

BOMGARTM

Dispositivo virtual
Guía de configuración

Tabla de contenido

Instalación del dispositivo virtual Bomgar	3
Guías para cambiar tamaños en dispositivos virtuales Bomgar	4
Implemente archivo OVA del dispositivo virtual Bomgar	5
Primer arranque del dispositivo virtual Bomgar	7
Configure el dispositivo virtual Bomgar	8
Registre y actualice el dispositivo virtual Bomgar	10
Administración de la consola virtual del equipo	11
Ver situación del dispositivo virtual Bomgar	12
Preguntas formuladas con frecuencia acerca del dispositivo virtual de Bomgar	13

Instalación del dispositivo virtual Bomgar

Esta guía está diseñada para conducirle en la configuración de su dispositivo virtual Bomgar. En caso de necesitar asistencia, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar en www.bomgar.com/support.

Prerrequisitos

Antes de iniciar la configuración de su dispositivo virtual Bomgar, asegúrese de revisar los siguientes prerrequisitos junto con las guías para cambiar el tamaño que se presentan a continuación.

- VMware vCenter 5.0+
- Un mínimo de 124 GB de almacenamiento disponible. Para determinar con exactitud cuánto almacenamiento disponible necesita para su entorno, consulte «[Guías para cambiar tamaños en dispositivos virtuales Bomgar](#)» en la página 4.
- Una partición de 24 GB para el OS Bomgar y al menos 100 GB disponibles para registros y grabaciones
- Las SAN de IP externas necesitan ser de un 1 Gbit o 10 Gbit reservadas en la red con un disco RPM de 10 K o superior
- Una IP estática para su dispositivo virtual
- Un registro A de DNS privado que resuelva la IP estática de su dispositivo virtual. También es necesario un registro A público e IP pública si los clientes públicos requieren acceso al dispositivo.

Nota: Los "clientes públicos" incluyen cualquier software cliente (exploradores, soporte técnico que el técnico de soporte ofrezca, soporte técnico que los clientes reciben, etc.) que conecte las direcciones IP externas fuera de las redes y VPN locales con la red del dispositivo Bomgar.

- Un servidor NTP que el dispositivo pueda alcanzar
- Asegúrese de que el tiempo del sistema entre el servidor del host ESXi y el OS huésped de Bomgar estén sincronizados. Cualquier variación aunque sea de pocos segundos puede resultar potencialmente en problemas de rendimiento o conectividad.

Guías para cambiar tamaños en dispositivos virtuales Bomgar

La siguiente guía para cambiar el tamaño del VM huésped debe utilizarse para ofrecer soporte técnico del dispositivo virtual Bomgar.

Para tener 20 técnicos de soporte simultáneos con 1000 Jump Clients y una sesión simultánea por técnico de soporte (pequeña), los requerimientos VMware son:

- 2 CPU virtuales; de 2,5 GHz o superior
- Memoria de 4 GB
- 24 GB de almacenamiento disponible para el sistema operativo
- 100 GB de almacenamiento disponible para registros y grabaciones

Para tener 300 técnicos de soporte simultáneos con 5000 Jump Clients y una sesión simultánea por técnico de soporte (Media), los requerimientos VMware son:

- 4 CPU virtuales; de 2,5 GHz o superior
- Memoria de 8 GB
- 24 GB de almacenamiento disponible para el sistema operativo
- Disco secundario de 500 GB para registros y grabaciones

Para tener 1000 técnicos de soporte simultáneos con 10.000 Jump Clients y una sesión simultánea por técnico de soporte (Grande), los requerimientos VMware son:

- 8 CPU virtuales; de 2,5 GHz o superior
- Memoria de 16 GB
- 24 GB de almacenamiento disponible para el sistema operativo
- Disco secundario de 100 GB que residan en un almacenamiento de datos de alto rendimiento
- Disco terciario de 1000 GB para registros y grabaciones

Nota: Si planea tener más de 1000 técnicos de soporte simultáneos, póngase en contacto con Bomgar en www.bomgar.com/support o con su técnico de soporte Bomgar para asegurarse de que los recursos asignados cumplirán sus necesidades.

