

BOMGAR™

Serveur virtuel
Guide de mise en place

Table des matières

Installation du serveur virtuel Bomgar	3
Directives relatives à la taille du serveur virtuel Bomgar	4
Déployer le fichier OVA de serveur virtuel Bomgar	5
Premier démarrage du serveur virtuel Bomgar	7
Configurer le serveur virtuel Bomgar	8
Enregistrer et mettre à jour le serveur virtuel Bomgar	10
Administration de console de machine virtuelle	11
Voir la santé du serveur virtuel Bomgar	12
Questions fréquemment posées sur le serveur virtuel Bomgar	13

Installation du serveur virtuel Bomgar

Ce guide est conçu pour vous aider à effectuer la mise en place et la configuration initiale de votre serveur virtuel Bomgar. Si vous avez besoin d'aide, contactez l'assistance technique Bomgar à l'adresse www.bomgar.com/support.

Conditions requises

Avant de commencer la mise en place de votre serveur virtuel Bomgar, veuillez consulter les conditions requises et les directives relatives à la taille qui suivent.

- VMware vCenter 5.0+
- Au moins 124 Go de stockage disponible. Pour déterminer la quantité exacte de stockage disponible dont vous aurez besoin pour votre environnement, reportez-vous aux « [Directives relatives à la taille du serveur virtuel Bomgar](#) », page 4
- Une partition de 24 Go pour le système d'exploitation de Bomgar et au moins 100 Go de libre pour les journaux et les enregistrements
- Les SAN en IP externes doivent être sur un réseau dédié de 1 Gbit ou 10 Gbit avec des disques de 10 000 RPM ou plus
- Une IP statique pour votre serveur virtuel
- L'enregistrement d'adresses d'un DNS privé effectuant une résolution vers l'IP statique de votre serveur virtuel. Un enregistrement d'adresse public et une IP publique seront également requis si les clients publics ont besoin d'un accès au serveur.

Remarque : Les « Clients publics » incluent tous les logiciels clients (navigateurs, techniciens Bomgar fournissant une assistance technique, clients distants recevant de l'assistance technique, etc.) qui se connectent à partir d'adresses IP externes en dehors du ou des réseaux et VPN propres au réseau du serveur Bomgar.

- Un serveur NTP valide que le serveur peut joindre
- Vérifiez que l'heure du système entre le serveur ESXi hôte et le système d'exploitation de Bomgar sont synchronisés. Des variations de quelques secondes seulement peuvent potentiellement causer des problèmes de performance ou de connectivité.

Directives relatives à la taille du serveur virtuel Bomgar

Les directives pour la taille de la VM invitée suivantes doivent être utilisées pour fournir une assistance technique au serveur virtuel Bomgar.

Pour un maximum de 20 techniciens d'assistance simultanés avec 1 000 Jump Clients et une session simultanée par technicien (petit), les besoins du VMware sont :

- 2 processeurs virtuels; 2,5 GHz ou plus
- 4 Go de mémoire
- 24 Go de stockage disponible pour le système d'exploitation
- 100 Go de stockage disponible pour les journaux et les enregistrements

Pour un maximum de 300 techniciens d'assistance simultanés avec 5 000 Jump Clients et une session simultanée par technicien (moyen), les besoins du VMware sont :

- 4 processeurs virtuels; 2,5 GHz ou plus
- 8 Go de mémoire
- 24 Go de stockage disponible pour le système d'exploitation
- Disque secondaire de 500 Go pour les journaux et les enregistrements

Pour un maximum de 1 000 techniciens d'assistance simultanés avec 10 000 Jump Clients et une session simultanée par technicien (grand), les besoins du VMware sont :

- 8 processeurs virtuels; 2,5 GHz ou plus
- 16 Go de mémoire
- 24 Go de stockage disponible pour le système d'exploitation
- Disque secondaire de 100 Go résidant sur un magasin de données haute performance
- Disque tertiaire de 1 000 Go pour les journaux et les enregistrements

Remarque : Si vous prévoyez d'avoir plus de 1 000 techniciens d'assistance simultanés, veuillez contacter Bomgar à l'adresse www.bomgar.com/support ou votre représentant Bomgar pour vous assurer que les ressources allouées répondront à vos besoins.

