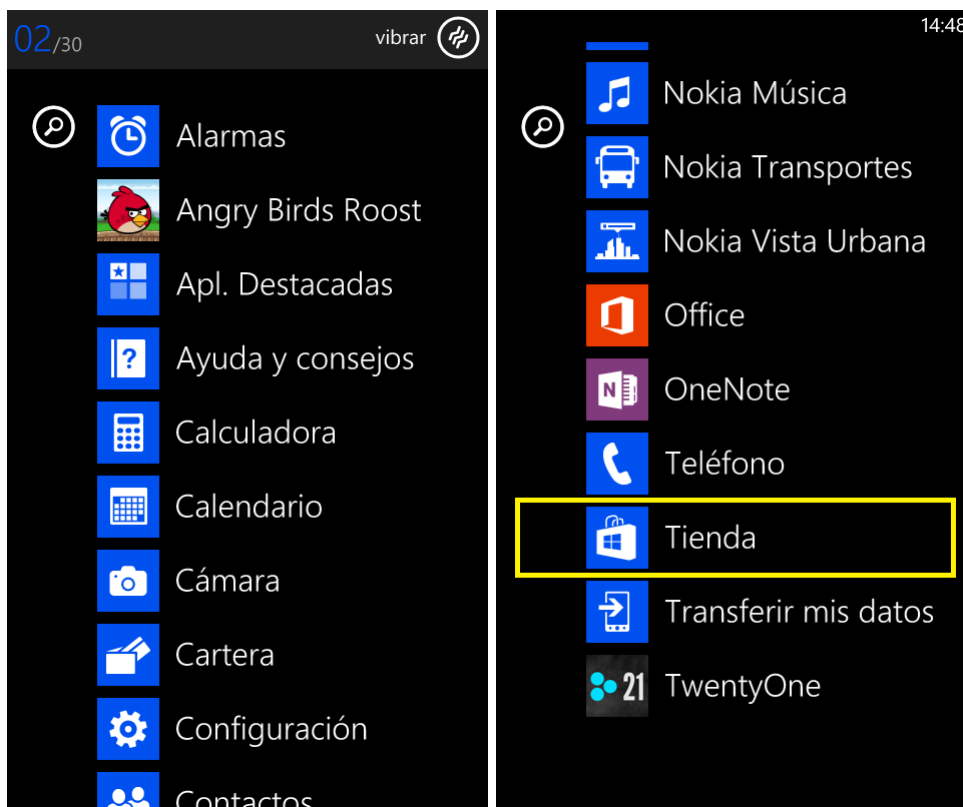
Para configurar la conexión a la plataforma VDI Windows Phone desde dispositivos Windows Phone, seguir las siguientes instrucciones:

