

BOMGAR™

Bomgar 仮想アプライアンスのインストール

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](mailto:feedback@bomgar.com) までご連絡ください。

## Bomgar 仮想アプライアンスのインストール | Base 3.2

### 目次

---

<b>Bomgar 仮想アプライアンスのインストール</b> .....	<b>4</b>
仮想アプライアンスのサイジングについてのガイドライン.....	5
Bomgar 仮想アプライアンスのダウンロード.....	6
Bomgar 仮想アプライアンス ファイルを VMWare インベントリにインポート.....	7
仮想アプライアンスの初回起動.....	9
仮想アプライアンスの構成.....	13
仮想アプライアンス よくある質問.....	15

## Bomgar 仮想アプライアンスのインストール

本ガイドでは、Bomgar 仮想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、1.877.826.6427/ 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

Bomgar 仮想アプライアンスの設定を行う前に、システム要件およびサイジングガイドラインを確認してください。

- VMware ESX (ESXi を含む) 3.5 以上または 4.0 以上
- Bomgar OS 用の 10GB パーティションと、ログと記録用の VMFS ボリュームに最低でも 100 GB の使用可能な容量があること
- 仮想アプライアンスの静的 IP アドレス
- 仮想アプライアンスのパブリック IP へと解決する登録済みの A レコード(DNS)
- アプライアンスが到達可能な有効な NTP サーバー
- ホスト ESX サーバーとゲスト Bomgar OS のシステムの時刻が同期しているか確認します。数秒の差があるだけでも、パフォーマンスまたは接続の問題に発展する場合があります。

## 仮想アプライアンスのサイジングについてのガイドライン

Bomgar 仮想アプライアンスをサポートするには、次のサイジングガイドラインを使用してください。

ESX 要件 (5 人までの同時スタッフおよび 100 までの JUMP CLIENT)

- ESX サーバー バージョン 3.5 以上または 4.0 以上
- シングル仮想プロセッサ (2.0 GHz と同等)
- 512 MB の専用メモリ
- 120 GB の空き容量 (10K RPM ディスクまたはそれ以上の性能を備えた 1Gbit または 10Gbit の専用ネットワークに外部 IP SAN が必要となります)

ESX 要件 (20 人までの同時スタッフおよび 300 までの JUMP CLIENT)

- ESX サーバー バージョン 3.5 以上または 4.0 以上
- デュアル仮想プロセッサ (2.0 GHz と同等)
- 2 GB の専用メモリ
- 250 GB の空き容量 (10K RPM ディスクまたはそれ以上の性能を備えた 1Gbit または 10Gbit の専用ネットワークに外部 IP SAN が必要となります)

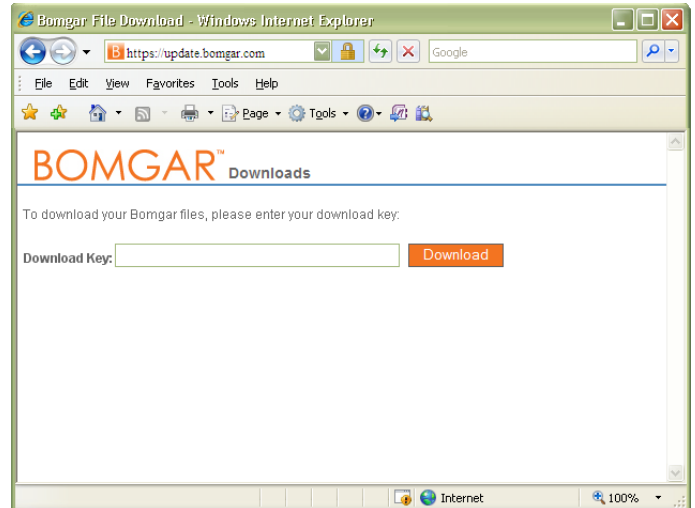
ESX 要件 (100 人までの同時スタッフおよび 1000 までの JUMP CLIENT)

- ESX サーバー バージョン 3.5 以上または 4.0 以上
- デュアル仮想プロセッサ (2.0 GHz と同等)
- 4 GB の専用メモリ
- 300 GB の空き容量 (10K RPM ディスクまたはそれ以上の性能を備えた 1Gbit または 10Gbit の専用ネットワークに外部 IP SAN が必要となります)

