

BOMGAR™

Bomgar ハードウェアのインストール

Base 3.2

Bomgar をご利用いただきありがとうございます。

Bomgar では、顧客サービスを最優先に考え、お客様に 100% ご満足いただけるサービスを提供しています。万一記載内容の誤りや誤字脱字などお気づきの点がございましたら、feedback@bomgar.com までご連絡ください。

Bomgar ハードウェアのインストール | Base 3.2

目次

Bomgar ハードウェアのインストール	4
初回のネットワーク構成.....	5
SSL 証明書についての指示.....	8
アップデートを確認する.....	9
ネットワークロケーションの推奨.....	10

Bomgar ハードウェアのインストール

本ガイドでは、Bomgar アプライアンスの初期設定および構成についてご案内します。ご質問等は、1.866.205.3650/ 内線 2 (フリーダイヤル)、もしくは +01.601.519.0123/ 内線 2 (国際電話) までお問い合わせください。 support@bomgar.com からのお問い合わせも承っております。

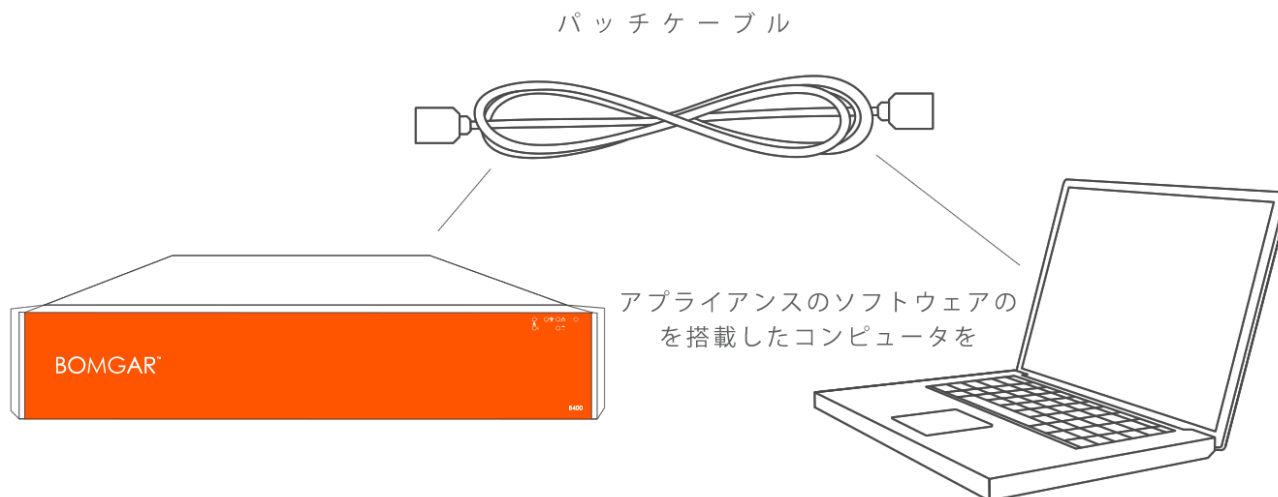
前提条件

開始する前に、次のシステム要件および情報を備えていることを確認してください。

- 利用可能な電源コンセント(アプライアンスによって 1 個または 2 個)
- 高速ネットワーク接続
- Bomgar アプライアンスの静的 IP アドレス
- Bomgar アプライアンスのパブリック IP アドレスへと解決する DNS に登録済みのホスト名
- ネットワーク上での、Bomgar アプライアンス用の適切な既定ゲートウェーとサブネットマスク

Bomgar アプライアンスで実行されるソフトウェアが正常に起動するよう、アプライアンスのパブリック IP アドレスへと解決する DNS に登録済みのホスト名 (support.example.com など) を Bomgar に提供していただく必要があります。Bomgar では、インターネットサービスプロバイダから取得できる静的パブリック IP アドレスを推奨しています。内部静的 IP アドレスもアプライアンスに提供されますが、これは推奨されません。10 ページの「ネットワークロケーションの推奨」を参照ページを参照してください。