DESCARGAR EL CLIENTE CITRIX

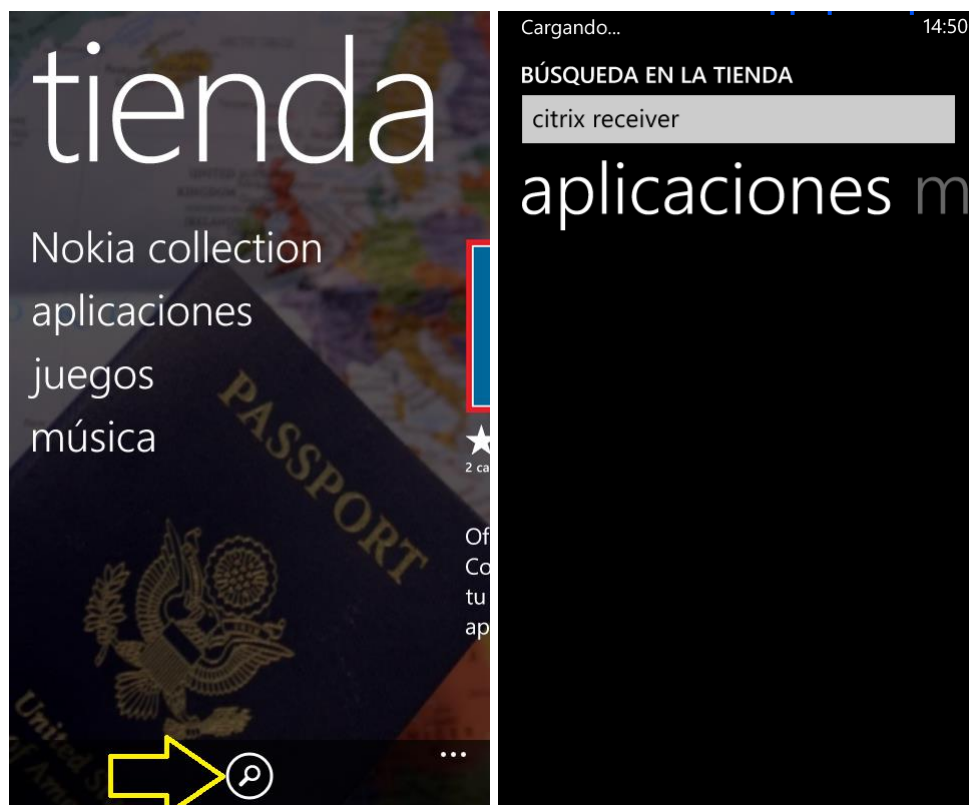
En la pantalla principal del teléfono, desplazarse hacia abajo hasta encontrar la flecha para acceder al menú:



Dentro del menú buscar la opción 'Tienda'.



En la Tienda pulsar en 'Buscar' y escribir 'Citrix Receiver':



Seleccionar la aplicación de entre los resultados y pulsar en el botón "Instalar":



CONFIGURACIÓN DE LA CONEXIÓN

Una vez finalizada la instalación, acceder a la aplicación. Una vez dentro lo primero que solicita es la url de acceso introducir <https://vdi.mapfre.com> y pulsar en “Siguiente”

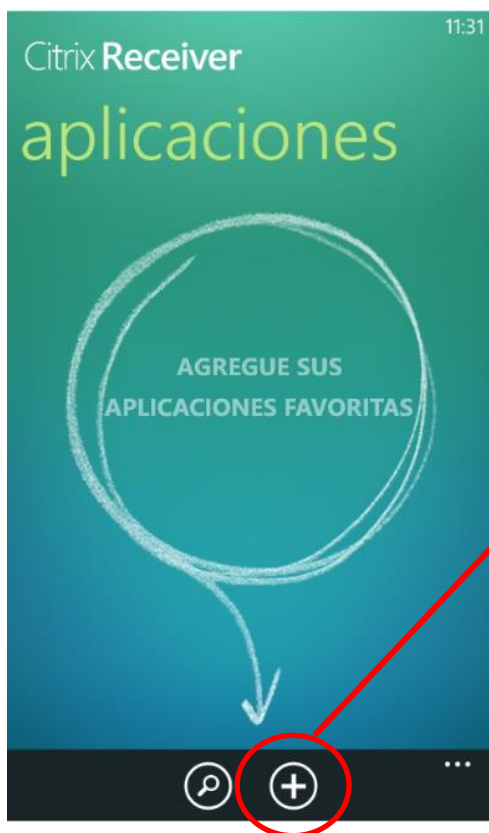


Una vez validada la URL se solicitará introducir usuario y contraseña:

- Usuario: NUUMA
- Contraseña



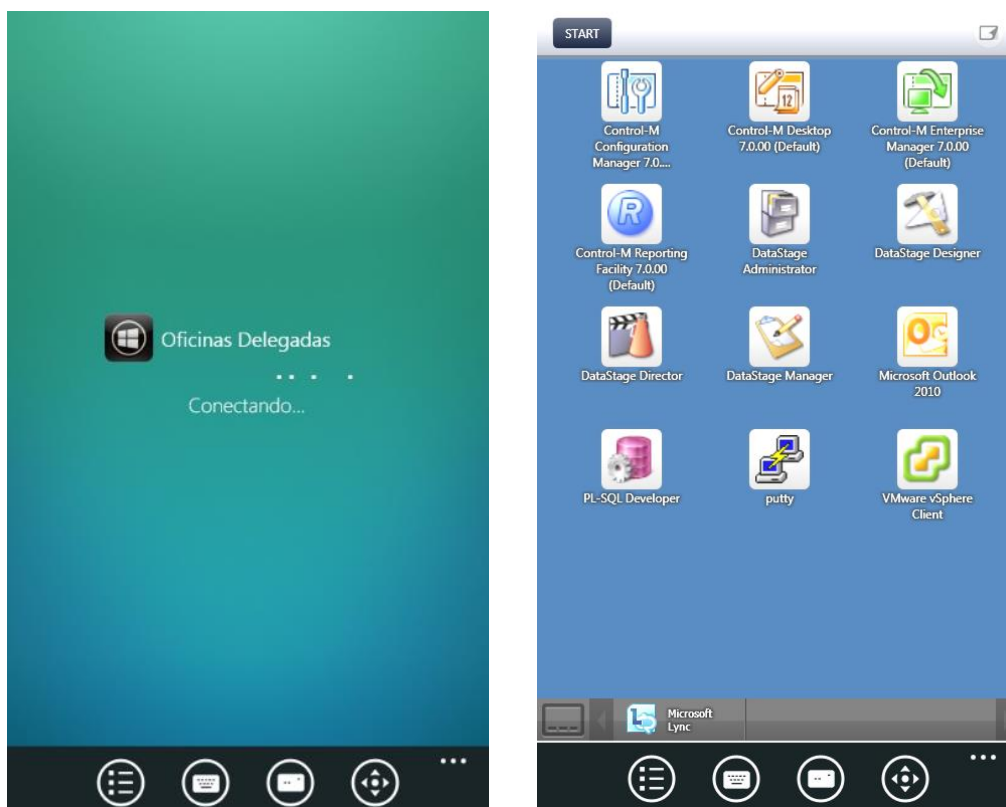
Tras validarse se mostrara la ventana principal de aplicaciones, en esta sección aparecen todas aquellas aplicaciones que se han marcado como favoritas:



Al seleccionar una de las aplicaciones, esta se iluminará en verde y ya se mostrará en el panel de aplicaciones. Volver a atrás y pulsar sobre el puesto publicado para acceder:



El cliente de Citrix establecerá la conexión con una interfaz adaptada para optimizar su manejo en este tipo de dispositivos:



Más información en el enlace oficial del fabricante: <https://www.citrix.es/downloads/citrix-receiver/windows-phone-8.html>

3. Portales de acceso a VDI MAPFRE

El portal de acceso a la plataforma VDI de MAPFRE que deberá utilizarse para acceder al puesto virtual, dependerá de la ubicación desde la que se realice la conexión.

3.1 Desde red MAPFRE

Si la conexión se establece desde un dispositivo conectado a la red MAPFRE, el portal que debe utilizarse para acceder es:

<https://vdi.mapfre.net>

El usuario deberá validarse con sus credenciales de MAPFRE (NUUMA/Password)



Al hacerlo, se presentará el/los escritorio/s virtual/es publicado/s para el usaurio validado en el portal