**注:**100 人を超える同時スタッフまたは 1000 を超える Jump Clients を予定している場合は、support@bomgar.com までメールで Bomgar にお知らせください。または、Bomgar の担当者に、割り当てられたリソースがニーズに見合うかどうかを確認してください。

## Bomgar 仮想アプライアンスのダウンロード

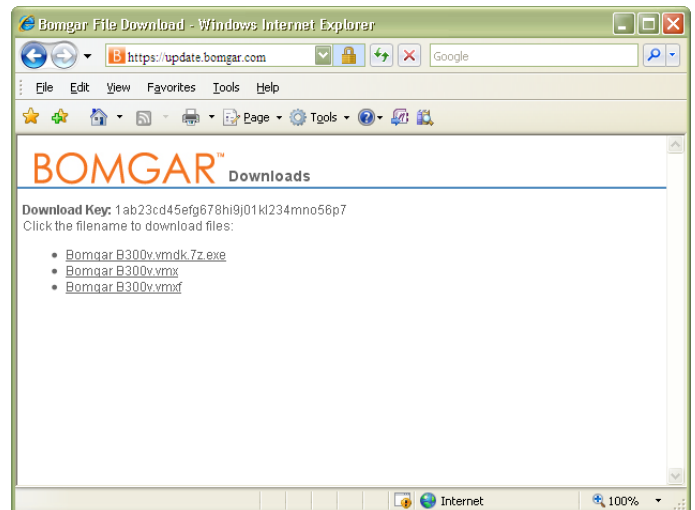
1. Bomgar サポートから送信されたダウンロードメールを開き、Bomgar 仮想アプライアンスダウンロードへのリンクをクリックするか、[update.bomgar.com](https://update.bomgar.com)へアクセスして、供与された一意のダウンロードキーを入力します。



2. アップデートページから、すべて3つのファイルを空のローカルディレクトリに保存します。ダウンロードすべきファイルは次のとおりです。
  - Bomgar B300v.vmx
  - Bomgar B300v.vmxfl
  - Bomgar B300v.vmdk.7z.exe

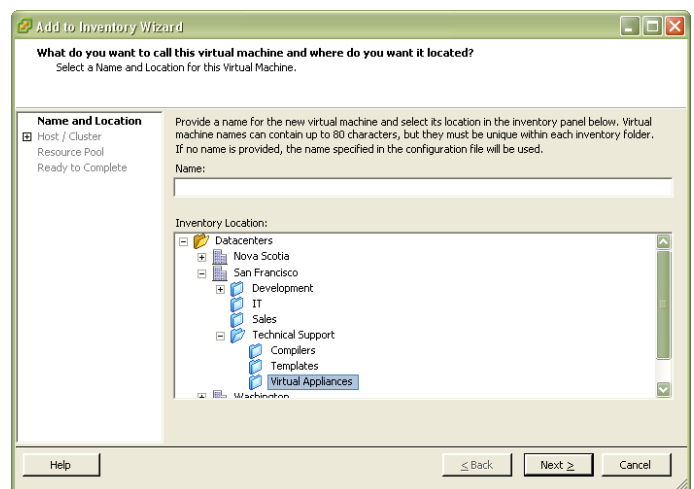
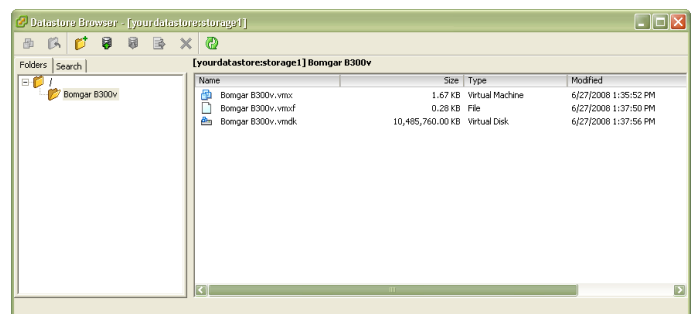
注: Bomgar B300v.vmdk.7z.exe は7つの圧縮ファイルが含まれた自己展開型実行ファイルです。この実行ファイルを実行して、2つのVMDKファイルを展開します。

