

**BOMGAR**<sup>TM</sup>

**Bomgar Connect  
Guia Jump Client**

## Índice

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Guia do Jump Client Connect: Acesso Sem Assistência a Sistemas em Qualquer Rede</b> .....        | <b>3</b>  |
| <b>Implementar Jump Clients Durante uma Sessão de Apoio Técnico ou Antes do Apoio Técnico</b> ..... | <b>4</b>  |
| Durante uma sessão de apoio técnico .....   | 4         |
| Antes do Apoio Técnico .....  | 5         |
| Ajuda de Implementação em Massa .....   | 5         |
| Instalação em Sistemas Linux sem Monitor .....  | 6         |
| <b>Iniciar uma Sessão de Apoio Técnico através de um Jump Client</b> .....                          | <b>8</b>  |
| Na Consola de Apoio Técnico .....   | 8         |
| <b>Anexo: Referência de Mensagem de Erro do Jump Client</b> .....                                   | <b>10</b> |

# Guia do Jump Client Connect: Acesso Sem Assistência a Sistemas em Qualquer Rede

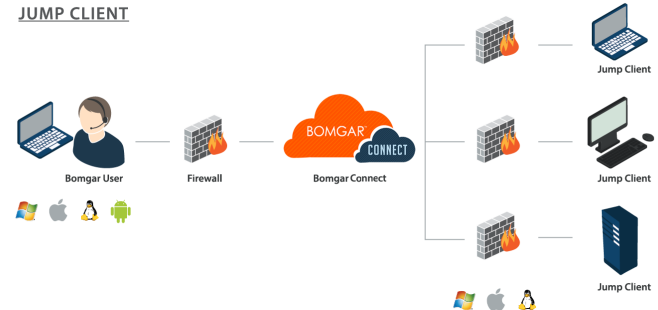
**Observação:** Os Jump Clients são um complemento que pode ser adquirido em separado do seu software Bomgar Connect. Para obter mais informações sobre como adquirir um complemento, contacte o setor de Vendas da Bomgar em [www.bomgar.com/contact](http://www.bomgar.com/contact).

Com a Tecnologia Jump Bomgar, um utilizador pode aceder e controlar computadores remotos e sem operador em qualquer rede. A tecnologia Jump é uma parte integrante das opções do software Bomgar. Uma vez que o Bomgar Connect é licenciado por um técnico de apoio ao cliente ativo e não por um sistema remoto, a Tecnologia Jump é uma maneira rentável de ter acesso a cada dispositivo na sua organização.

Um Jump Client é uma aplicação instalável que permite a um utilizador aceder a um computador remoto, independentemente da sua localização. O computador remoto não tem de residir numa rede conhecida. Os Jump Clients estão ligados de forma persistente ao aparelho, para que possa aceder a redes remotas em qualquer parte do mundo. Ao pré-instalar Jump Clients em sistemas remotos, um utilizador pode estabelecer sessões com computadores Windows, Mac e Linux sem assistência.

Os Jump Clients são vendidos em grupos de 25. Se necessitar de mais Jump Clients, visite [www.bomgar.com/Contact](http://www.bomgar.com/Contact).

Se necessitar mais de 1000 Jump Clients, contacte o setor de Vendas da Bomgar



# Implementar Jump Clients Durante uma Sessão de Apoio Técnico ou Antes do Apoio Técnico

Há duas maneiras de instalar um Jump Client. Durante uma sessão de apoio técnico Bomgar, um Jump Client pode ser instalado ad hoc pelo técnico de apoio ao cliente. Como alternativa, um administrador pode implementar em massa Jump Clients para uma maior distribuição. Estes dois métodos de instalação são realçados abaixo.