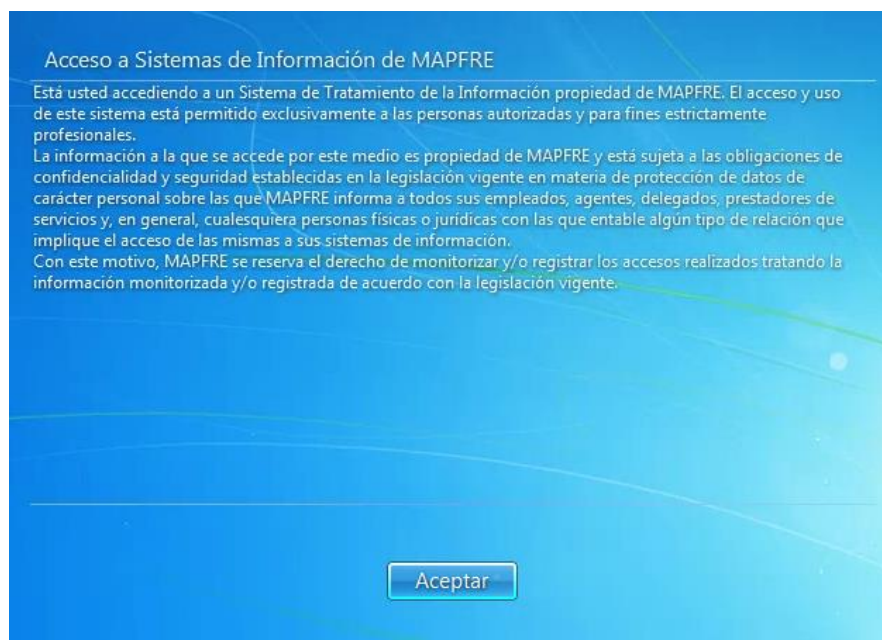
[Detalles](#)

DCTP PUESTO VIRTUAL

Pulsando sobre el icono (Monitor) o sobre el texto se iniciará el proceso de conexión al puesto virtual.



Lo primero que se mostrará es el “banner” de acceso a sistemas de MAPFRE



Al aceptarlo, se accederá al puesto virtual.

3.2 Desde fuera de la red MAPFRE (Internet)

Si la conexión se establece desde fuera de la red MAPFRE, es decir, a través de Internet, el portal que debe utilizarse para acceder es:

<https://vdi.mapfre.com>

El usuario deberá validarse con sus credenciales de MAPFRE (NUUMA/Password)



Al hacerlo, se presentará el/los escritorio/s virtual/es publicado/s para el usuario validado en el portal



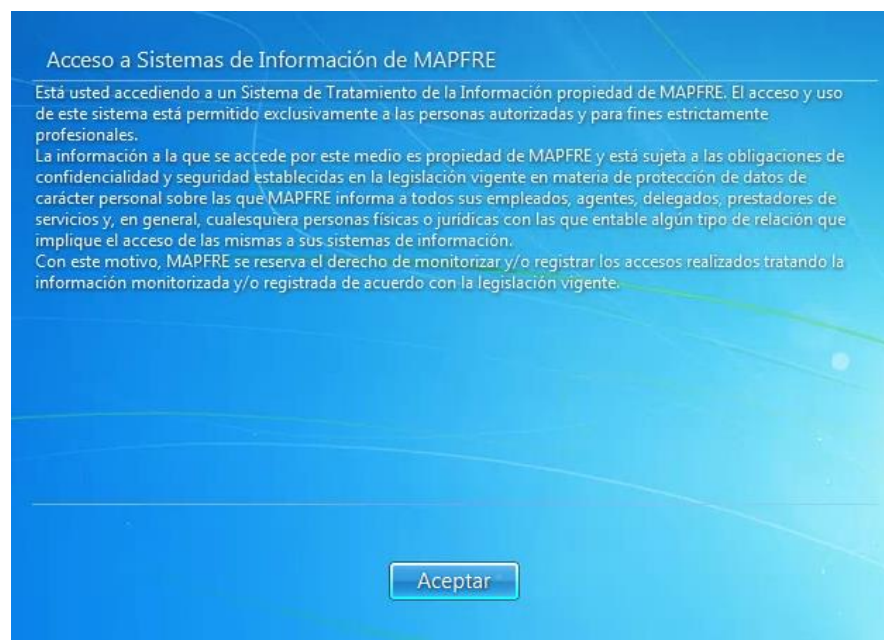
[Detalles](#)

DCTP PUESTO VIRTUAL

Pulsando sobre el icono (Monitor) o sobre el texto se iniciará el proceso de conexión al puesto virtual.



Lo primero que se mostrará es el “banner” de acceso a sistemas de MAPFRE



Al aceptarlo, se accederá al puesto virtual.

4. Normativas de uso y buenas prácticas

A continuación se indican las normas de uso así como las mejores prácticas para obtener la mejor experiencia con el puesto virtual.

