



Manual de Instalación y Configuración

Servicio Access Remoto Básico (ARB)

Telefónica Empresas

13 de abril de 2022

Índice

1. Introducción	3
2. Instalación del servicio	3
2.1. Requisitos	3
2.2. Pasos previos al proceso de instalación	5
2.3. Consulta con cliente previo a la instalación	6
2.4. Instalación	7
2.5. Pasos posteriores a la instalación	Error! Bookmark not defined.
3. Configuración del servicio	19
3.1. Pestaña Estado	20
3.1.1. Estado: Gestionar	20
3.1.2. Estado: Servicio	20
3.1.3. Estado: Líneas activas	21
3.2. <i>Pestaña Configuración</i>	22
3.2.1. Configuración: Acceso local a Internet	22
3.2.2. Configuración: Red local	23
3.2.3. Configuración: logs de tráfico local	23
3.3. Pestaña Acerca de	24

1. Introducción

Este documento es un guía de instalación y configuración del servicio Acceso Remoto Básico.

- La **primera parte (instalación)** va dirigida a los instaladores del servicio, donde se detalla el proceso de configuración inicial e instalación del *conector Acceso Remoto Básico* en el equipo del cliente.
- La **segunda parte (configuración)** detalla la configuración del *conector Acceso Remoto Básico* y está dirigida a cualquier persona con responsabilidad de administrar el servicio.

La instalación del conector podrá llevarse a cabo de las siguientes maneras:

- Instalación Remota: Un técnico de Telefónica se pondrá en contacto con el cliente para acordar la fecha en la que se llevará a cabo la actuación.
- Instalación in-situ: Un técnico de Telefónica se pondrá en contacto con el cliente para concertar una cita para la instalación del conector en el equipo que el cliente designe ubicado en sus dependencias.

En aquellos casos en los que se hay acordado con el cliente la instalación remota del conector pero que por motivos ajenos a Telefónica no pueda llevarse a cabo de esta manera, Telefónica concertará una nueva cita para concluir la instalación esta vez en dependencias del cliente.

2. Instalación del servicio

2.1. Requisitos

El conector Acceso Remoto Básico (o conector VPN) debe ser instalado en una máquina Windows que esté siempre encendida, preferiblemente en un servidor.

Se recomienda Windows Server o posterior con un mínimo de 512Mb de RAM, 1GB de espacio de disco libre y un CPU único de 500mHz. Windows 2008/2012/2016/10 está soportado y hay versiones disponibles para x32 y x64.

La versión mínima de Windows compatibles con el conector Acceso Remoto Básico es:

- Windows Server 2012 R2
- Windows 8.1

La recomendación general es utilizar Windows Server 2016 o posterior siempre que este disponible. En versiones anteriores de Windows (p.ej. Windows Server 2008, Windows 7) el conector funcionará correctamente pero no se ofrecerá soporte oficial.

La instalación del conector Acceso Remoto Básico no requiere reiniciar el sistema. Para instalar el conector VPN necesitará derechos de administrador en el equipo.

El conector Acceso Remoto Básico funciona como un servicio de Windows y se reinicia automáticamente si el equipo se reinicia o pierde conectividad. El conector tiene bajos requisitos de espacio y memoria.

El conector Acceso Remoto Básico hará una conexión saliente segura (SSL) al servicio. El equipo donde se ubica el conector debe tener acceso a internet, como mínimo al siguiente rango de direcciones:

213.200.94.192\26
193.240.43.50

En aquellos casos en los que el cliente haya contratado instalación remota, deberán cumplirse una serie de requisitos que permitan dicha actuación en remoto:

- Equipo con acceso (que no presencia) a Internet
- El cliente deberá permitir/aceptar la actuación remota sobre el equipo con la herramienta que Telefónica considere más apropiada para tal fin. En cualquier caso, dicha herramienta cumplirá con los requisitos necesarios para que en ningún momento se comprometa la seguridad del equipo de cliente.

2.2. Pasos previos al proceso de instalación

La persona que el cliente identificó como administrador del servicio durante la contratación, habrá recibido un e-mail que contiene los datos de acceso: nombre de usuario de administrador y clave

Código de Cliente: INN0041734

Estimado cliente,

Muchas gracias por contratar el servicio Acceso Remoto Básico.