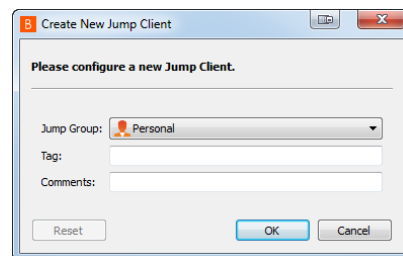
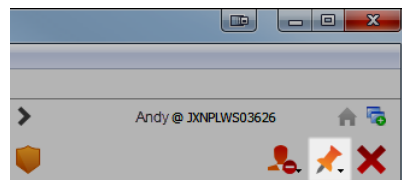
## Durante uma sessão de apoio técnico

Um Jump Client pode ser instalado ad hoc durante uma sessão de apoio técnico. Isto permite ao técnico de apoio ao cliente aceder posteriormente a este computador, mesmo que o computador esteja sem assistência. Este método de instalação também é conhecido como fixação de sessão e para aceder é necessário clicar no botão **Fixar como Jump Client**.

**Observação:** Um Jump Client fixado no modo de utilizador está disponível apenas quando esse utilizador tiver iniciado sessão. Por outro lado, um Jump Client fixado no modo de serviço, com direitos elevados, permitirá que o sistema esteja sempre disponível, independentemente do utilizador ter iniciado sessão ou não.

**Observação:** Os técnicos de apoio ao cliente podem aceder a dispositivos Android sem assistência através da fixação de sessões. Para obter mais informações, consulte [Iniciar uma Sessão de Apoio Técnico Android](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm) em [www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm](http://www.bomgar.com/docs/connect/customer-client/android/android-support.htm).

1. A partir de uma sessão de apoio técnico, clique no botão **Fixar como Jump Client** na barra de ferramentas da sessão no canto superior direito da consola de apoio técnico.
2. No menu pendente, pode optar por personalizar o Jump Client antes de implementá-lo.
  - a. Mova os Jump Clients de um Grupo de Jump para outro utilizando o menu pendente **Grupo de Jumps**. A capacidade de mover Jump Clients de ou para diferentes Grupos de Jump depende das permissões da sua conta de utilizador.
  - b. Organize melhor os Jump Clients inserindo o nome de uma **Etiqueta** nova ou existente. Embora os Jump Clients selecionados fiquem agrupados na mesma etiqueta, vão continuar a ser listados no Grupo de Jump onde cada um está fixado. Para voltar a colocar um Jump Client no respetivo Grupo de Jump de nível superior, deixe este campo em branco.
  - c. Os Jump Clients também incluem um campo **Comentários** para um nome ou descrição, o que torna mais rápida e fácil a classificação, pesquisa e identificação dos Jump Clients.
  - d. Se necessário, clique no botão **Redefinir** para limpar todas as entradas.
3. Dependendo das permissões da sessão, o cliente pode receber uma mensagem de que está a solicitar para instalar um Jump Client. O cliente será solicitado para permitir ou rejeitar o pedido.
4. Depois de o Jump Client ser instalado, o computador remoto será apresentado na interface Jump da consola de apoio técnico. Pode ser necessário atualizar a interface para ver o novo Jump Client.



## Antes do Apoio Técnico

Os Jump Clients podem ser pré-instalados em computadores remotos onde possa ser necessário acesso remoto. Este método de instalação pode ser aplicado a um ou vários sistemas em simultâneo. O instalador da linha de comandos do Jump Client tem comutadores que permitem a um script modificar diversos parâmetros do Jump Client quando este é executado. Isto permite-lhe criar scripts de implementação em massa personalizados para obter variáveis de outras fontes e utilizar as variáveis para modificar os parâmetros do Jump Client durante a instalação.

1. Na interface administrativa de /login, vá para **Jump Clients** e clique em **Criar Instalador de Jump Client**



2. Pode transferir o instalador de Jump Client de imediato se pretender distribuí-lo utilizando uma ferramenta de gestão de sistemas ou estiver no computador que necessitar de aceder posteriormente. Também pode enviar o instalador por correio eletrónico para um ou mais utilizadores remotos. Vários destinatários podem instalar o cliente a partir da mesma ligação. A opção **Plataforma** é predefinida para o instalador adequado para o seu sistema operativo. Pode seleccionar uma plataforma diferente se quiser implementar o Jump Client num sistema operativo diferente.
3. Execute o instalador transferido. Nenhuma outra ação é necessária.