- Bomgar B300v.vmdk
- Bomgar B300v-flat.vmdk

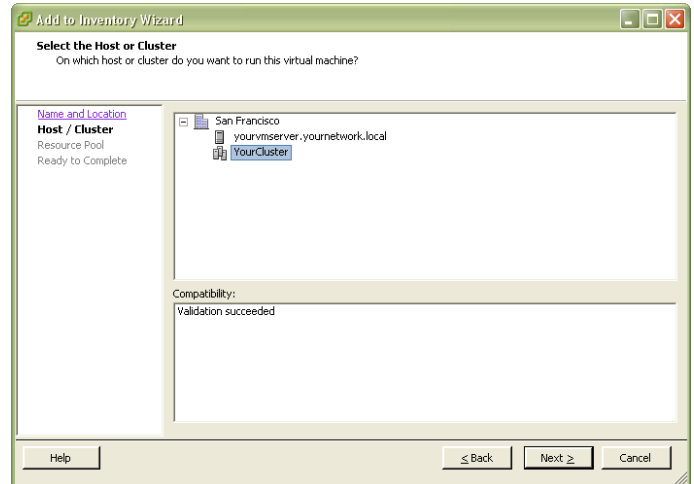


## Bomgar 仮想アプライアンス ファイルを VMWare インベントリにインポート

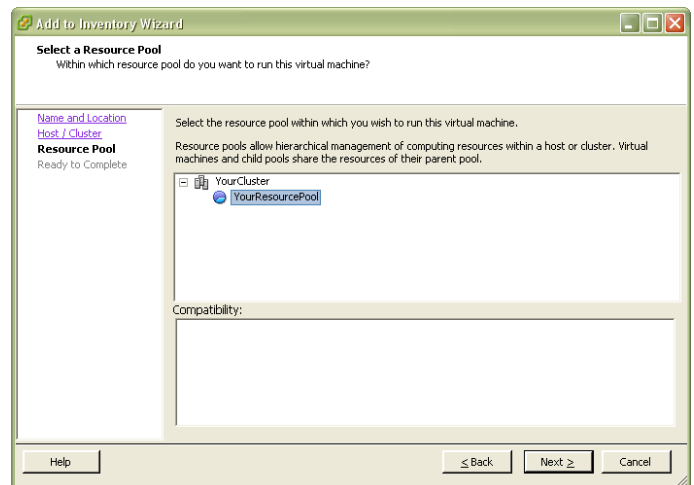
1. データストア管理者権限のあるアカウントを使用してVirtual Infrastructure Client にログインします。
2. 「Inventory (インベントリ)」から「Datastores (データストア)」をクリックして、すべての構成済みデータストアを表示します。Bomgar 仮想アプライアンスをインストールしたいデータストアを選択します。
3. 「Browse Datastore (データストアの参照)」をクリックして、データストアブラウザを開きます。
4. 仮想アプライアンス ファイルを格納する新規フォルダを作成します。
5. 作成した新規フォルダを選択し、次に**アップロード > ファイルのアップロード**を選択します。
6. Bomgar 仮想アプライアンス ファイルの保存、展開先のディレクトリを参照します。
7. ひとつずつファイルを選択し、確認メッセージが表示されたら、「OK」をクリックし、VMware インベントリにインポートするキューに追加します。自己解凍ファイル Bomgar B300v.vmdk.7z.exe は追加しないでください。  
  
2つの .vmdk ファイルはインポートされる際に1つに統合されます。
8. データストアディレクトリ内で、**Bomgar B300v.vmx** を右クリックし、「Add to inventory (インベントリに追加)」を選択します。
9. 「Name (名前)」フィールドは空白のままとし、Bomgar 仮想アプライアンスを格納する VM フォルダを選択して、「次へ」をクリックします。



