

# **ANFORDERUNGEN NUTZUNG VIRTUELLE IT ARBEITSUMGEBUNG**

Citrix Zugang und Virtuelle Maschinen

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1 ALLGEMEINES.....</b>	<b>3</b>
1.1 Remote Arbeitsumgebung 50Hertz .....	3
1.2 Bereitgestellte Arbeitsumgebung .....	3
1.3 Antivirenschutz .....	4
1.4 Backup / Restore von Daten.....	4
<b>2 ANFORDERUNGEN AN DEN DIENSTLEISTER.....</b>	<b>5</b>
2.1 Notwendige Software auf IT Geräten des Dienstleisters.....	5
2.2 Sicherheitsanforderungen an den Dienstleister .....	5
2.2.1 Anmeldung am Citrix Storefront und an den virtuellen Systemen .....	5
2.2.2 Passwortwechsel und Weitergabe Initialpasswörter.....	5
2.2.3 Sicherstellen Accountgültigkeit.....	5
<b>3 IT SERVICE MANAGEMENT .....</b>	<b>6</b>
3.1 Servicezeiten / Störungsmeldungen .....	6
3.2 Service Anfragen .....	6

## 1 ALLGEMEINES

### 1.1 REMOTE ARBEITSUMGEBUNG 50HERTZ

Die 50Hertz bietet seinen Mitarbeitern und berechtigten externen Dienstleistern einen Fernzugriff auf eine virtuelle IT Arbeitsumgebung an. Dafür verwendet 50Hertz den „Citrix Storefront“ und bietet darüber einzelne virtuelle Applikationen und komplette virtuelle Desktops an.

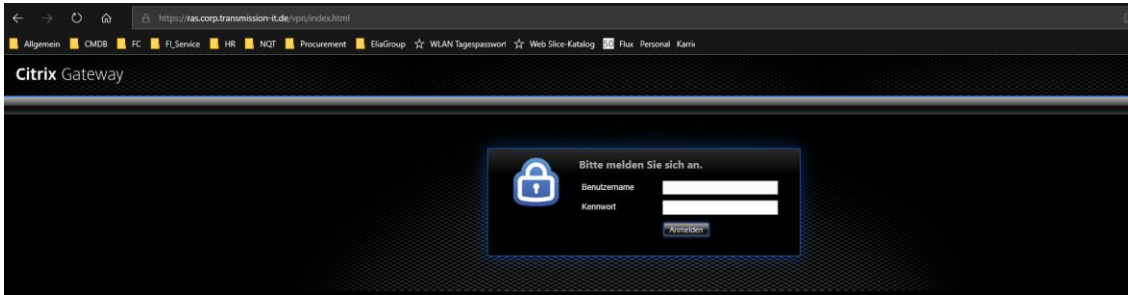


Abbildung 1 Citrix StoreFront Ansicht

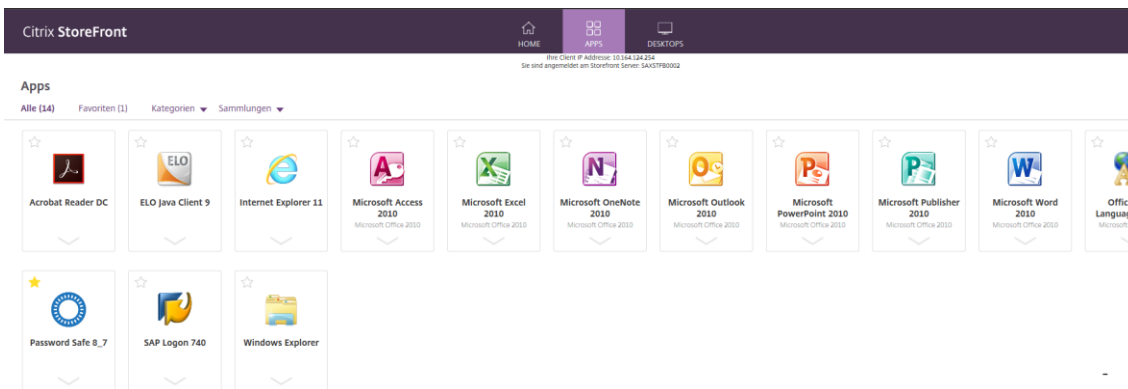


Abbildung 2 Citrix StoreFront – Virtuelle Apps (Beispiel)