Guarde este correo porque lo necesitará próximamente. En los próximos días se pondrá en contacto con usted un Instalador para completar la activación del servicio

La clave inicial para acceder al servicio es: YasnZYx7

La primera vez que entre en el portal, le solicitaremos cambiar la clave de administración para mayor seguridad.

Si la dirección no funciona, inténtelo copiando la dirección completa en la barra de direcciones de su navegador web. La dirección no debe contener saltos de línea.

Gracias,

Movistar

Este correo ha sido generado automáticamente. Por favor no responda a este correo.

El correo informa al cliente que un instalador de Movistar se pondrá en contacto en los próximos días para organizar una cita para instalar el conector Acceso Remoto Básico.

2.3. Consulta con cliente previo a la instalación

Antes de iniciar el proceso de instalación del *conector Acceso Remoto Básico*, el instalador deberá concretar la configuración del servicio que mejor se adapta a sus necesidades.

El cliente podrá elegir:

a) Clave de administrador

La clave de administrador inicial ha sido enviada al cliente por email. Cuando el instalador conecta al servicio con esta clave, tendrá que definir una nueva clave de administración. El instalador debe definir la nueva clave conjuntamente con el cliente. El instalador necesitará saber la clave para completar la instalación. El cliente puede volver a cambiar la clave de administración cuando el instalador haya concluido la actuación.

b) Acceso desde líneas fijas

El cliente debería decidir si sus usuarios podrán acceder desde líneas móviles sólo, o desde líneas móviles y fijas de Telefónica.

c) Método de autenticación

Existe una única opción:

- **Nº de teléfono móvil**

Las líneas serán autenticadas automáticamente por el número de teléfono móvil. El usuario no tiene que proporcionar un nombre de usuario ni clave.

2.4. Instalación del Conector VPN

Una vez confirmados los detalles anteriores, se puede proceder con la instalación.

PASO 1

Acceda a la URL contenida en el email que ha recibido el cliente. Se recomienda que esta operación se realice sobre el propio servidor donde se instalará el Conector Acceso Remoto Básico.

<https://www.accesoremoto.movistar.es/accesoremoto/>

PASO 2

Inicie sesión con el Código de cliente y la Clave contenidos en el correo electrónico:

Inicio de sesión de administrador de VPN

Código del cliente:

Clave:

PASO 3

Cambie la clave de administrador:

Cambio de clave de administrador

Nueva clave:

Confirmar clave:

PASO 4

Lea las instrucciones y haga clic en el botón Continuar para proceder con la instalación del conector:

Instalar el conector VPN

Para continuar con la configuración, DEBE descargar e instalar el conector VPN en un equipo de la red. El equipo donde instale el conector VPN debería estar **"siempre encendido"** y ejecutar **Windows**.

Si este es el equipo donde desea instalar el conector VPN, continúe ahora. De lo contrario, identifique un equipo adecuado en la red (por ejemplo, su servidor de archivos o correo), inicie sesión en él ahora y continúe la configuración desde allí.

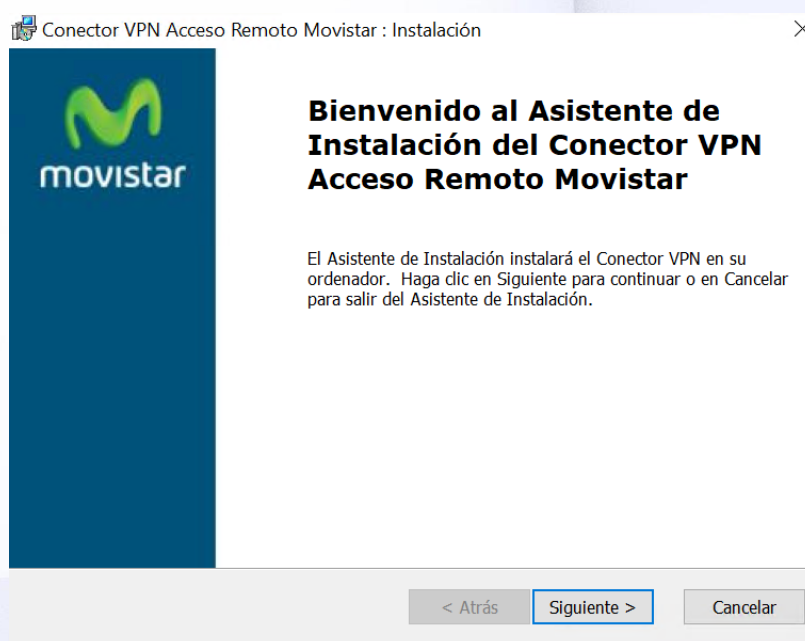
PASO 5

Seleccione la versión apropiada del software y haga clic en el link “Descargar” en esta ventana:



PASO 6

Una vez descargado arranque el instalador y haga clic en “Siguiente”:



PASO 7

Introduzca el código de cliente y la clave de administrador:

 Conector VPN Acceso Remoto Movistar : Instalación

Información de activación

Por favor, introduzca sus datos de activación

Datos de Cliente:

Código de Cliente:

Clave:

< Atrás Siguiente > Cancelar

PASO 8

Haga clic en “Instalar” para instalar el conector Acceso Remoto Básico:

 Conector VPN Acceso Remoto Movistar : Instalación

Conector VPN listo para instalar

Haga clic en Instalar para iniciar la instalación. Si quiere revisar o cambiar alguna configuración de instalación, haga clic en Atrás. Haga clic en Cancelar para salir del asistente.

< Atrás  Instalar Cancelar

PASO 9

Haga clic en “Terminar” para terminar la instalación:

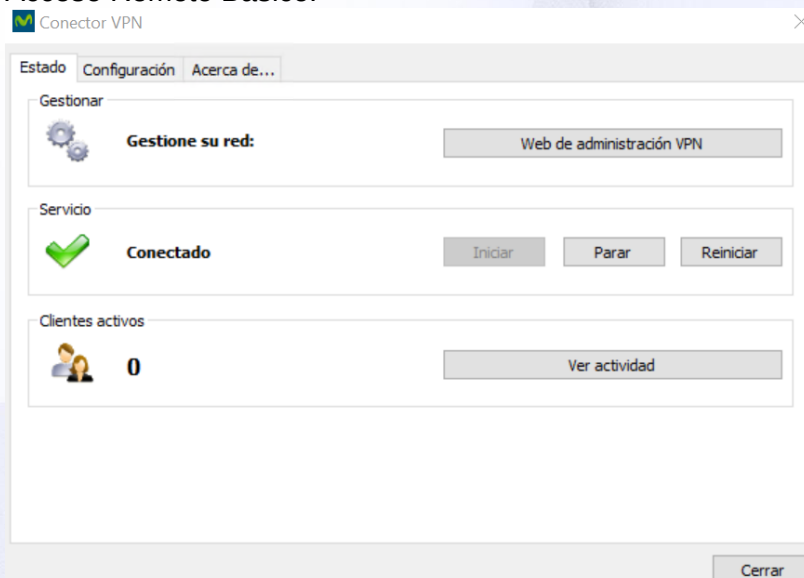


Nota: Durante la instalación del conector se crea un archivo:
"C:\Archivos de programa\Asavie\AccessMyLan"
Todos los archivos de servicio se almacenan aquí.

PASO 10

La configuración se ha completado correctamente.

Haga clic en "Web de administración VPN" para lanzar la web de administración del servicio Acceso Remoto Básico:



Por defecto, no hace falta introducir un nombre de usuario y clave para acceder a la web de administración desde el conector, pero se puede cambiar esta configuración desde la web de administración.

PASO 11

Confirme que el estado del conector VPN mostrado es “Conectado” en la web de administración.

Estado

Configuración

Administración

Mi cuenta

Mensajes

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

INN0187762

Estado del sistema

No hay usuarios remotos configurados

Conexiones activas: 0

Conector VPN: Conectado

Nombre (haga clic para detalles)	Versión	Estado	Rutas
Conector 1	3.7.9.1903		192.168.87.186 192.168.87.176 (Máscara: 255.255.255.240)

2.5. Configuración de los usuarios remotos

Una vez instalado el conector deberá configurar los usuarios remotos / dispositivos para el servicio. Este proceso lo debería repetir para cada usuario remoto que necesite acceso.