4.1 Relativo a la creación y mantenimiento de puestos virtuales

1. La petición de creación de puestos virtuales, podrá efectuarla únicamente personal de MAPFRE, pasando a ser en ese momento el responsable del puesto virtual y por tanto, de la gestión de uso.
2. Las modificaciones sobre la máquina o instalación de software adicional las podrá solicitar el usuario que tiene asignado el recurso, pero siempre con autorización del responsable.
3. Los accesos a los distintos entornos (producción, desarrollo, integración...) los declara el responsable en la petición de puestos; los trámites con DISMA son responsabilidad del Grupo de Gestión de Puestos Virtuales.

4.2 Relativo a la eliminación de puestos virtuales

1. El responsable del puesto virtual, está en la obligación de solicitar la baja del puesto tan pronto haya finalizado el proyecto al que estaba asignado.
2. La gestión de la eliminación de reglas en cortafuegos es responsabilidad de DISMA, y se tramitará de manera conjunta con la baja del puesto virtual asociado a la regla desde el Grupo de Gestión de Puestos Virtuales.
3. Los Puestos Virtuales con bajo volumen de actividad, tendrán el siguiente tratamiento:
 - Tras un mes de inactividad, el Puesto Virtual se desconectará y no estará disponible para el usuario.
 - Con el puesto en estado desconectado, si transcurridos quince días no existe petición de restablecimiento de Puesto Virtual, se procederá automáticamente a su eliminación junto con las reglas de seguridad asociadas al mismo.

4.3 Almacenamiento de datos

Los puestos virtuales disponen de redirección para las carpetas:

- Escritorio
- Mis Documentos
- Favoritos de Internet Explorer

Los usuarios disponen de una cuota de 10GB (cada usuario) para almacenar datos en estas carpetas redirigidas.

Toda la información almacenada en dichas carpetas dispondrá de copia de seguridad con histórico de 7 días.

Los usuarios podrán solicitar mediante petición de servicio la restauración de cualquier archivo eliminado de estas carpetas dentro del histórico disponible.

Los puestos virtuales no están dimensionados para almacenar documentación fuera de las carpetas redirigidas. Cualquier información almacenada por parte de los usuarios fuera de éstas, será responsabilidad de los propios usuarios.

No se tramitarán solicitudes de ampliación de disco en aquellos casos en los que se detecten datos almacenados fuera de estas carpetas. En su lugar, se indicará a los usuarios que deben mover esta información a las carpetas redirigidas y así liberarán espacio en disco.

4.4 Notificación de incidencias y peticiones

La notificación de incidencias deberá realizarse a través del SAU mediante los siguientes portales:

Desde red interna: <http://wportalinterno/SManager/ess.do>

Desde internet: <https://wportalinterno.mapfre.com/chisel/portal.jsp>

Si no es posible el acceso al portal de incidencias, contactar telefónicamente con SAU al 91 581 49 00 (interno: 14900) horario ininterrumpido 24x7.

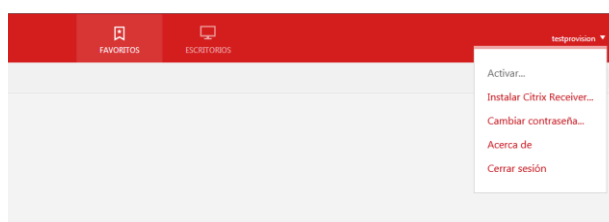
4.5 Cambio de Password

Los usuarios a través de la página de acceso a su Puesto virtual, puede realizar el cambio de su Password.

Para realizarlo, es necesario logarse en la página de acceso:



Una vez logado, en la parte superior derecha, expandir el desplegable que aparece al pulsar sobre el NUUMA y seleccionar "Cambiar contraseña".



Muestra una advertencia en la que se indica la necesidad de cerrar sesión una vez completado el cambio de password.

Después de un cambio de contraseña correcto, es necesario cerrar la sesión. Para usar sus aplicaciones, vuelva a iniciar una sesión.