**Observação:** Para instalar um Jump Client no modo de serviço num sistema Linux, o Jump Client deve ser instalado de raiz. Isto NÃO fará o Jump Client ser executado como raiz. Um Jump Client de modo de serviço permite ao utilizador iniciar uma sessão mesmo que nenhum utilizador remoto esteja ligado, assim como terminar a sessão do utilizador remoto atual e depois iniciar sessão com credenciais diferentes. Um Jump Client Linux instalado no modo de utilizador não pode ser elevado numa sessão.

## Ajuda de Implementação em Massa

Para os administradores de sistema que têm de enviar o instalador do Jump Client para um número elevado de sistemas, o executável do Windows, do Mac ou Linux ou o Windows MSI pode ser utilizado com a sua ferramenta de gestão de sistemas preferida. Pode incluir um caminho de diretório válido onde pretende que o Jump Client seja instalado. Pode também definir determinados parâmetros de instalação específicos para as suas necessidades. Estes parâmetros podem ser especificados para MSI e EXE utilizando uma ferramenta de administração de sistemas ou a interface da linha de comandos. Se a instalação falhar, veja o registo de eventos do sistema operativo em termos de erros de instalação.

| Parâmetro de Linha de Comando | Valor                         | Descrição  |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| --install-dir                 | <directory_path>              | Especifica um novo diretório que permite gravação, no qual pode instalar o Jump Client. É suportado apenas no Windows e no Linux. Quando definir um diretório de instalação personalizado, certifique-se de que o diretório que está a criar não existe e que está num local que permita gravação. |
| --jc-jump-group               | nome do utilizador:<username> | Este parâmetro de linha de comando define o grupo do Jump Client para um utilizador específico.  |
| --jc-tag                      | <nome-etiqueta>               | Este parâmetro da linha de comandos define a etiqueta do Jump Client.  |

`--jc-comments``<comments ... >`

Este parâmetro da linha de comandos define os comentários do Jump Client.

**Observação:** Quando implementar um instalador MSI no Windows utilizando o comando `msiexec`, os parâmetros acima podem ser especificados por:

1. Remover hífenes iniciais (-)
2. Converter os traços restantes em sublinhado (\_)
3. Atribuir um valor utilizando o sinal de igual (=)

Exemplo:

```
msiexec /i bomgar-scc-win32.msi KEY_INFO=w0dc3056g7ff8d1j68ee6wi6dhwzfeffggyezh7c40jc90 jc_jump_group=user:admin jc_tag=servers
```

A única exceção a esta regra é **installdir**, que tem um traço na versão EXE, mas não tem traços na versão MSI.

### Instalação em Sistemas Linux sem Monitor

Para instalar um Jump Client num sistema Linux remoto sem interface de utilizador gráfica, certifique-se de que transfere o instalador Jump Client para Linux sem Monitor, e siga os seguintes passos adicionais:

1. Utilizando o seu método preferido, envie o ficheiro do instalador de Jump Client para cada sistema Linux sem monitor ao qual pretende aceder.
2. Quando o ficheiro do instalador estiver no sistema remoto, utilize uma interface de comando para instalar o ficheiro e especificar quaisquer parâmetros pretendidos.
  - a. Instale o Jump Client num local onde tenha permissão de escrita, utilizando `--install-dir <caminho>`. Deve ter permissão para escrever neste local e o caminho não deve estar definido. Quaisquer parâmetros adicionais devem ser também especificados neste momento, como descrito abaixo.
 