Nota: Puesto que la cantidad de datos guardados por cualquier sesión varían drásticamente en base al tipo de datos recolectados, la duración de la sesión, entre otros, es imposible definir cuánto espacio de almacenamiento se necesita para guardar los datos para cierto número de días. Si su empresa debe cumplir con una guía de retención de datos, Bomgar le recomienda ya sea hacer una estimación de la cantidad de espacio que necesita tomando como base su propio almacenamiento de datos, o mediante el API de Bomgar o el cliente de integración para extraer los datos de sesión a un almacenamiento externo.

Nota: Para la resolución de problemas, un técnico de soporte del cliente de Bomgar puede requerir que el dispositivo virtual Bomgar cuente con recursos reservados para diagnosticar de forma efectiva un problema de soporte técnico.

Implemente archivo OVA del dispositivo virtual Bomgar

1. Abra el correo electrónico que recibió del soporte técnico de Bomgar y haga clic en el enlace para descargar el archivo **Dispositivo virtual Bomgar.ova**.
2. Inicie sesión en el cliente con infraestructura virtual. Debe utilizar una cuenta con permisos para implementar un equipo virtual como una plantilla OVF. Siga el proceso para implementar una plantilla OVF.
3. En la sección **Fuente** del asistente para la implementación, seleccione el archivo **Dispositivo virtual Bomgar.ova**.
4. Revisar los detalles de la plantilla OVF.
5. Lea y acepte el contrato de licencia de usuario final.
6. Especifique un nombre para esta plantilla OVF y seleccione una ubicación en el inventario al que tiene derechos.
7. Seleccione una configuración entre **Pequeña**, **Media** o **Grande**. Esta selección define sus asignaciones de recursos predeterminadas. Elija su configuración en base a sus necesidades de uso y recursos disponibles.
8. Elija el host o clúster en el que desea ejecutar el dispositivo virtual Bomgar. Seleccione una ubicación a la que tenga derechos.
9. Seleccione un grupo de recursos al que tenga derechos.
10. Seleccione un almacenamiento de datos en el que desea ejecutar el dispositivo virtual. Aquí es donde se almacenan el sistema operativo y los datos de sesión.
11. Seleccione cómo se deben proveer los datos. Si no está seguro de cuál seleccionar, elija **Thick Provision Lazy Zeroed**.
12. Seleccione un mapeo de red apropiado para su entorno. Su dispositivo virtual puede funcionar en cualquier lugar de su red con acceso a internet. Sin embargo, si desea ofrecer soporte técnico fuera de su red, para una seguridad óptima, Bomgar recomienda que coloque el dispositivo virtual en una DMZ o fuera de su firewall interno. Las consideraciones de ubicación de red se detallan en la tabla de abajo. Para obtener más información acerca de las ubicaciones de red, consulte [El Dispositivo Bomgar en la red](http://www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz) en www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz.

Consideraciones de ubicación de red para los dispositivos Bomgar

Ubicación de red

Ventajas/desventajas

No es necesario que en su firewall abra los puertos 80 y 443 para el tráfico TCP entrante. Simplifica el proceso de configuración considerablemente porque tanto el técnico de soporte como los clientes empresariales están creados para resolver hacia un DNS específico. Si su DNS registrado resuelve hacia una dirección IP pública directamente asignada para su dispositivo, no necesita realizar ninguna configuración adicional para iniciar una sesión. Puede requerir configuración adicional según su enrutador o enrutadores. Requiere que el puerto envíe al firewall y posiblemente configuración adicional de su enrutamiento NAT y DNS interno.

13. Regrese al correo electrónico que el soporte técnico de Bomgar le envió y copie la Clave de licencia del dispositivo. Copie la clave en el campo del asistente de implementación.

Nota: Si por alguna razón no puede ofrecer la Clave de licencia del dispositivo en este momento, puede introducirla de forma manual más tarde desde su consola virtual del equipo. Se recomienda que introduzca la clave ahora pues es más sencillo.

14. Revise su configuración y haga clic en **Terminar**.
15. El dispositivo virtual se implementará en la ubicación y con los recursos especificados.