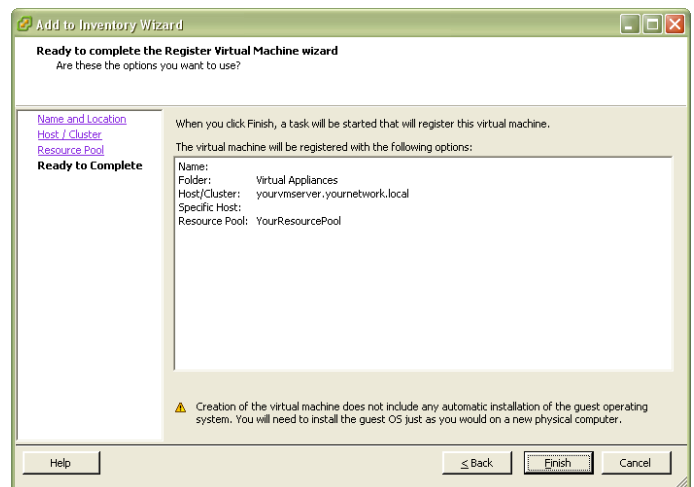
- この「仮想アプライアンス」を格納する「ホスト」または「クラスタ」を選択にアクセスし、「次へ」をクリックします。



- オプションとして仮想アプライアンスを追加するリソースプールを選択し、「次へ」をクリックします。

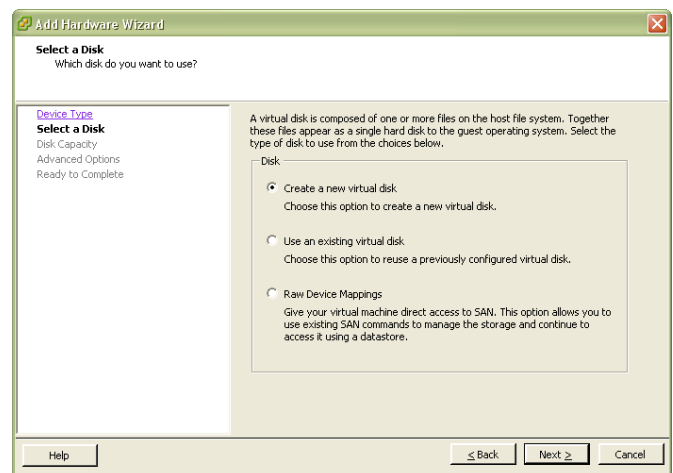
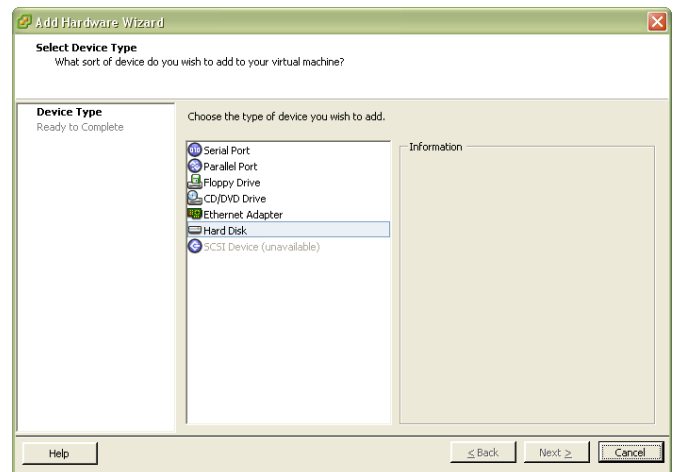
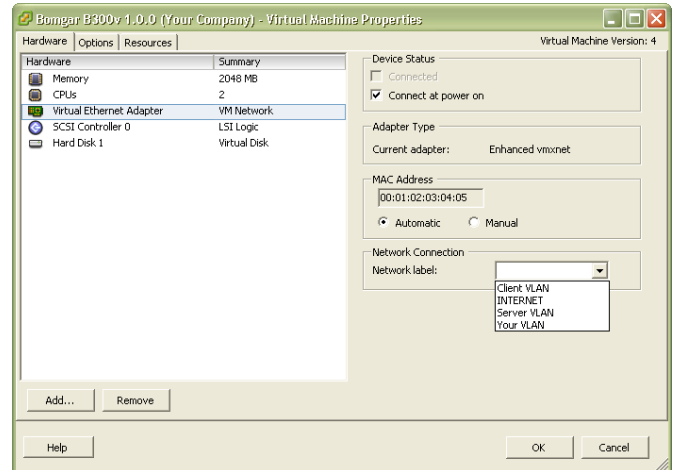