NOTA: El número máximo de usuarios que se pueden configurar esta limitado por el numero de licencias solicitadas. Este número máximo se puede incrementar o reducir desde el menú de “Mi cuenta”

PASO 1

Para comenzar con la configuración de un usuario debe ir al menú “Usuarios” del portal y hacer clic en “Añadir usuarios”

Acceso Remoto 

INN0188556

Usuarios remotos Elija una acción... ▼

Nombre de usuario (haga clic para detalles)	Autenticado por	Estado
--	-----------------	--------

[Añadir usuario](#) [Finalizar](#)

PASO 2

A continuación, deberá introducir el nombre del usuario y seleccionar los métodos de acceso. Puede seleccionar más de un método de acceso para un usuario. También deberá habilitar “split-tunnel” si se desea (recomendado).

Acceso Remoto



Estado

Configuración

Administración

Mensajes (16)

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

Añadir usuario remoto

Elegir un nombre de usuario

Definir política de acceso de red

Métodos de acceso habilitados:

Horarios de acceso:

Opciones de acceso (Cliente VPN):

Definir autenticación/política de bloqueo

INN0114152

Elegir un nombre de usuario

Elija un nombre de usuario único (por ejemplo, la dirección de correo electrónico del usuario)

Nombre de usuario: Usuario 1

Definir política de acceso de red

Métodos de acceso habilitados:

☒ Cliente VPN

(Acceso a la red desde PC remotos mediante IPSec)

> Más información...

☒ APN móvil

(Acceso de red desde dispositivos móviles/celulares mediante APN privado)

> Más información...

Horarios de acceso:

Ver horarios de acceso

(Basados en la Zona horaria local de la VPN)

> Más información...

Opciones de acceso (Cliente VPN):

☒ Permitir el acceso a Internet durante la conexión ("split-tunnel")

> Más información...

Definir autenticación/política de bloqueo

Añadir usuario

Cancelar

PASO 3

Una vez creado habrá que configurarlo haciendo clic en “Continuar”:

Acceso Remoto



Estado

Configuración

Administración

Mensajes (16)

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

Añadir usuario remoto

Usuario remoto creado

Configurar usuario remoto

INN0114152

Usuario remoto creado

Se ha creado el nuevo usuario remoto **usuario 1**.

Configurar usuario remoto

Para configurar **usuario 1**, se le debe asignar una clave para iniciar sesión en la red y aprovisionar el dispositivo que usará para el acceso remoto. Puede elegir posponer la configuración del usuario si es preciso.

Continuar

Configurar más tarde

PASO 4

Elija el método de acceso que desee configurar (puede añadir otros métodos más adelante si los necesita)

Los siguientes pasos dependen del tipo de método de acceso seleccionado.

- Cliente VPN para Windows la acción recomendada es “**Enviar email de configuración al usuario**”
- Cliente VPN para MAC la acción recomendada es “**Configurar ahora**”
- APN móvil la acción recomendada es “**Configurar ahora**”

PASO 5 – Cliente VPN - MAC

Si el método de acceso seleccionado es un cliente VPN se tendrá que configurar la clave que el usuario tendrá que introducir en su dispositivo para poder realizar el acceso remoto desde este. Al finalizar, se deberá seleccionar “**Definir clave**”:

Al definir la clave, el administrador será redirigido a la siguiente ventana. Es importante resaltar que

- Si el dispositivo es MAC, no es necesario instalar un cliente VPN en el dispositivo para poder realizar la conexión a Acceso Remoto mediante este dispositivo, por lo que se podrá prescindir del paso relativo a descargar el Cliente VPN para

Windows, y seleccionar **“Finalizar”** directamente.

- Si el dispositivo es Windows es necesario que el usuario remoto descargue e instale el cliente VPN para Windows

Acceso Remoto



 Estado

 Configuración

- Usuarios
- Reglas
- Dispositivos
- Red

 Administración

 Mi cuenta

 Mensajes

 Informes

 Centro de ayuda

 Cerrar sesión

INN0188556

Añadir dispositivo a usuario remoto (usuario 2)

Tendrá que descargar e instalar el cliente VPN en el PC del usuario:

[Descargar Cliente VPN para Windows](#)

Durante la instalación del cliente, se instalará un certificado digital en la máquina. Para la instalación del cliente, se requieren tanto el nombre de usuario como un PIN de activación de 4 dígitos, que se proporciona continuación.