Continuar

Cancelar

Es necesario introducir correctamente la contraseña actual para realizar su cambio. La nueva contraseña debe cumplir con los requisitos de seguridad:

- Longitud mínima de 8 caracteres.
- Debe contener mayúsculas, minúsculas y números.
- No debe coincidir con ninguna de las últimas 5 contraseñas usadas.

Cambiar contraseña

Nombre de usuario: es.mapfre.net/testprovision

Contraseña anterior:

Contraseña nueva:

Confirmar contraseña:

Aceptar

Cancelar

Una vez aceptado, muestra la confirmación que se ha cambiado la contraseña correctamente.

✓ La contraseña se ha cambiado correctamente.

Aceptar

4.6 Desconexión y cierre de sesión

Los usuarios del entorno VDI disponen de estas dos opciones a la hora de dejar de trabajar en su puesto virtual.

La primera (desconexión), permite dejar el puesto en un estado (con una serie de aplicaciones abiertas) para recuperarlo (reconectar) más adelante y continuar trabajando en el mismo punto. La segunda (cierre de sesión), cierra la sesión de usuario en el puesto virtual y con ella todas las aplicaciones que se encuentren en ejecución por lo que en el próximo inicio de sesión deberán volver a abrirse para seguir trabajando en el punto donde se dejó.

La desconexión/reconexión es una de las grandes ventajas de los puestos virtuales ya que puede realizarse desde distintos dispositivos y ubicaciones. Es decir, se puede desconectar al finalizar la jornada en el ordenador de sobremesa (Windows) de la oficina para reconectar más tarde desde casa desde otro dispositivo Windows/MAC o móvil.

Para hacer buen uso de esta funcionalidad el usuario debe responsabilizarse de disponer de las versiones de cliente (Citrix Receiver) recomendadas para cada uno de sus dispositivos, así como de la calidad de la línea de conexión utilizada desde fuera de la red MAPFRE (ADSL, Fibra, 3G,...).

Por último indicar que aunque la reconexión facilita la continuidad del trabajo sin tener que cerrar y abrir aplicaciones, se recomienda y es responsabilidad de los usuarios de puestos virtuales, salvar los progresos periódicamente y especialmente antes de desconectar.

4.7 Reinicio del puesto virtual

Las desconexiones/reconexiones del puesto virtual descritas en el apartado anterior facilitan la continuidad y la movilidad trabajando con el puesto virtual, en cambio, este comportamiento aumenta considerablemente el tiempo transcurrido entre los reinicios del puesto virtual. Dado que los puestos virtuales siguen siendo clientes Windows, se recomienda reiniciarlos periódicamente (al menos cada 15 días) para liberar memoria y procesos en el VDI. Los propios usuarios pueden hacerlo desde el portal de acceso a puestos virtuales pulsando el botón “Reiniciar”



DCTP PUESTO VIRTUAL

Abrir

Reiniciar

 Agregar a favoritos

DCTP PUESTO VIRTUAL

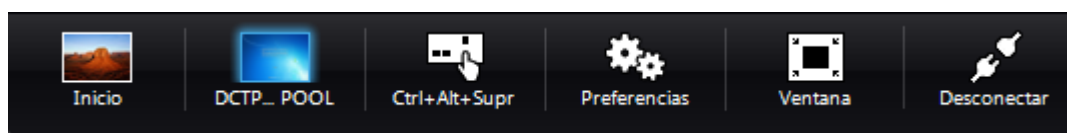
4.8 Redirección de unidades

Los usuarios de puestos virtuales tienen la opción de poder traspasar información entre su puesto virtual y el cliente desde el que conectan (no disponible para dispositivos móviles). Esta funcionalidad se encuentra habilitada siempre que se acceda al puesto virtual desde dentro de la red MAPFRE pero por política de seguridad y protección de datos, se encuentra deshabilitada por defecto para conexiones establecidas desde fuera de la red MAPFRE. No obstante, es una funcionalidad que se puede habilitar también en este último caso si se requiere aunque debe ser autorizado previamente por DISMA.