Remarque : Parce que la quantité de données enregistrées pour une session donnée varie de façon importante en fonction du type de données collectées, de la durée de la session et d'autres facteurs, il est impossible de définir combien d'espace de stockage est nécessaire pour enregistrer des données pour un nombre donné de jours. Si votre entreprise doit répondre à des directives de rétention de données, Bomgar recommande l'estimation de l'espace requis par l'observation de vos propres magasins de données, ou en utilisant l'API Bomgar ou le client d'intégration pour extraire les données de session vers un magasin externe.

Remarque : À des fins de résolution de problèmes, un technicien d'assistance de Bomgar peut demander que le serveur virtuel Bomgar ait des ressources réservées pour diagnostiquer efficacement un problème.

Déployer le fichier OVA de serveur virtuel Bomgar

1. Ouvrez l'e-mail de l'assistance technique de Bomgar que vous avez reçu et cliquez sur le lien pour télécharger le fichier **Bomgar Virtual Appliance.ova**.
2. Connectez-vous au client de votre interface virtuelle. Vous devez utiliser un compte disposant d'autorisations pour déployer une machine virtuelle comme modèle OVF. Suivez le processus pour déployer un modèle OVF.
3. Dans la section **Source** de l'assistant de déploiement, sélectionnez le fichier **Bomgar Virtual Appliance.ova**.
4. Vérifiez les détails du modèle OVF.
5. Lisez et acceptez le contrat de licence d'utilisateur final.
6. Spécifiez un nom pour ce modèle OVF et sélectionnez un emplacement dans l'inventaire pour lequel vous avez des droits.
7. Sélectionnez une configuration **Petite, Moyenne** ou **Grande**. Cette sélection définit vos allocations de ressources par défaut. Choisissez votre configuration en fonction de vos besoins d'utilisation et des ressources disponibles.
8. Choisissez l'hôte ou le cluster sur lequel vous voulez exécuter le serveur virtuel Bomgar. Sélectionnez un emplacement pour lequel vous avez des droits.
9. Sélectionnez un pool de ressources pour lequel vous avez des droits.
10. Sélectionnez le magasin de données sur lequel vous voulez que le serveur virtuel s'exécute. C'est là que le système d'exploitation et les données de session sont stockés.
11. Sélectionnez la façon dont les données doivent être fournies. Si vous ne savez pas quoi sélectionner, choisissez **Thick Provision Lazy Zeroed**.
12. Sélectionnez le mappage réseau approprié pour votre environnement. Votre serveur virtuel peut fonctionner n'importe où dans votre réseau avec un accès Internet. Cependant, si vous devez apporter une assistance technique en dehors de votre réseau, Bomgar recommande pour une sécurité maximale que vous placiez le serveur virtuel dans une DMZ ou en dehors de votre pare-feu interne. Les considérations sur l'emplacement réseau sont exposées dans le tableau ci-dessous. Pour des informations détaillées sur les emplacements réseau, reportez-vous à la section [Le serveur Bomgar dans le réseau](http://www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz) sur www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz.

Remarques relatives aux emplacements réseau pour les serveurs Bomgar

Emplacement réseau

Avantages/Inconvénients

Ne nécessite pas que les ports 80 et 443 soient ouverts au trafic TCP entrant sur votre pare-feu. Simplifie de manière significative le processus de configuration dans la mesure où les clients de l'utilisateur et du technicien d'assistance sont conçus pour correspondre à un DNS spécifique ; si le DNS enregistré correspond à une adresse IP publique directement associée à votre serveur, aucune configuration supplémentaire n'est requise pour initier une session. Peut nécessiter une configuration supplémentaire, en fonction du ou des routeurs. Nécessite un port transmettant au pare-feu et, éventuellement, une configuration supplémentaire du routage NAT et du DNS interne.

13. Revenez à l'e-mail que vous avez reçu de l'assistance technique de Bomgar et copiez la clé de licence du serveur. Collez la clé dans le champ de l'assistant déploiement.

Remarque : *Si pour quelque raison que ce soit vous ne pouvez pas fournir de clé de licence du serveur pour le moment, vous pouvez la saisir manuellement plus tard à partir de la console de la machine virtuelle. Il est recommandé de saisir la clé maintenant pour plus de simplicité.*

14. Vérifiez vos paramètres et cliquez sur **Terminer**.
15. Le serveur virtuel sera déployé à l'emplacement et avec les ressources que vous avez spécifiés.