- 要約ページの情報を確認してから「終了」をクリックします。

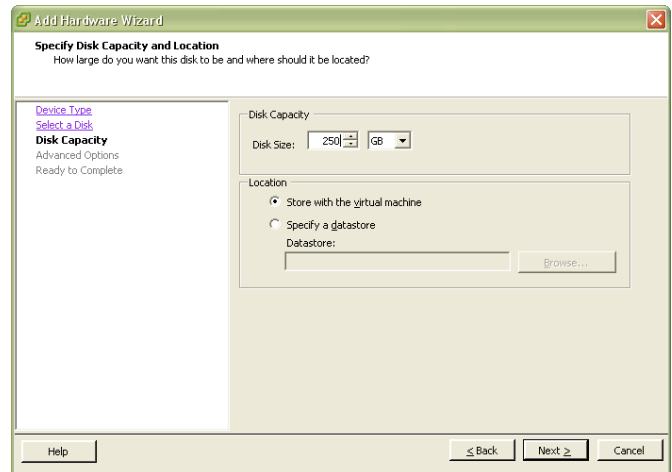


## 仮想アプライアンスの初回起動

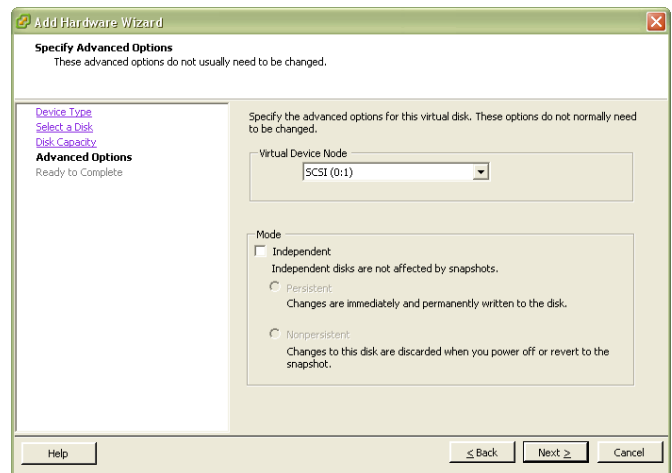
1. 仮想インフラストラクチャクライアントで、上記で選択した VM フォルダを参照し、仮想アプライアンスの新規エントリの場所を特定します。このエントリを右クリックして、**設定の編集**を選択します。
2. **仮想イーサネットアダプタ**をクリックして、現在の環境に適切な**ネットワークラベル**を選択します。
3. 仮想アプライアンスはインターネットのアクセスがあれば、ネットワーク上のどこでも機能しますが、Bomgar ではセキュリティを最適に保つために仮想アプライアンスをファイアウォールの外側に置くことを推奨しています。ファイアウォールの詳細な情報については、ネットワーク上のアプライアンスについてのドキュメントを[www.bomgar.com/documentation](http://www.bomgar.com/documentation)で参照してください。
4. セッション記録を含む Bomgar の保存データにはハードディスクを追加する必要があります。**このステップを怠ると、セッションデータは失われ、回復できなくなる場合があります。**
5. **追加**をクリック、デバイスの一覧で**ハードディスク**を選択し、**次へ**をクリックします。
6. **新規仮想ディスクの作成**を選択し、**次へ**をクリックします。



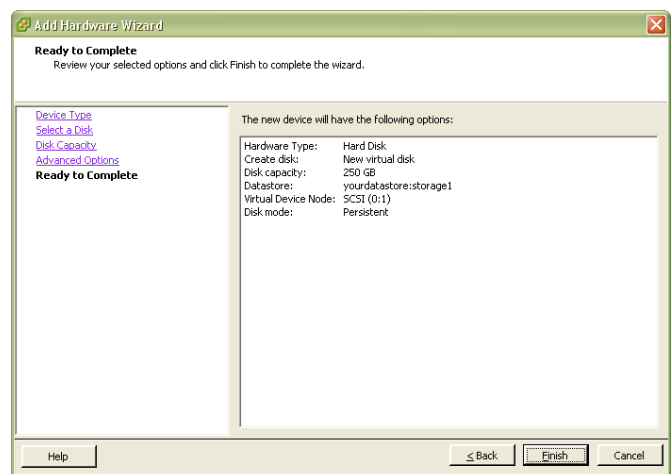
7. ハードディスクのサイズを 100 GB 以上に選択し、**次へ**をクリックします。