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient
```
  - b. Se quiser instalar num contexto de utilizador específico, pode passar o argumento `--user <nome do utilizador>`. O utilizador deve existir e ter direitos em relação ao diretório onde o Jump Client está a ser instalado. Se não passar este argumento, o Jump Client é instalado no contexto do utilizador que está a executar atualmente.
 

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient --user jsmith
```

### IMPORTANT!

*Não é recomendado instalar o Jump Client no contexto de raiz. Se tentar instalar quando o utilizador atual for raiz, irá receber uma mensagem de aviso e terá de passar `--user <nome do utilizador>` para especificar explicitamente o utilizador no qual o processo deve ser executado.*

- c. Pode também definir determinados parâmetros de instalação específicos para as suas necessidades. Estes parâmetros podem ser especificados para MSI e EXE utilizando uma ferramenta de administração de sistemas ou a interface da linha de comandos. Se a instalação falhar, veja o registo de eventos do sistema operativo em termos de erros de instalação.

```
sh ./bomgar-scc-{uid}.bin --install-dir /home/username/jumpclient --jc-jump-group "Linux Admins" --jc-tag "Headless Linux Systems"
```

| Parâmetro de Linha de Comando | Valor                         | Descrição  |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| --install-dir                 | <directory_path>              | Especifica um novo diretório que permite gravação, no qual pode instalar o Jump Client. É suportado apenas no Windows e no Linux. Quando definir um diretório de instalação personalizado, certifique-se de que o diretório que está a criar não existe e que está num local que permita gravação. |
| --jc-jump-group               | nome do utilizador:<username> | Este parâmetro de linha de comando define o grupo do Jump Client para um utilizador específico.  |
| --jc-tag                      | <nome-etiqueta>               | Este parâmetro da linha de comandos define a etiqueta do Jump Client.  |
| --jc-comments                 | <comments ... >               | Este parâmetro da linha de comandos define os comentários do Jump Client.  |

3. Depois de instalar o Jump Client, deve iniciar o respetivo processo. O Jump Client deve ser iniciado pela primeira vez dentro do intervalo de tempo especificado por **O Instalador É Válido Durante**.

```
/home/username/jumpclient/init-script start
```

Este script init também aceita os argumentos `stop`, `restart` e `status`. Pode utilizar `./init-script status` para certificar-se de que o Jump Client está a ser executado.

### IMPORTANTE!

*Também deve certificar-se de que `init-script start` é executado na inicialização para que o Jump Client permaneça disponível sempre que o sistema for reiniciado.*

4. Se quiser desinstalar o Jump Client, deve executar o respetivo script de desinstalação.

```
/home/username/jumpclient/uninstall
```

**Observação:** De maneira separada e em adição à execução do script de desinstalação, deve remover o Jump Client através da consola de apoio técnico. Caso contrário, o Jump Client irá permanecer na consola de apoio técnico, mas não irá ficar acessível. Do mesmo modo, se remover o Jump Client apenas através da consola de apoio técnico impede o acesso, mas deixa os ficheiros de Jump Client no sistema Linux.

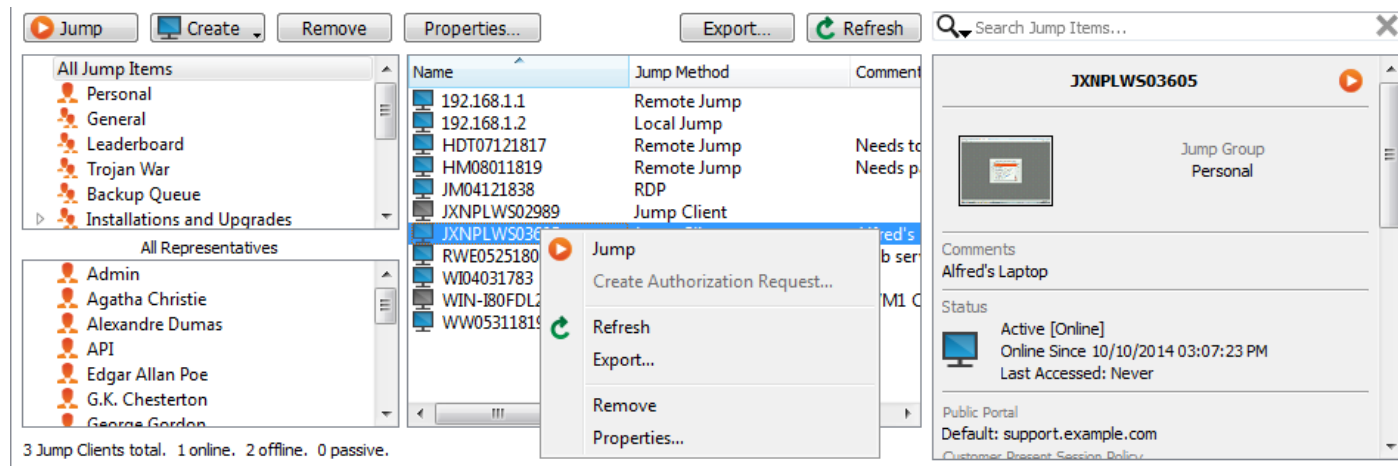
# Iniciar uma Sessão de Apoio Técnico através de um Jump Client