Premier démarrage du serveur virtuel Bomgar

1. Dans le client d'infrastructure virtuelle, naviguez jusqu'au dossier VM que vous avez choisi ci-dessus, et trouvez la nouvelle entrée pour le serveur virtuel. Faites un clic droit sur cette entrée puis sélectionnez **Ouvrir console**. Cliquez ensuite sur le bouton de lecture pour lancer le démarrage de votre serveur virtuel Bomgar.
2. Une fois que votre serveur virtuel Bomgar a fini de démarrer, une ou plusieurs adresses IP s'afficheront.

***Remarque :** Si vous n'avez pas pu fournir de clé de licence du serveur lors du déploiement, appuyez sur Entrée pour entamer la configuration de base. La sélection 1 sur l'écran de menu suivant vous permet de saisir manuellement la clé de licence du serveur. Revenez ensuite à l'écran principal.*

3. Depuis un ordinateur sur le même réseau, ouvrez un navigateur Internet et naviguez vers l'une des adresses IP données, suivie de **/appliance**. Si aucune des IP répertoriées n'est accessible, reportez-vous à « [Administration de console de machine virtuelle](#) », page 11 pour assigner une adresse IP utilisable en utilisant l'interface de la console. Autrement, la portion VMware de la mise en place est terminée, et vous pouvez fermer la console VMware.

Configurer le serveur virtuel Bomgar

1. À partir de l'interface **/appliance** de votre serveur virtuel Bomgar, connectez-vous en utilisant le nom d'utilisateur **admin** et le mot de passe par défaut **password**. Lors de votre première connexion, vous serez invité à changer de mot de passe.
2. Allez ensuite dans **Réseau > Configuration IP**.
3. Dans la section **Configuration NIC**, cliquez sur **Ajouter une nouvelle IP**.
4. Saisissez l'adresse IP statique et le masque de sous-réseau pour votre serveur Bomgar. Vous pouvez choisir si cette adresse IP prend en charge le trafic de session, le trafic Internet, ou les deux. Cliquez ensuite sur **Enregistrer les modifications**.
5. Dans la section **Configuration globale du réseau**, configurez votre passerelle par défaut. La configuration des serveurs DNS n'est pas requise, mais elle est fortement recommandée. Après avoir saisi les informations nécessaires, cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Remarque : Des paramètres DNS valides sont requis pour que la reprise en séquence et les mises à jour automatiques fonctionnent correctement. Pour arriver à déterminer l'IP et la configuration DNS appropriées pour votre réseau, reportez-vous à « [Le serveur Bomgar dans le réseau](#) ».

6. Allez dans **État > Stockage** et cliquez sur ****Formater ce disque**** pour l'utiliser avec ce serveur.
7. Attendez que le formatage soit terminé, puis allez dans **État > Santé** pour vérifier que la configuration répond aux besoins du serveur virtuel. Pour plus d'informations, reportez-vous à « [Voir la santé du serveur virtuel Bomgar](#) », page 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.

Pour plus d'informations sur la configuration de votre réseau, veuillez vous reporter au [Guide d'administration du serveur](#) disponible à l'adresse www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm.

Référence URL

<https://169.254.1.1/appliance/login.ns> – Administration du serveur Bomgar

<https://support.example.com/login> – Administration utilisateurs

<https://support.example.com> – Site public d'assistance technique

Enregistrer et mettre à jour le serveur virtuel Bomgar

Tant que vous n'aurez pas effectué les tâches de cette section, le serveur de mise à jour de Bomgar ne reconnaîtra pas le nouveau serveur, et vous ne pourrez pas naviguer vers le site public ou l'interface /login.

1. Obtenez un certificat SSL correspondant à votre nom de DNS. Transférez le certificat sur votre serveur et assignez-le à une adresse IP. Pour des instructions détaillées, rendez-vous à l'adresse www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates. Consultez la section « Créer un certificat SSL » ou « Répliquer le certificat SSL sur les serveurs de reprise en séquence et Atlas », selon les besoins de votre serveur.
2. Prenez une capture d'écran de l'onglet **/appliance > État > Caractéristiques**. Répondez à l'e-mail de téléchargement envoyé par l'assistance technique de Bomgar, en incluant dans votre e-mail cette capture d'écran ainsi que l'IP publique (le cas échéant), ou le certificat SSL du serveur. Si vous envoyez le certificat SSL, assurez-vous qu'il soit au format PKCS#7 (.p7b).
3. Attendez jusqu'à 24 heures pour que l'assistance technique de Bomgar enregistre le nouveau serveur et construise le progiciel nécessaire. Installez ensuite ces logiciels en suivant les instructions envoyées par l'assistance technique de Bomgar.
4. Une fois que le paquet de licences a été installé, votre portail d'assistance technique sera disponible, et votre interface /login sera accessible. Pour plus de détails, rendez-vous à l'adresse www.bomgar.com/docs/content/admin.