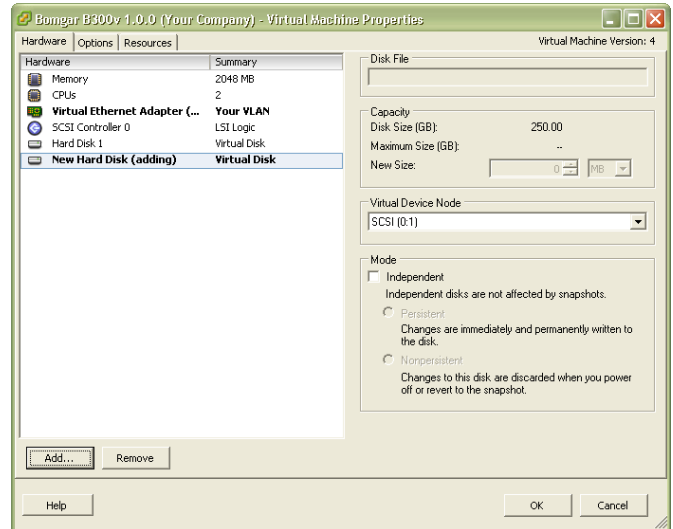
8. 新規ハードディスクを**SCSI 0:1**ノードに追加し、**次へ**をクリックします。



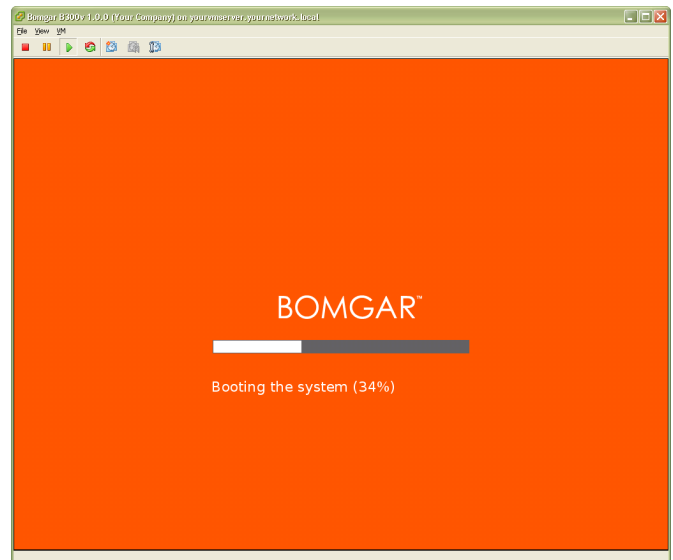
9. 変更の概要を見直し、**完了**をクリックします。



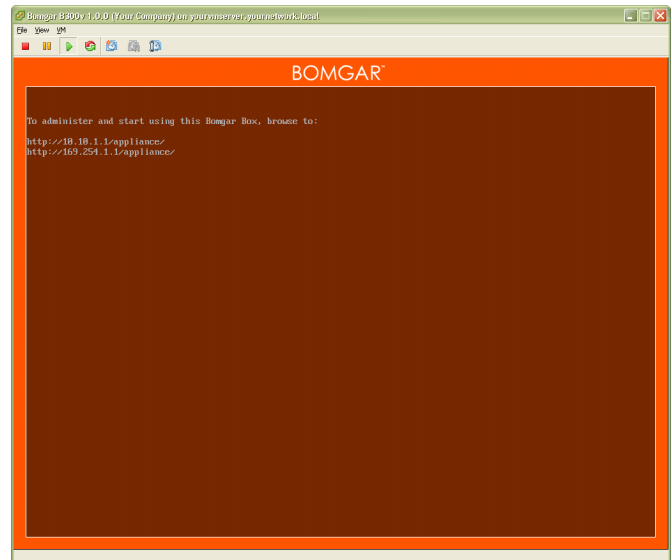
10. **設定の編集**ページに戻り、今適用された変更の概要が表示されます。**OK**をクリックして、VMware が変更を適用するのを待ちます。



11. **仮想マシンコンソールの起動**をクリックして、Bomgar 仮想アプライアンスコンソールを表示し、次に**電源オン**をクリックして、Bomgar 仮想アプライアンスの起動を開始します。