PIN de activación: 7886

Finalizar

De esta forma, tras hacer clic en **“Finalizar”** se confirmará la configuración del dispositivo. A continuación, se deberá comunicar al usuario remoto los datos para la configuración del cliente VPN.

- Usuario (usuario 2 en el ejemplo)
- Contraseña que hemos creado para este usuario
- Cliente VPN para su instalación (solo para Windows, no necesario para MAC)
- PIN de activación (solo para Windows, no necesario para MAC)

Acceso Remoto



Estado

Configuración

Administración

Mensajes

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

INN0188556

Añadir dispositivo a usuario remoto (usuario 2)

Se ha configurado el dispositivo

Debería comunicar el PIN de activación al usuario remoto para la instalación.

[Volver a los detalles del usuario](#)

PASO 5 – Cliente VPN – Windows

Si el método de acceso seleccionado es un cliente VPN y se hizo clic en “Enviar email de configuración al usuario” el siguiente paso es introducirse la dirección de correo electrónico del usuario remoto para enviar la invitación y hacer clic en “**Enviar invitacion**”

Acceso Remoto



Estado

Configuración

Administración

Mensajes

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

INN0188556

Configurar usuario remoto

Configuración de usuario remoto mediante invitación

Se enviará un correo electrónico a la dirección que indique con las instrucciones y un enlace personalizado para la configuración del dispositivo. Adicionalmente puede crear una clave de activación que deberá conocer el usuario para completar la activación de su dispositivo.

Dirección de correo electrónico:

☐ La invitación requiere una clave

[Enviar invitación](#) [Cancelar](#)

Una vez enviado el proceso desde el portal esta finalizado y el usuario remoto recibirá el correo con la información necesaria



Acceso Remoto 

Estado Configuración Usuarios Reglas Dispositivos Red Administración Mi cuenta Mensajes Informes Centro de ayuda Cerrar sesión

INN0188556

Configurar usuario remoto

Se ha configurado el usuario remoto

Ha completado la configuración de **usuario 3** como usuario remoto en su VPN.

[Volver a los detalles del usuario](#)

PASO 5 – APN Móvil

Si el método de acceso seleccionado es un APN móvil se tendrá que configurar la clave que el usuario tendrá que introducir en su dispositivo para poder realizar el acceso remoto desde este. Al finalizar, se deberá seleccionar **“Definir clave”**:



Estado Configuración Usuarios Reglas Dispositivos Red Administración Mi cuenta Mensajes (15) Informes Centro de ayuda Cerrar sesión

Configurar usuario remoto

Definir clave de inicio de sesión

Defina una clave de acceso que cumpla con la Política de claves para usuarios remotos. IMPORTANTE: La clave definida no se envía automáticamente. Deberá comunicarla a su usuario de forma segura. [» Más información...](#)

Clave:

Confirmar:

Error Pasar

[Definir clave](#) [Cancelar](#)

Una vez realizado habrá que introducir los datos del número de teléfono y la descripción del dispositivo

Acceso Remoto



Estado

Configuración

- Usuarios
- Reglas
- Dispositivos
- Red

Administración

- Mi cuenta

Mensajes

- Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

INN0188556

Añadiendo un nuevo dispositivo móvil para el usuario:usuario 4

Paso 1: Escribir los detalles del dispositivo móvil

Seleccionar operador:

País:

España

Operador:

Movistar

» ¿No está mi operador en la lista?

Escribir el número de teléfono móvil:

Número: (+34)

Escriba una descripción para el dispositivo (opcional):

Descripción: (Opcional)

Continuar

Cancelar

Y hacer clic en “Continuar” para usar el número de teléfono para las credenciales

Acceso Remoto



Estado

Configuración

- Usuarios
- Reglas
- Dispositivos
- Red

Administración

- Mi cuenta

Mensajes

- Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

INN0188556

Añadiendo un nuevo dispositivo móvil para el usuario:usuario 4

Paso 2: Especificar las credenciales del dispositivo móvil

Seleccionar las credenciales del dispositivo:

☒

 Usar solamente número de teléfono móvil (omitir credenciales)

Continuar

Cancelar

Tras esta pantalla la configuración esta completa y el usuario podrá configurar el dispositivo para el acceso remoto

Acceso Remoto



INN0188556

Estado

Configuración

Usuarios
Reglas
Dispositivos
Red

Administración

Mi cuenta

Mensajes

Informes

Centro de ayuda

Cerrar sesión

Añadiendo un nuevo dispositivo móvil para el usuario: usuario 4

¡Completo!