外部設定

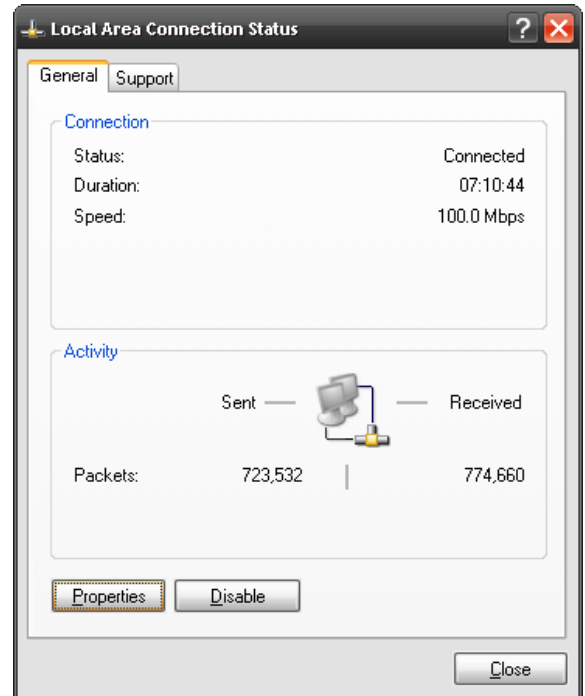


1. Bomgar アプライアンスの電源ケーブルを安全な電源供給元に繋がします。Bomgar Box の種類によっては、2 つの電源ケーブルが存在する場合があります。アプライアンスの電源供給機構は、必要に応じて自動的に 120v または 240v に切り替わります。
2. 付属の白または黒のパッチケーブルを使用して、コンピュータを Bomgar アプライアンスの背面の NIC1 に接続します。
3. 電源ボタンを押します。Bomgar アプライアンスは約 60 秒で初期化されます。

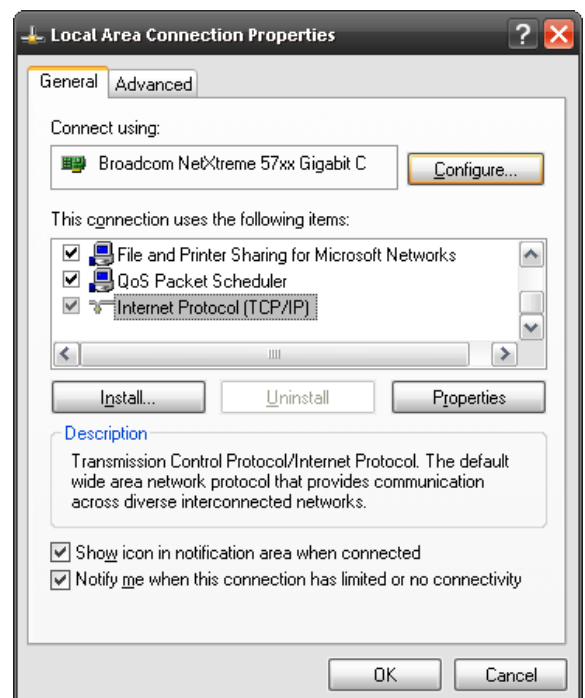
初回のネットワーク構成

ネットワークにBomgarBoxを導入する前にネットワーク構成を設定する必要があります。コンピュータのウェブブラウザからBomgarBox管理用インターフェースにアクセスして、これを実行できます。以下のステップは、このプロセスの概要を説明するものです。設定は、お使いのオペレーティングシステムによって異なることもあります。

Bomgar Box の外部設定を行った後、コンピュータ上でローカルエリア接続に移動し、**プロパティ**をクリックします。

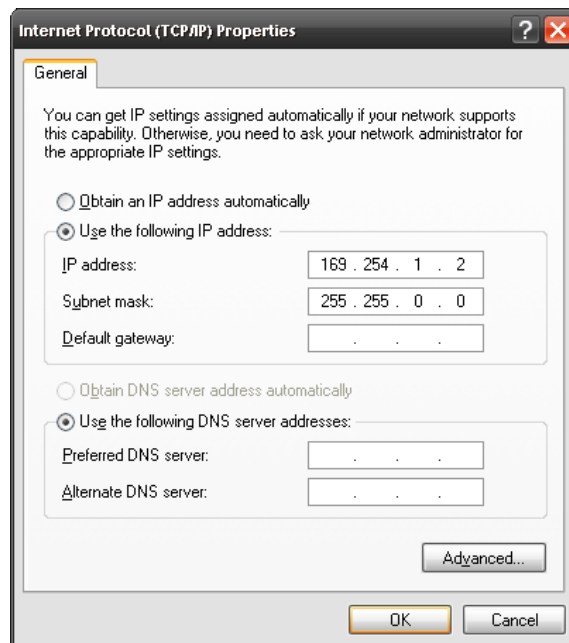


メニューで**インターネット プロトコル (TCP/IP)**をダブルクリックします。



IP アドレスには**169.254.1.2**、サブネットマスクには**255.255.0.0**を入力します。

注:IP アドレスは自動的に取得することもできますが、手動でこの情報を入力した方が迅速に進みます。



ウェブブラウザを起動して、URL アドレスフィールドに**http://169.254.1.1/appliance**を入力します。既定のユーザー名とパスワードを入力し、**ログイン**をクリックします。