12. Bomgar 仮想アプライアンスの起動が終了したら、1つまたは2つ以上の IP アドレスが表示されます。
13. 同じネットワーク上にあるコンピュータから、ウェブブラウザを開き、一覧にある任意の IP アドレスを参照し、末尾に **/appliance** を追加します。これで VMware に関連する設定は完了です。VMware コンソールを閉じることができます。



#### 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。

## 仮想アプライアンスの構成

1. Bomgar 仮想アプライアンスの/applianceインターフェースでは、**admin**をユーザー名にし、既定のパスワードを使用してログインします。初回のログイン時には、パスワードの変更を求められます。
2. ステータスタブの下にあるストレージページに移動します。**このディスクをフォーマット**を選択して、SCSI 0:1のプロビジョニングを行い、ドライブがフォーマットされるまで待機します。フォーマットが完了したら、インジケータには新規ハードディスクでの現在使われているデータ使用量が表示されます。
3. **このステップが完了できなかった場合、セッションデータが失われ回復できない場合があります。**

4. **ネットワーク**タブに移動し、ネットワークを構成します。一時的に割り当てられている DHCP IP アドレスが次回接続時には使用できなくなる恐れがあるため、Bomgar B300v に静的 IP アドレスを割り当てるのが大切となります。
5. **グローバル ネットワーク構成**セクションでは、既定のゲートウェイを指定できます。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。
6. **新規 IP の追加**をクリックし、静的 IP アドレスと B300v の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。B300v の静的 IP アドレスを保存すると、一時的な DHCP IP アドレスは削除され、サイトはこのアドレスからは接続できなくなります。
7. **サポート**タブの**アップデート**ページに移動し、**アップデートを確認する**をクリックします。
8. 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。

ステータス | マイアカウント | ネットワーク | セキュリティ | サポート

IP 構成 | 静的ルート | SNMP

### NIC 構成

NIC 1	
詳細	詳細の表示
IP アドレス	12.182.217.219 169.254.1.1 (アドレス使用不可)
MTU	1500
<input type="button" value="新規 IP の追加"/> <input type="button" value="保存"/>	

警告: ネットワーク設定の変更は、他のユーザーがデバイスを使用していない場合のみ実行してください。

### グローバル ネットワーク構成

ホスト名: support.example.com

既定のゲートウェイ: 12.182.217.129 (使用デバイス: NIC 1)

プライマリ DNS サーバー: 12.182.16.67

セカンダリ DNS サーバー: 12.182.16.68

ターシャリ DNS サーバー: 10.10.12.10

OpenDNS サーバーにフォールバック:  原注: この上に構成されている DNS サーバーが存在しないか、またはそれに到達できない場合、この設定を有効化すると、Bomgar Box は OpenDNS からの公開 DNS サーバーを使用することになります。OpenDNS についての詳細は、[www.opendns.com](http://www.opendns.com) をご覧ください。

Ping に応答:

NTP サーバー: clock.bomgar.com  
原注: この設定は、システム クロックと NTP タイムサーバーとの同期を取るためのものです。ホスト名または IP アドレスをひとつ入力できます。既定値は「clock.bomgar.com」です。

警告: ネットワーク設定の変更は、他のユーザーがデバイスを使用していない場合のみ実行してください。

ステータス | マイアカウント | ネットワーク | セキュリティ | サポート

ユーティリティ | アップデート | アドバンスド サポート

### アップデート: 確認

お使いの現在インストールされているソフトウェアのアップデートを Bomgar が定期的にリリースする際は、このインターフェイスを用いて利用可能なアップデートを参照し、特定アップデートをインストールしてください。

インストール可能なアップデートがあります

利用可能なアップデート

**Bomgar-10.5.4**

- Primary Hostname: support.example.com
- License: 30
- Expires: Never

### アップデート: 手動インストール

アップデート ファイル:

警告: ソフトウェアをアップデートすると、現在アプライアンス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。