Ya se ha habilitado al usuario **usuario 4** para iniciar sesión a través de este dispositivo. Los detalles de configuración del dispositivo se indican a continuación.

Detalles del dispositivo:

Número: (+34)654654323

Operador: Movistar ESP

Detalles de configuración:

Nota: El acceso remoto con APN móvil "accesoremoto.movistar.es" sólo es posible con líneas móviles Movistar.

Se debe introducir esta configuración en el dispositivo.

Nombre del punto de acceso: accesoremoto.movistar.es

Tipo de autenticación: Normal

Nombre de usuario: datos

Clave: datos

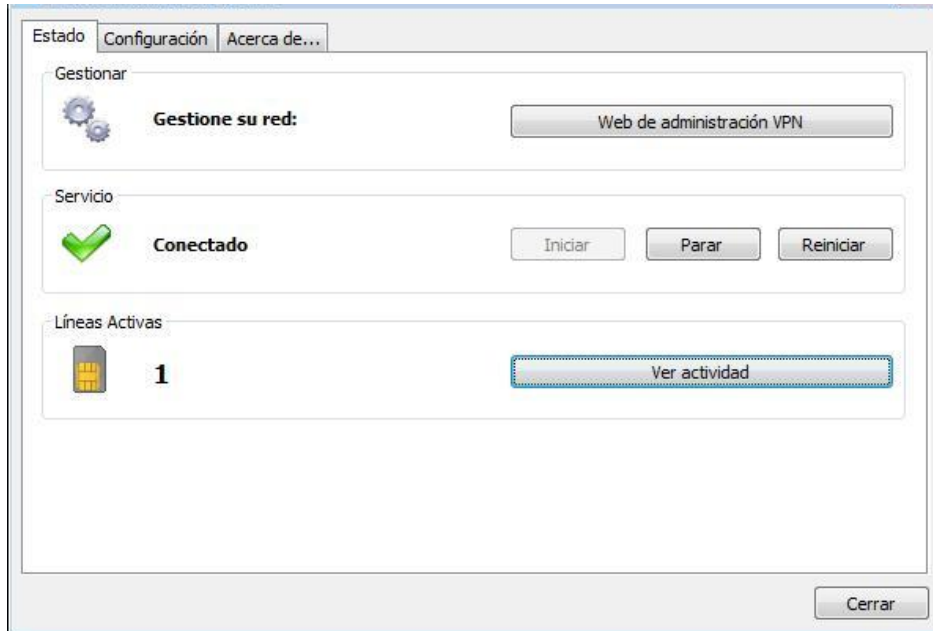
Finalizar

3. Configuración del servicio

Haga doble-clic en el icono del *conector Acceso Remoto Básico* en la bandeja de sistema o diríjase a Empezar-> Programas -> Movistar Acceso Remoto Básico -> Conector Acceso Remoto Básico para abrir el conector y ver las siguientes opciones de configuración.



3.1. Pestaña Estado



3.1.1. Estado: Gestionar

Haga clic en “Web de administración VPN” para abrir la web de administración.



3.1.2. Estado: Servicio

Muestra el estado del *conector Acceso Remoto Básico*: si está conectado o no. Desde aquí, el *conector Acceso Remoto Básico* se puede “Parar”, “Iniciar” o “Reiniciar”.