既定のユーザー名:**admin**

既定のパスワード:**password**

初回ログイン時には、パスワードの変更を求められます。



これで Bomgar Box 管理用 インターフェイスにログインしました。ネットワークタブに移動し、ネットワークを構成します。

これで Bomgar Box 管理用 インターフェイスにログインしました。ネットワークタブに移動し、ネットワークを構成します。プライマリおよびセカンダリ DNS サーバーの構成は、必須ではありませんが、強く推奨されます。必要な情報を入力したら、**変更を保存**をクリックします。

注: 企業用 Bomgar ライセンスを持つカスタマーは、フェールオーバーと自動アップデートを正常に動作させるために有効な DNS 設定が必要なことにご注意ください。

The screenshot shows the 'NIC Configuration' and 'Global Network Configuration' sections of the Bomgar Box management interface. The 'NIC Configuration' section includes fields for IP addresses (NIC 1: 10.10.30.204, NIC 2: 10.254.1.1) and MTU (1500). The 'Global Network Configuration' section includes fields for Hostname (Support.example.com), Default Gateway (10.10.30.1), Primary DNS Server (10.10.32.1), Secondary DNS Server, Tertiary DNS Server, and a checkbox for 'Fallback to OpenDNS Servers'. There are also checkboxes for 'Respond to Ping' and 'NTP Server' (clock.bomgar.com). A 'Save Changes' button is located at the bottom of the configuration section.

新規 IP の追加をクリックして、Bomgar Box の静的 IP アドレスとサブネットマスクを入力し、**変更を保存**をクリックします。

The screenshot shows the 'IP Configuration' and 'IP 追加' sections of the Bomgar Box management interface. The 'IP 追加' section includes fields for IP address and Subnet Mask. There is a 'Save Changes' button at the bottom of the configuration section.

SSL 証明書についての指示

Bomgar がカスタムソフトウェアパッケージを提供する前に Bomgar Box にはリモート サポート サイトに対して選択した DNS A レコードに一致する有効な SSL 証明書をインストールする必要があります。

Bomgar Box には、次のいずれかをインストールする必要があります。¹

- 選択したホスト名と一致する、認証局で署名された SSL 証明書
- 選択したホスト名と一致する、自己署名された SSL 証明書

有効な SSL 証明書が Bomgar Box にアップロードされたら、Bomgar Box /appliance ステータスページの情報を Bomgar サポートにメールでお知らせください。

- ベース ソフトウェア バージョン
- サービス パッチ レベル

The screenshot shows the 'ステータス' (Status) page of the Bomgar appliance. The '基本情報' (Basic Information) tab is selected, displaying the following details:

アプライアンスのバージョン	3.00 v1
アプライアンスシリアル番号	NHG200081800419
アプライアンス GUID	123b153948ba4fa0a76284821e1d25f
ベースソフトウェアバージョン	3.2.4 (27833)
サービスパッチ	10
ファームウェアのバージョン	2
ファームウェアのインストール日	20110425 月 15:18:58 UTC
システムアップタイム	4日 8:09
プロセス	0.02, 0.03, 0.09 (0)
最終ステータス	0
システムの再起	20110429 金 21:41:20 UTC
タイムゾーン	UTC

Below the system information, there is a section for '既定のサイト' (Default Site) with a dropdown menu set to '既定値なし' (None) and a '変更を保存' (Save Changes) button. A note below states: '注: このアプライアンスにインストールされているサイトは、メインホストとサブホストの間のサイト エリアに依存するように構成されています。このアプライアンスにインストールされているサイトによって構成されていない IP アドレスまたはポート番号でアクセスが行われると、上記の設定が正常に動作しません。不明な IP アドレスや不明なポート番号は回避しないようにするか、また対応する宛先サイトを確認することができます。'

Further down, there are buttons for '再起動 / ショットダウン' (Restart / Shutdown), 'アプライアンスを再起動する' (Restart Appliance), and 'アプライアンスをショットダウンする' (Shutdown Appliance). At the bottom, there is a section for 'アプライアンスを出荷時の既定値にリセットする' (Reset Appliance to Factory Defaults) with a 'アプライアンスを出荷時の既定値にリセットする' (Reset Appliance to Factory Defaults) button and a note: '注: アプライアンスを出荷時の既定値にリセットすると、すべてのサイト、すべての構成、すべてのデータ、すべての証明書が削除されます。リセットには、カスタム ネットワーク構成が適用されます。再構成するには、アプライアンスへの初期設定ファイルが必要になります。リセット後、アプライアンスは自動的に電源が切れます。Bomgar サポートに連絡して、最新のインストールリソースを入手する必要がある場合があります。'