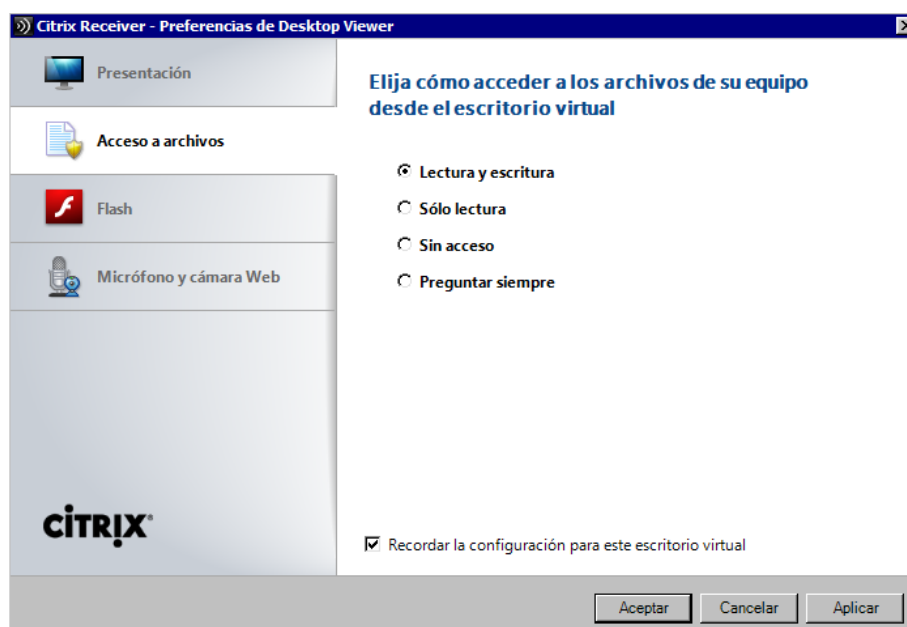
Los controles para activar/desactivar esta redirección se encuentran en la barra de preferencias de Citrix Receiver que puede desplegarse pulsando sobre la flecha que se encuentra en la parte superior de la pantalla:



Al hacerlo se mostrará el menú de Citrix Receiver y se podrá modificar esta configuración al seleccionar el menú de Preferencias:



En el menú que se mostrará, seleccionar, en el panel de la parte izquierda, la opción de “Acceso a archivos” y a continuación, en el panel derecho, seleccionar el tipo de permisos que se desea conceder a las unidades redirigidas



Los usuarios deben ser conscientes de que la copia de datos a través de este canal puede afectar al rendimiento y la experiencia de usuario con el puesto virtual durante el tiempo que dure la copia. Si es una práctica habitual, los parámetros del canal pueden ajustarse para minimizar el impacto de la copia de datos en la experiencia de usuario a costa de aumentar los tiempos de copia. En caso de ser necesario, contactar con el servicio de puestos virtuales mediante petición de servicio para la revisión del caso.

4.9 Redirección de impresoras

Al igual que en el caso de la redirección de datos, la redirección de impresoras se encuentra por defecto habilitada para conexiones internas y deshabilitada para las externas pudiéndose habilitar también en este caso previa autorización de DISMA.

También en el caso de la redirección de impresoras, la experiencia de usuario se puede ver afectada. Si se trata de algo habitual y afecta al rendimiento, contactar con el servicio de puestos virtuales mediante petición de servicio para la revisión del caso.

4.10 Redirección de sonido

La redirección de audio desde el puesto virtual al físico así como la del micrófono del puesto físico al virtual se encuentran habilitadas por defecto tanto por conexiones internas como externas.

Los puestos virtuales están además optimizados para trabajar con Lync/Skype usando este tipo de redirección que es la herramienta corporativa de MAPFRE para este tipo de mensajería. Otras aplicaciones similares podrían funcionar también aprovechando esta redirección pero los puestos no se han preparado para ello como para este caso por lo que si es necesario este tipo de integración con otras herramientas sería apropiado solicitar al servicio de puestos virtuales un estudio de la compatibilidad mediante petición de servicio.