Posibles opciones de Estado:

Estado	Explicación
Conectado	El conector VPN está conectado al servicio Acceso Remoto Básico y está funcionando correctamente.
Parado	El conector VPN ha sido parado y no intenta reconectarse. Haga clic en “Iniciar” para reiniciarlo.
Desactivado permanentemente	El servicio Acceso Remoto Básico ha sido dado de baja. Este conector VPN no se puede recuperar. Debería desinstalarlo e instalar un conector nuevo durante el proceso de alta de una cuenta nueva.
Temporalmente no disponible	El servicio Acceso Remoto Básico ha pedido al conector VPN desconectarse temporalmente para mantenimiento. El conector volverá a conectarse automáticamente.
No puede contactar al proveedor de servicios	El conector VPN no puede conectar con el servicio Acceso Remoto Básico debido a un problema de conectividad. Debe verificar la conectividad hacia Internet de la máquina donde se instaló el conector. Puerto 443 hacia el rango de direcciones IP del Servicio:213.200.94.192\26. Si dicha máquina tiene que acceder a Internet a través de un proxy, debe añadir una regla de proxy para permitir su acceso sin autenticación al rango de direcciones IP del servicio.

3.1.3. Estado: Líneas activas

Es una lista en tiempo real de líneas que están transmitiendo tráfico a través del conector Acceso Remoto Básico. Puede que haya líneas conectadas al servicio que no aparezcan en la lista de líneas activas, si no transmiten tráfico activamente.



“Ver actividad” muestra información adicional sobre las líneas que están cursando tráfico:

Acceso local al Internet

☐ Directo
☒ por proxy

Dirección del servidor proxy:
 Puerta:

3.2.2. Configuración: Red local

- **Dominio VPN:** Dominio que ha sido detectado por el conector Acceso Remoto Básico.
- **Servidor DNS:** Servidor DNS que será utilizado por todas las conexiones de acceso remoto. Es el DNS del servidor donde se encuentra el conector Acceso Remoto Básico a no ser que el cliente haya especificado otro DNS a través de la web de administración.
- **NAT requerido:** Indica si hay alguna asociación NAT en la VPN.

3.2.3. Configuración: logs de tráfico local

Aquí se puede configurar la actividad de logs del servicio Acceso Remoto Básico.

- La opción predeterminada es “No hacer logs”: no se recoge ningún log del servicio
- “Sólo log diario”: sólo se guarda los logs de actividad de las 24 horas anteriores. Al final del día un log nuevo reemplaza el log del día anterior.
- “Mantener logs de auditoría”: asegura que se guardan los logs de toda actividad en formato W3C.

Logs de tráfico local

☒ No hacer log
☐ Sólo log diario
☐ Mantener logs de auditoría

Nombre de archivo de log:
 Directorio de archivo de log:

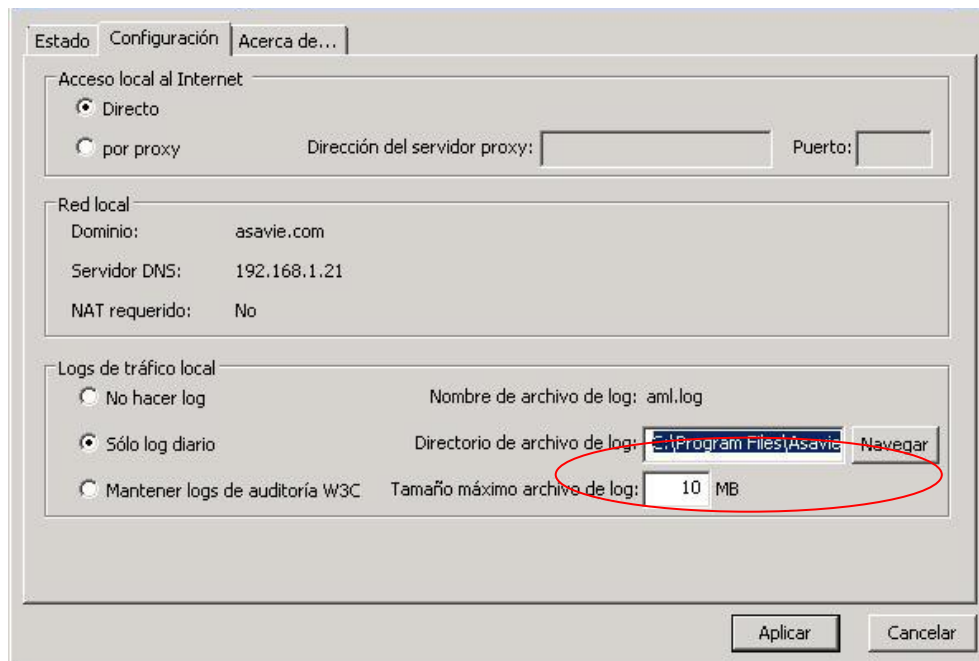
Tamaño máximo archivo de log: MB

Se puede ajustar el directorio de archivos de logs y el tamaño máximo para un archivo.