SSL 証明書の生成およびアップロードに関するその他の情報については、[アプライアンス管理ガイド](#)を参照してください。

¹保護のため、SSL 証明書を Bomgar サポートに送信しないでください。秘密キーと関連するパスフレーズは、安全な場所に文書として保管してください。

アップデートを確認する

ソフトウェアがビルドされたことを通知するメールがBomgar サポートから送信されたら、サポートタブのアップデートページでアップデートを確認するをクリックします。

メールの確認を待っている間、Bomgar Boxをネットワークのパーマネントロケーションにインストールできます。必要に応じて付属文書Iを参照してください。

Bomgar ソフトウェアとライセンスを読み込むアップデートが表示されます。このアップデートをインストールするをクリックします。

注:また、このソフトウェアは手動でもダウンロード・インストールできます。詳細については、管理用ユーザーガイドを参照してください。

警告:初回の構成の後に変更を加えたい場合、ソフトウェアのアップデートをすると、現在 Bomgar Box に接続しているユーザーがいる場合、その接続が解除されることがあります。



ネットワークロケーションの推奨

Bomgar アプライアンスに初回のネットワーク構成が行われると、アプライアンスをインターネットに接続できます。¹

アプライアンスはインターネットのアクセスがあれば、ネットワーク上のどこでも機能しますが、Bomgarではセキュリティを最適に保つためには、ファイアウォールの外側に置くことを推奨します。詳細については、下記の表を参照してください。お客様のファイアウォールの構成についてのサポートは、お使いのファイアウォールソフトウェアの開発元にご相談ください。

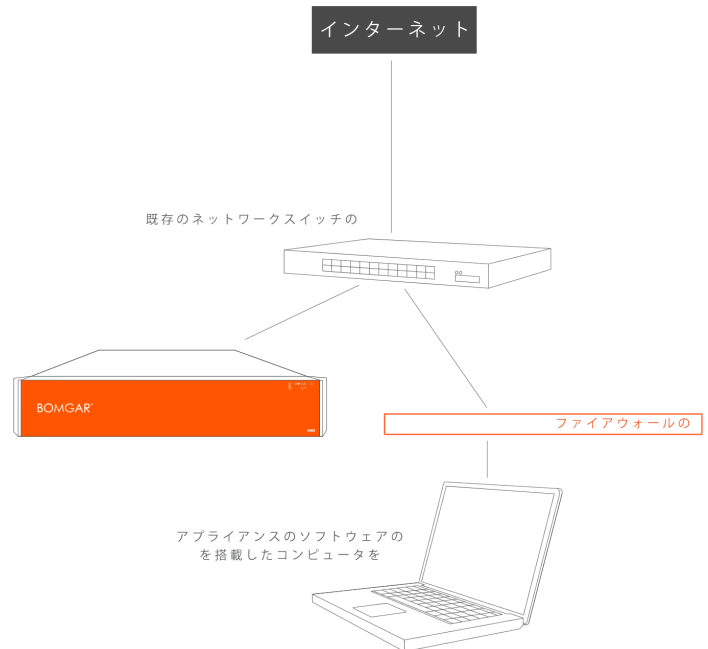
Bomgar アプライアンスをインターネットに接続した後、**/appliance**で作成された DNS を入力することで任意のウェブブラウザから管理用インターフェースにアクセスできます。

URL参照

<http://169.254.1.1/appliance> - アプライアンス管理

<http://support.example.com/login> - ユーザー管理

<http://support.example.com> - 公開サポートサイト



Bomgar アプライアンスのためのネットワークロケーションの考慮点

ネットワークロケーションの推奨	利点/不利な点
ファイアウォール外	ファイアウォールのインバウンド TCP トラフィックポート 80、443、8200 を開く必要はありません。スタッフおよびカスタマーのクライアント両方が特定の DNS を解決するようにビルドされるため設定プロセスを大幅に簡素化します。登録済みの DNS が直接仮想アプライアンスに指定されたパブリック IP アドレスを解決するようになっている場合は、セッションを開始するために特に設定は必要ありません。
DMZ	ルーターによっては、追加の設定が必要となる場合があります。
ファイアウォール内	ファイアウォールのポート転送が必要で、NAT ルーティングと内部 DNS の追加設定が必要となる場合があります。

¹インターネットに接続するためにアプライアンスの場所を移動しなくてはならない場合、電源供給からケーブルを切り離す前に電源を落とす必要があります。電源を落とすには、電源ボタンを一度だけ押します。Bomgar アプライアンスの電源ケーブルを電源供給から切り離す前に、アプライアンスの電源が落ちるまで 60 秒待機します。別の場所でアプライアンスを再接続する時、再度電源を入れる必要があります。