Primer arranque del dispositivo virtual Bomgar

1. En el cliente con infraestructura virtual, busque la carpeta de VM que escogió anteriormente y localice la entrada nueva para el dispositivo virtual. Haga clic derecho en la entrada y seleccione **Abrir Consola**. Haga clic en el botón de reproducción para iniciar el arranque de su dispositivo virtual Bomgar.
2. Una vez que su dispositivo virtual Bomgar haya terminado de arrancar, se mostrarán una o más direcciones IP.

Nota: Si no pudo proporcionar la Clave de licencia del dispositivo durante la implementación, presione Intro para iniciar la configuración básica. La selección 1 en la siguiente pantalla le permite introducir manualmente la Clave de licencia del dispositivo. Después regrese a la pantalla principal.

3. Desde un ordenador en la misma red, abra un navegador web y busque cualquiera de las direcciones IP enumeradas, seguida de **/appliance**. Si ninguna de las direcciones IP enumeradas están accesibles, vea «[Administración de la consola virtual del equipo](#)» en la [página 11](#) para asignar una dirección IP utilizable a través de la interfaz de la consola. De lo contrario, ha terminado con la parte de VMware de la instalación y puede cerrar la consola de VMware.

Configure el dispositivo virtual Bomgar

- Desde la interfaz del **/appliance** del dispositivo virtual Bomgar, inicie sesión utilizando el nombre de usuario como **admin** y **contraseña** como la contraseña predeterminada. Se le solicitará que cambie la contraseña la primera vez que inicie sesión.
- A continuación, vaya a **Red > Configuración IP**.
- En la sección **Configuración NIC**, haga clic en **Agregar nueva IP**.
- Introduzca la dirección IP estática y la máscara de subred para su dispositivo Bomgar. Puede elegir si la dirección IP admitirá el tráfico de la sesión o la web. Haga clic en **Guardar cambios**.
- En la sección de **Configuración de red global**, establezca la puerta de enlace predeterminada. No se requiere configurar el servidor DNS pero es altamente recomendable. Después de introducir la información requerida, haga clic en **Guardar cambios**.

Nota: Se requiere una DNS válida para que la conmutación por error y las actualizaciones automáticas funcionen correctamente. Para ayudar a determinar la configuración de DNS e IP correcta para su red, vea "[El dispositivo Bomgar en la red](#)".

6. Vaya a **Estado > Almacenamiento** y haga clic en ****Formatear este disco**** para usar por este dispositivo.
7. Espere a que termine el formateado, y vaya a **Estado > Situación** para verificar que las necesidades del dispositivo virtual se estén cumpliendo. Para obtener más información, consulte **«Ver situación del dispositivo virtual Bomgar»** en la **página 12**.

STATUS USERS NETWORKING SECURITY SUPPORT			
BASICS STORAGE HEALTH			
Hardware Health			
	Value	Status	Notes
CPU	Count: 2 Model: Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz Speed: 2201.000 MHz Reservation: 300 MHz Limit: Unlimited	1	• Consider allocating a CPU Reservation to this VM of at least 500 MHz to help maintain functionality when the host's CPUs are under contention.
Memory	Physical: 2003 MiB Used: 602 MiB Swap Used: 0 MiB Reservation: 0 MiB Limit: 2048 MiB Host Ballooning: 0 MiB Host Swapping: 0 MiB	1	• Consider allocating a Memory Reservation to this VM for the full amount of physical memory to avoid host swapping, which is detrimental to performance.
Storage	Total Space: 50.000 GiB	1	• Consider increasing the size of the data storage Virtual Hard Disk to at least 100 GiB to increase the time that session data will be stored before it must be recycled.

Para obtener más información acerca de la configuración de su red, consulte la [Guía de administración del dispositivo](http://www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm) en www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm.

Referencia URL

<https://169.254.1.1/appliance/login.ns> – Administración del dispositivo

<https://support.example.com/login> – Administración del usuario

<https://support.example.com> – Sitios públicos de soporte técnico

Registre y actualice el dispositivo virtual Bomgar

El servidor de actualización de Bomgar no reconocerá el dispositivo nuevo, ni puede buscar en el sitio público o la interfaz de /login, hasta que haya completado las tareas de esta sección.