Nota: Si se habilitan los logs de tráfico local en el Conector Acceso Remoto Básico la ubicación por defecto de almacenamiento de los logs es:

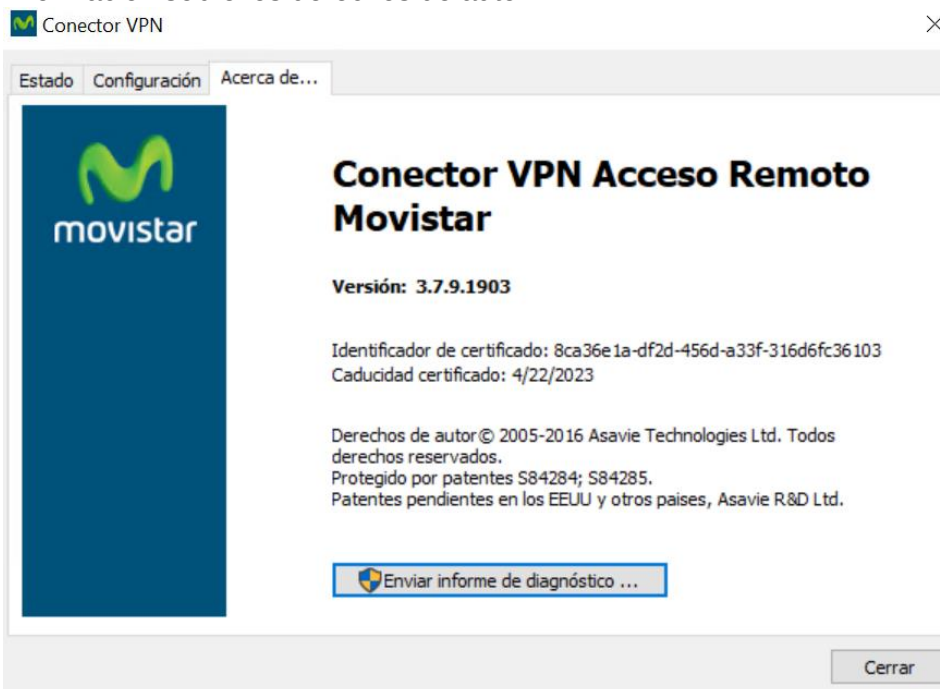
“C:\Archivos de programa\Asavie\AccessMyLan”

Se puede cambiar la ubicación de estos archivos:



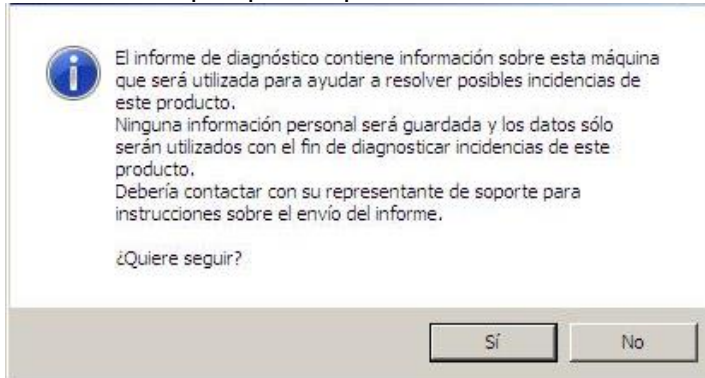
3.3. Pestaña Acerca de

Proporciona información sobre la versión de conector Acceso Remoto Básico e información sobre los derechos de autor.



Haga clic en “Enviar informe de diagnóstico...” para iniciar un script que recogerá información que será útil para resolver problemas en caso de que haya incidencias de conector.

Antes de compilar el informe de diagnóstico se muestra una alerta que pide al cliente confirmación que quieren proceder:



Haga clic en “Sí” para crear el archivo del informe de diagnóstico.



Este archivo será guardado en la máquina local y puede ser enviado por el cliente a su contacto de soporte por correo electrónico.





www.telefonica.com