Quando um Jump Client tiver sido instalado num computador remoto, os utilizadores com permissão podem utilizar o Jump Client para iniciar uma sessão com esse computador, mesmo que o computador esteja sem assistência.

## Na Consola de Apoio Técnico

Na interface Jump da consola de apoio técnico, clique em **Atualizar** ou insira uma frase de pesquisa para ver os Jump Clients disponíveis para si.

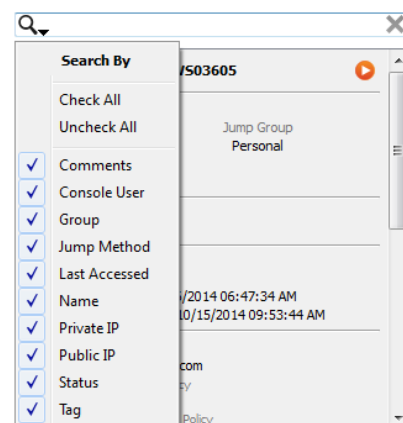
**Observação:** Além dos Jump Clients, pode também ver atalhos de Jump para sessões de RDP local. Em conjunto, os Jump Clients e atalhos de Jump são referidos como Itens de Jump.



No painel esquerdo, seleccione o Grupo de Jump para o qual pretende visualizar os Jump Clients fixados. Os Itens de Jump são agrupados de acordo com quem pode acedê-los - apenas o utilizador que os criou ou todos os utilizadores. Pode ter permissão para ver os Itens de Jump fixados a outros Grupos de Jump pessoais de outros utilizadores. A partir da funcionalidade de pesquisa de Jump Client, pode pesquisar por Jump Clients baseado em critérios específicos como **Grupo**, **Último Acesso**, **Nome**, **Endereço IP**, etc. Por exemplo, a seleção **Utilizador da Consola** permite-lhe pesquisar pelo indivíduo que iniciou sessão num sistema remoto. Se tiver permissão para visualizar Jump Clients de utilizadores individuais que fazem parte de um Grupo de Jump da equipa seleccionada, esses utilizadores aparecem num segundo painel à esquerda.

Se um Grupo de Jump tiver Jump Clients com etiquetas, aparece uma seta à esquerda do nome do Grupo de Jump. Clique na seta para mostrar ou ocultar as etiquetas.

Além de pesquisar Jump Clients, pode pesquisar com base em vários campos. Insira uma cadeia de caracteres no campo de pesquisa e prima **Enter**. Para alterar os campos que pretende pesquisar, clique na lupa e seleccione ou desmarque os campos disponíveis. Os campos pesquisáveis incluem comentários, utilizador da consola, grupo, método de Jump, data do último acesso, nome, IP privado, IP público, estado e etiqueta.