## 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

## 仮想アプライアンス よくある質問

ここでは、仮想アプライアンスの管理についてのよくある質問と、Bomgar サポートの回答を掲載しました。

### Bomgar 仮想アプライアンスに、VMware ツールをインストールできますか？

Bomgar 仮想アプライアンスには、VMware ゲストツールが事前インストールされています。

### Bomgar アプライアンスを ESX サーバーからその他の場所へ移動できますか？

ESX ホスト間でイーサネット MAC アドレスを維持する能力を有する適切な VMware ユーティリティをお持ちの場合は可能です。Bomgar 仮想アプライアンスの MAC アドレスが変わる場合は、移動できません。

### 手動で Bomgar 仮想アプライアンスのコピーを他の VMware インスタンスに移動したいのですが。

Bomgar 仮想アプライアンスを手動で移動すると、VMware に“新規”か“コピーした”か、または“移動した”かを問うメッセージが表示されます。この時、必ず“移動した”を選択してください。これは、VM を移動する際、Bomgar アプライアンスを最初に起動する時に、もともと VMware に指定された MAC アドレスを保持するためです。“コピーした”オプションを選択すると、次回 Bomgar アプライアンスを起動する際、新規 MAC アドレスが指定されて Bomgar のネットワーク接続が失われ、Bomgar サポートに電話でヘルプを求める必要があります。Bomgar 仮想アプライアンスが ESX ホストクラスタで実行されている場合で、vMotion、DR サービス、高可用性などのライセンス供与された VMware ツールを使用している場合、その VMware ツールは自動的に Bomgar アプライアンスの MAC アドレスを維持し、アプライアンスが VMware クラスタ環境に完全に参加できるようにします。

### 仮想センターファイルシステムに展開された後に区別がつくよう、Bomgar からダウンロードした後に Bomgar 仮想アプライアンスファイルの名前を変更できますか？

ファイルの識別子以外は変更できます。ファイルの識別子は変更できません。

### ESX ホストと Bomgar 仮想アプライアンス間の時間のずれによって接続性の問題は発生しますか？

はい。Bomgar 仮想アプライアンスとホスト ESX サーバーの時間差は接続性の問題を引き起こします。これを防ぐには、有効な NTP ソースを仮想アプライアンスのウェブインターフェースで指定し、ESX ホストが有効な NTP ソースを使用しているかどうかを確認する必要があります。VMware には、ゲストの OS 時間とホスト ESX のサーバー時間との同期オプションがあります。このオプションが使用された場合、Bomgar アプライアンスの NTP ソースを設定する必要はありません。ひとつの方法のみの使用を推奨します。両方の同時使用は推奨されません。

### Bomgar 仮想アプライアンスのホストをサポートしているのは、VMware のどのバージョンですか？

Bomgar は VMware ESX 3.5、4.0、および ESXi 4.0 をサポートしています。

### VMware スナップショット機能を使用しているサポートはできますか？

Bomgar では、アップグレード環境でのみスナップショットテクノロジーの使用をサポートしています。電源オフ状態の Bomgar アプライアンスのスナップショットは、アップグレードの前に取得することもできます。これは、アップグレードの失敗に備えたフォールバックとしても使用できます。注:Bomgar では、実行中のアプライアンスのスナップショットの取得は推奨もサポートもしていません。

**Bomgar 仮想アプライアンスをクラスタ化された VMware 環境で使用できますか？**

はい。vSphere クラスタにインストールされている場合は Bomgar 仮想アプライアンスは性能と稼働率を最大化するために VMotion、DRS、HA など、多くの VMware の付加価値テクノロジーの恩恵を得ることができます。

**VMware ツール - 現在バージョン 4 で、バージョン 7 にアップグレードする必要があります。このアプライアンスは VMware ツールを使用できますか？ これは必要ですか？**

はい、アプライアンスに VMware ツールがビルドされています。現在 VMware Virtual Hardware バージョン 4 で実行できる ESX 3.5 を認定しています。アプライアンスに含まれている VMware ツールはこのバージョン用のものです。ESX バージョン 4 では、管理者は VMware Virtual Hardware をバージョン 7 にアップグレードするオプションも選択できます。または Virtual Hardware をバージョン 4 のままにします。Bomgar Base 3.1.7 より、Virtual Hardware 4 と 7 の両方をサポートする新バージョンの VMware ツールが含まれています。そのため、Virtual Hardware バージョン 7 にアップグレードしたい場合は、Base も 3.1.7 にアップグレードすることを推奨します。そうでない場合、Virtual Hardware のバージョンは 4 のままにします。