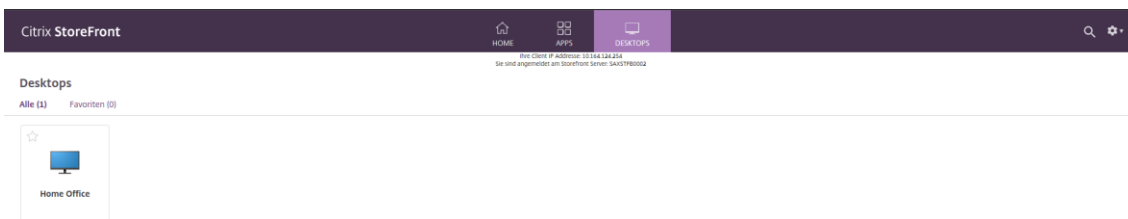


Abbildung 3 Citrix StoreFront – Virtuelle Desktops (Beispiel)

### 1.2 BEREITGESTELLTE ARBEITSUMGEBUNG

Die von 50Hertz bereitgestellte Arbeitsumgebung auf den virtuellen Systemen umfasst folgende Softwarekomponenten

- MS Windows 10 Betriebssystem
- MS Office 2016 Pro (Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Access, OneNote, Publisher)
- Skype for Business
- Internet-Browser Edge und IE 11

- ELO Java Client
- 7Zip
- Adobe PDF Reader
- Password Safe
- Paint 3D

Die virtuellen Maschinen haben folgende Hardwarezusicherung:

- Verfügbare Anzahl CPU Kerne: 2 x 2.5 GHz
- Verfügbarer Hauptspeicher (RAM): 8 GB

Zusätzlich verfügt jeder Mitarbeiter über einen persönlichen Speicherbereich, welcher über ein Netzlaufwerk zur Verfügung gestellt wird.

### **1.3 ANTIVIRENSCHUTZ**

Sämtliche virtuelle Systeme sind mit einem aktuellen Virenschutz ausgestattet.

### **1.4 BACKUP / RESTORE VON DATEN**

Eine Sicherung der im Netzlaufwerk abgelegten persönlichen Dokumente erfolgt täglich.

**ACHTUNG:** Lokal auf der virtuellen Maschine abgelegte Daten werden nicht gesichert!

Auf Anfrage können Daten wiederhergestellt werden, dazu bitte einen entsprechenden Service Request an den IT-Support 50Hertz stellen.

## 2 ANFORDERUNGEN AN DEN DIENSTLEISTER

### 2.1 NOTWENDIGE SOFTWARE AUF IT GERÄTEN DES DIENSTLEISTERS

Für die Nutzung des **Citrix Storefronts** und der Citrix Umgebung sind folgende Softwarekomponenten zwingend seitens des Dienstleisters auf seinen verwendeten IT Geräten zu installieren:

- **Für Windows**
  - a. Citrix Workspace App for Windows Version 1907 oder höher
- **Für Mac oder Linux**
  - a. Citrix Workspace for Mac/Linux 1906 oder höher
- **Für Skype-Telefonie**
  - a. HDX RealTime Media Engine for Microsoft Skype® for Business Version 2.8 oder höher

### 2.2 SICHERHEITSANFORDERUNGEN AN DEN DIENSTLEISTER

Für die Nutzung der seitens 50Hertz bereitgestellten Systeme gelten die folgenden Anforderungen zur Sicherstellung des Zugangsschutzes und zur Einhaltung der Unternehmenssicherheit

#### 2.2.1 ANMELDUNG AM CITRIX STOREFRONT UND AN DEN VIRTUELLEN SYSTEMEN

Die Anmeldung erfolgt mittels einer zwei Faktor-Authentifizierung. D.h. sämtliche Mitarbeiter des Dienstleisters benötigen ein SMS-fähiges mobiles Gerät, mit dem sie den per SMS versandten Token erhalten können.

Eine Sammelzustellung auf ein Gerät ist nicht zulässig.

Zusätzlich erhält jeder Mitarbeiter des Dienstleisters ein persönliches Arbeitskonto (Account) in der Umgebung von 50Hertz mit der er sich an den Systemen anmelden muss.

Die entsprechenden Sicherheitsregelungen entnehmen sie bitte aus der Anlage zur IT-Sicherheit.

#### 2.2.2 PASSWORTWECHSEL UND WEITERGABE INITIALPASSWÖRTER

Da die Mitarbeiter des Dienstleisters nicht vor Ort für 50Hertz tätig sind, erfolgt die Übermittlung von Passwörtern durch einen zu benennenden internen Ansprechpartner seitens 50Hertz.