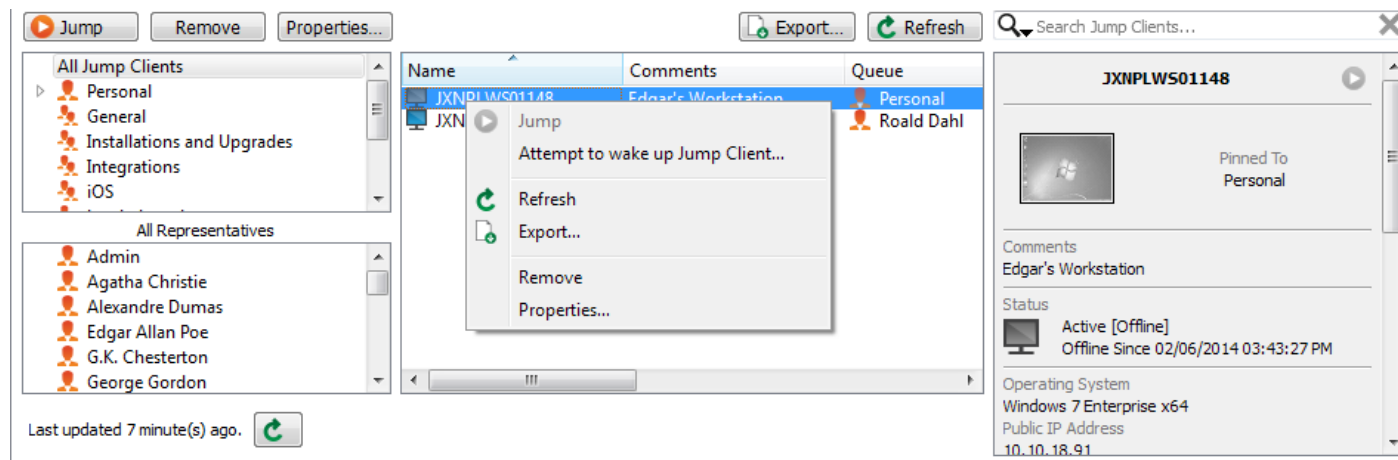




Para visualizar estatísticas adicionais sobre um Jump Client, selecione o Jump Client. As estatísticas disponíveis aparecem no painel direito.

Para iniciar uma sessão, fazer duplo clique no Jump Client ou selecione o Jump Client e clique no botão **Jump**:

- acima da interface do Jump
- o menu de clique com o botão direito do rato no Jump Client
- a parte superior do painel de estatísticas do Jump Client

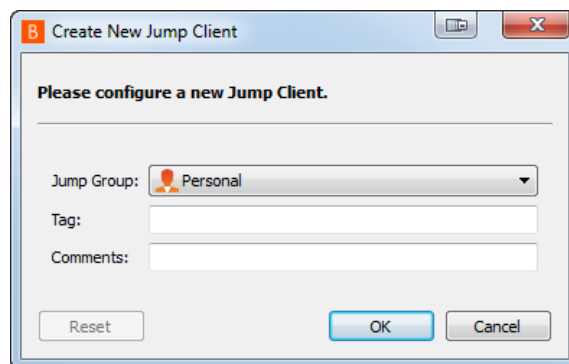


Caso já não necessite de aceder a um sistema remoto, selecione o Jump Client e clique no botão **Remover** ou clique com o botão direito do rato no Jump Client e selecione **Remover** do menu. Pode seleccionar vários Jump Clients para remover todos ao mesmo tempo.

**Observação:** Se o utilizador remoto desinstalar manualmente um Jump Client, este irá permanecer na sua fila de espera, juntamente com as estatísticas da sua última atualização, mas não conseguirá aceder a esse computador. Se um Jump Client ficar offline e não for ligada de novo ao seu site Bomgar durante 180 dias, será desinstalado automaticamente do computador de destino e removido da interface Jump.

Organize e fazer a gestão de Jump Clients existentes seleccionando um ou mais Jump Clients e clicando em **Propriedades**.

As propriedades do Jump Client estão descritas na secção "[Implementar Jump Clients Durante uma Sessão de Apoio Técnico ou Antes do Apoio Técnico](#)" na página 4.