1. Obtenga un certificado SSL que coincida con su nombre de DNS. Cargue el certificado de su dispositivo y asígnelo a una dirección IP. Para obtener instrucciones detalladas, consulte www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates. Consulte la sección "Crear un certificado SSL" o "Replicar el certificado SSL en conmutación por error o dispositivo Atlas" según proceda para el uso de su dispositivo.
2. Tome una captura de pantalla de la pestaña **/appliance > Estado > Información Básica**. Responda al correo electrónico de descarga que el soporte técnico de Bomgar le envió e incluya la captura de pantalla así como la IP pública (si la hay) o el certificado SSL del dispositivo. Si necesita enviar el certificado SSL, asegúrese de que es en formato PKCS#7 (.p7b).
3. Espere hasta 24 horas para el soporte técnico de Bomgar registre el dispositivo nuevo y compile cualquier paquete de software necesario. Instale estos paquetes según las instrucciones que el soporte técnico de Bomgar envió.
4. Una vez que haya instalado el paquete de licencias del software nuevo, su portal de soporte técnico estará disponible y su interfaz de /login será accesible. Para obtener más información, consulte www.bomgar.com/docs/content/admin.

Administración de la consola virtual del equipo

1. Después de haber terminado de implementar su dispositivo virtual, puede lanzar el acceso a la consola virtual del equipo para acceder a algunas de las funciones administrativas.
2. La primera pantalla de la consola virtual del equipo enumera los nombres de host y las direcciones IP para este dispositivo virtual. Para realizar cambios en la configuración básica de esta ventana, presione **Intro**.
3. Desde el menú, haga una selección. Puede iniciar sesión para hacer cambios en la configuración. También puede introducir códigos de soporte técnico para autorizar la creación de un túnel de soporte técnico hacia Bomgar iniciado en el dispositivo para resolver los problemas complejos de manera rápida
4. Inicie sesión para ver más opciones. Puede configurar la red, autorizar un túnel de soporte técnico avanzado, apagar o reiniciar el dispositivo virtual, o restablecer la contraseña del dispositivo o la de un sitio administrativo.
5. Seleccione **Red** para administrar el nombre del host, las direcciones IP, la puerta de enlace predeterminada y los servidores DNS.
6. Seleccione una interfaz de red para administrar su velocidad o comunicación dúplex. También puede agregar o editar direcciones IP.

Ver situación del dispositivo virtual Bomgar

1. Vaya a la página **Estado > Situación** en la interfaz administrativa del /appliance. La página **Situación** le presenta información para ayudarlo a asegurar la eficiencia desde su instalación del dispositivo virtual Bomgar. La información presentada puede ayudarlo a resolver problemas que pudiesen ocurrir con su dispositivo virtual.
2. La información en tiempo real se muestra en tres categorías: **CPU**, **Memoria** y **Almacenamiento**. Para cada categoría, consulte **Valor**, **Situación** y las **Notas** asociadas.
3. **Valor** muestra los parámetros de CPU, Memoria y Almacenamiento específicos asociados con su instalación del dispositivo virtual. Para ayudarlo a evaluar el rendimiento de su instalación, en **Estado** se muestran símbolos como: una marca de verificación verde, un signo de exclamación azul o un icono X de color rojo.

STATUS USERS NETWORKING SECURITY SUPPORT			
BASICS STORAGE HEALTH			
Hardware Health			
	Value	Status	Notes
CPU	Count: 2 Model: Intel(R) Xeon(R) CPU E5520 @ 2.27GHz Speed: 2261.000 MHz Reservation: 300 MHz Limit: Unlimited		• Consider allocating a CPU Reservation to this VM of at least 500 MHz to help maintain functionality when the host's CPUs are under contention.
Memory	Physical: 2003 MIB Used: 602 MIB Swap Used: 0 MIB Reservation: 0 MIB Limit: 2048 MIB Host Ballooning: 0 MIB Host Swapping: 0 MIB		• Consider allocating a Memory Reservation to this VM for the full amount of physical memory to avoid host swapping, which is detrimental to performance.
Storage	Total Space: 50,000 GiB		• Consider increasing the size of the data storage Virtual Hard Disk to at least 100 GiB to increase the time that session data will be stored before it must be recycled.