Passwörter werden in einer verschlüsselten Zip-Datei an das persönliche Postfach (externe E-Mail-Adresse des Dienstleisters) gesendet. Das Passwort zur Entschlüsselung wird per Telefon oder SMS an das persönliche SMS Endgerät des Dienstleistermitarbeiters weitergegeben.

Das Passwort zur Verschlüsselung der Zip-Datei darf nur personalisiert mehrfach verwendet werden (d.h. mehrere Mitarbeiter dürfen sich dieses nicht teilen!). Der Mitarbeiter des Dienstleisters ist verpflichtet das Passwort sorgfältig und geschützt vor Fremdzugriff aufzubewahren.

#### 2.2.3 SICHERSTELLEN ACCOUNTGÜLTIGKEIT

Mitarbeiter des Dienstleisters sind verpflichtet dafür Sorge zu tragen, dass ihr Account gültig ist und das Kennwort nicht abläuft. Dazu ist sicherzustellen, dass sich alle Kollegen regelmäßig an den Systemen der 50Hertz anmelden und bei Bedarf das Kennwort ändern.

### 3 IT SERVICE MANAGEMENT

#### 3.1 SERVICEZEITEN / STÖRUNGSMELDUNGEN

Den Mitarbeitern des Dienstleisters steht für die Citrix Storefront Umgebung der IT Support der 50Hertz als Ansprechpartner zur Verfügung. Probleme mit der Umgebung und der installierten Software können hier gemeldet werden.

##### Servicezeiten (ab 01.09.2019):

- Montag bis Donnerstag: 0730 – 1700
- Freitags: 0730 – 1600

##### Kontaktdaten:

- Telefon: +49(0)30 5150 – 4000
- E-Mail: [it-support@50hertz.com](mailto:it-support@50hertz.com)

WICHTIG: Der IT-Support 50Hertz hilft nur bei Problemen, welche auf den von 50Hertz bereitgestellten Systemen auftreten. Fehlende Internetverbindungen oder Probleme bei der Verbindung von Hardware-Komponenten oder mit der Citrix Workspace App, welche auf den Geräten des Dienstleiters auftauchen sind direkt vom Dienstleister zu klären.

#### 3.2 SERVICE ANFRAGEN

Neben den persönlichen Ansprechpartnern für Störungen stellt 50Hertz ein IT-Service Management System zur Verfügung, welches die Mitarbeiter des Dienstleiters nutzen können.

##### IT Service Management:

- Webportal: <https://heat.elink.elia.be/HEAT/>

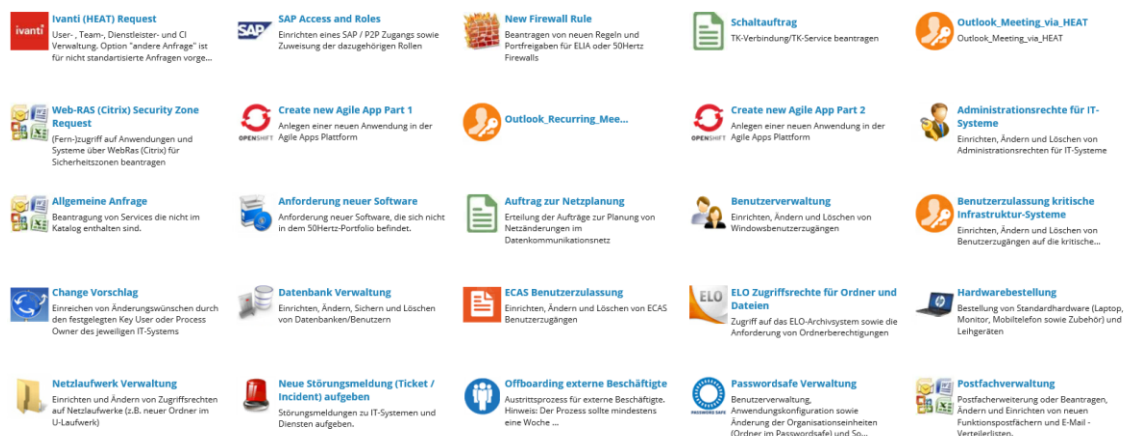


Abbildung 4 IT Service Management – Service Requests (Beispiel)

Über das Portal können u.a. Rollen und Berechtigungen für Systeme sowie Software beantragt werden.

WICHTIG: Für jede Anfrage muss der festgelegte interne Ansprechpartner 50Hertz angegeben werden.



**50Hertz Transmission GmbH**

Heidestraße 2  
10557 Berlin  
T +49 (0) 30 5150-0  
F +49 (0) 30 5150-2199

[info@50hertz.com](mailto:info@50hertz.com)