## Anexo: Referência de Mensagem de Erro do Jump Client

Este anexo fornece uma referência para mensagens de erro que possam ocorrer enquanto trabalha com Jump Clients. Abaixo está uma lista de ações que podem ocorrer com Jump Clients, assim como mensagens de erro que podem ocorrer durante cada ação. Cada mensagem de erro é acompanhada por uma breve descrição.

| Ação  | Mensagem de erro  | Notas de Reprodução e Explicação   |
|---|---|--|
| Fixar um Jump Client a partir de uma Sessão                                   | Foi atingido o número total de Jump Clients implementáveis para este site.        | O limite de construção foi atingido.   |
|   | Foi atingido o número total de Jump Clients ativos implementáveis para este site. | O limite de construção foi atingido.   |
|   | A sessão de apoio técnico já tem um pedido pendente para associação.              | Condição de corrida (a reprodução é limitada pela interface de utilizador).  |
|   | O cliente de apoio técnico já está associado.                                     | Condição de corrida (a reprodução é limitada pela interface de utilizador).  |
|   | Não foi possível localizar qualquer cliente na conferência de apoio técnico.      | Condição de corrida (a reprodução é limitada pela interface de utilizador).  |
|   | O cliente na conferência de apoio técnico não está online.                        | Condição de corrida (a reprodução é limitada pela interface de utilizador).  |
| Implementar um Jump Client a partir do Assistente de Implementação em Massa   | Foi atingido o número total de Jump Clients implementáveis para este site.        | O limite de construção foi atingido.   |
|   | Foi atingido o número total de Jump Clients ativos implementáveis para este site. | O limite de construção foi atingido.   |
| Tomar uma Ação num Jump Client além de Fazer Jump (Definir Comentários, etc.) | O Jump Client não existe.   | Condição de corrida: Um Jump Client foi eliminado, mas outra consola de apoio técnico tentou realizar um jump para esse Jump Client antes de ser notificado. |
|   | O Jump Client está offline.   | Condição de corrida: Um Jump Client ficou offline, mas uma consola de apoio técnico tentou realizar um jump para esse Jump Client antes de ser notificado.   |
|   | O Jump Client especificado foi desinstalado.                                      | Condição de corrida: Um Jump Client foi desinstalado, mas uma consola de apoio técnico tentou realizar jump para esse Jump Client antes de ser notificado.   |
|   | Foi atingido o número de Jump Clients ativos.                                     | O limite de construção foi atingido ao alterar de passivo para ativo.  |
| Realizar Jump   | O servidor está muito ocupado. Tente de novo mais tarde.                          | Mais de vinte utilizadores estão a iniciar sessões ao mesmo tempo em Jump Clients diferentes.  |
|   | Ocorreu um erro interno ao gerar a sessão de apoio técnico.                       | O interno para Jump Client ativo foi iniciado.   |

| Ação | Mensagem de erro  | Notas de Reprodução e Explicação   |
|------|---|--|
|      | Uma operação interna demorou demasiado tempo ao tentar gerar uma sessão de apoio técnico.   | O interno para Jump Client ativo foi iniciado.   |
|      | O Jump Client ativo não está ligado.  | Condição de corrida: Um Jump Client ativo foi desligado antes da consola de apoio técnico ter sido notificada.   |
|      | O tempo limite foi excedido ao tentar ligar ao Jump Client.   | O tempo limite foi excedido ao tentar ligar a um dos nomes de anfitrião ou IP.   |
|      | O Jump Client foi desativado pelo utilizador e não permite que uma sessão seja iniciada neste momento.                              | O Jump Client foi desativado no computador remoto.   |
|      | O Jump Client está a executar uma versão diferente e não irá tentar atualizar. Tente novamente depois da atualização ser concluída. | Erro de correspondência da versão Bomgar. Isto pode dar origem a uma verificação e, como consequência, numa atualização.                                     |
|      | O Jump Client não existe.   | Condição de corrida: Um Jump Client foi eliminado, mas outra consola de apoio técnico tentou realizar um jump para esse Jump Client antes de ser notificado. |
|      | O Jump Client está offline.   | Condição de corrida: Um Jump Client ficou offline, mas uma consola de apoio técnico tentou realizar um jump para esse Jump Client antes de ser notificado.   |
|      | O Jump Client especificado foi desinstalado.  | Condição de corrida: Um Jump Client foi desinstalado, mas uma consola de apoio técnico tentou realizar jump para esse Jump Client antes de ser notificado.   |