Un icono de verificación verde le muestra de manera sencilla que cierta categoría está suficientemente configurada para un rendimiento óptimo del dispositivo virtual.

Un signo de admiración azul le indica que puede necesitar realizar cambios para mejorar el rendimiento. Los cambios sugeridos se muestran en la columna adyacente **Notas**.

Un icono X de color rojo le alerta de una situación de error de memoria que podría ocasionar alteraciones en su dispositivo virtual. Los cambios sugeridos para corregir el problema asociado con una X roja se muestra en la columna adyacente **Notas** y puede que requiera contacto al soporte técnico Bomgar.

Preguntas formuladas con frecuencia acerca del dispositivo virtual de Bomgar

A continuación presentamos algunas de las preguntas que nos formulan con frecuencia acerca de la administración del dispositivo virtual y sus respectivas respuestas por parte del soporte técnico de Bomgar.

¿Puedo instalar herramientas VMware en mi dispositivo virtual Bomgar?

El dispositivo virtual Bomgar viene con las herramientas huésped VMware ya instaladas.

¿Un desfase temporal entre mi hostESXi y mi dispositivo virtual Bomgar puede provocar problemas de conectividad?

Sí, cualquier diferencia de tiempo entre el dispositivo virtual Bomgar y el host de servidor ESXi puede provocar problemas de conectividad. Para prevenir esto, especifique una fuente NTP válida en la interfaz /appliance del dispositivo virtual y también asegúrese de que su host ESXi esté utilizando una fuente NTP válida. El VMware también posee la opción de sincronizar la hora del SO del huésped con la hora del servidor ESXi del host. Si utiliza esta opción, la fuente NTP en el dispositivo virtual Bomgar NO necesita establecerse. Se recomienda usar uno de los dos métodos, pero NO los dos al mismo tiempo.

¿Qué versión de VMware permite alojar el dispositivo virtual Bomgar?

Bomgar certifica el soporte técnico para VMware vCenter 5.0+, la versión 7+ del hardware virtual

¿El dispositivo virtual Bomgar requiere recursos reservados en VMware?

Para la resolución de problemas, un técnico de soporte del cliente de Bomgar puede requerir que el dispositivo virtual Bomgar cuente con recursos reservados para diagnosticar de forma efectiva un problema de soporte técnico.

¿Bomgar admite la funcionalidad instantánea VMware?

Bomgar admite el uso de la tecnología instantánea solo en situaciones de actualización. Se puede tomar una instantánea del dispositivo virtual Bomgar al estar apagado antes de una actualización y puede utilizarse como recuperación en caso de una actualización fallida.

Nota: Bomgar no recomienda ni ofrece soporte técnico para la toma de instantáneas de dispositivos virtuales en funcionamiento.

¿Puedo ejecutar el dispositivo virtual Bomgar en mi entorno VMware en clúster?

Sí, cuando se instala en un clúster vSphere, el dispositivo virtual Bomgar puede beneficiarse de muchas tecnologías de valor añadido de VMware, tales como VMotion, DRS y HA, para maximizar el rendimiento y el tiempo de actividad.

¿Puedo especificar un disco alternativo para las grabaciones?

Sí, en algunos casos, puede desear separar los discos para las grabaciones si su entorno VMware posee almacenamiento por niveles. Agregue un tercer disco a su dispositivo virtual Bomgar y reinícielo. El tercer disco se proveerá y se utilizará para las grabaciones una vez que se reinicie el dispositivo virtual Bomgar.

El hardware virtual de mi dispositivo virtual Bomgar tiene una versión obsoleta y necesita actualizarse. ¿Cuáles son las recomendaciones de Bomgar para las actualizaciones de la versión del hardware virtual?

Bomgar certifica el soporte técnico para VMware vCenter 5.0+, la versión 7+ del hardware virtual

Si su configuración no coincide con alguna de las de arriba, Bomgar le recomienda actualizar la versión del hardware virtual de su dispositivo virtual Bomgar.