Administration de console de machine virtuelle

1. Après que vous avez fini de déployer votre serveur virtuel, vous pouvez lancer la console de machine virtuelle pour accéder à certaines fonctions administratives.
2. Le premier écran de la console de machine virtuelle liste les noms d'hôtes et les adresses IP pour ce serveur virtuel. Pour effectuer des changements de configuration basiques depuis cette fenêtre, appuyez sur **Entrée**.
3. Faites votre choix dans le menu. Vous pouvez vous connecter pour apporter des changements de configuration. Vous pouvez également saisir des codes d'assistance technique pour permettre au serveur de créer un tunnel d'assistance technique vers l'assistance technique Bomgar afin de résoudre rapidement les problèmes complexes.
4. Connectez-vous pour plus d'options. Vous pouvez configurer le réseau, autoriser un tunnel d'assistance technique avancé, éteindre ou redémarrer le serveur virtuel, ou réinitialiser le mot de passe du serveur ou le mot de passe administratif d'un site.
5. Sélectionnez **Réseau** pour gérer les noms d'hôte, les adresses IP, la passerelle par défaut et les serveurs DNS.
6. Sélectionnez une interface réseau pour gérer sa vitesse ou la communication en duplex. Vous pouvez aussi ajouter ou modifier des adresses IP.

Voir la santé du serveur virtuel Bomgar

1. Sélectionnez **État > Santé** dans l'interface d'administration /appliance. La page **Santé** vous montre les informations qui vous aident à assurer l'efficacité de l'installation de votre serveur virtuel Bomgar. Les informations présentées peuvent vous aider à régler les problèmes auxquels vous pouvez être confronté avec votre serveur virtuel.
2. Les informations en temps réel s'affichent dans trois catégories : **Processeur**, **Mémoire** et **Stockage**. Pour chaque catégorie, consultez la **Valeur**, l'**État** et les **Remarques** associées.
3. **Valeur** affiche les paramètres spécifiques du processeur, de la mémoire et du stockage pour l'installation de votre serveur virtuel. Pour vous aider à évaluer rapidement les performances de votre installation, vous verrez dans **État** des coches vertes, des points d'exclamation bleus et des croix rouges.

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.

Une coche verte vous montre qu'une certaine catégorie est correctement configurée pour des performances optimales du serveur virtuel.

Un point d'exclamation bleu indique que vous pourriez apporter des changements pour améliorer les performances. Les changements suggérés sont répertoriés dans la colonne adjacente **Remarques**.

Une croix rouge vous prévient d'une situation d'erreur de mémoire qui pourrait perturber votre serveur virtuel. Les changements suggérés pour corriger le problème associé à cette croix rouge sont répertoriés dans la colonne adjacente **Remarques**, et peuvent nécessiter que vous contactiez l'assistance technique de Bomgar.

Questions fréquemment posées sur le serveur virtuel Bomgar

Voici certaines des questions fréquemment posées sur l'administration du serveur virtuel et leurs réponses de l'assistance technique de Bomgar.

Puis-je installer les outils VMware sur mon serveur virtuel Bomgar ?

Le serveur virtuel Bomgar est fourni avec des outils d'invité VMware déjà installés.

Est-ce qu'un temps de décalage entre mon hôte ESXi et mon serveur virtuel Bomgar peut causer des problèmes de connectivité ?

Oui. Toute différence de temps entre le serveur virtuel Bomgar et le serveur hôte ESXi peut causer des problèmes de connectivité. Pour empêcher cela, spécifiez une source NTP valide dans l'interface /appliance du serveur virtuel, et assurez-vous que votre hôte ESXi utilise une source NTP valide. VMware dispose également d'une option pour synchroniser l'heure du système d'exploitation invité avec celle du serveur hôte ESXi. Si vous utilisez cette option, la source NTP dans le serveur virtuel Bomgar n'a PAS besoin d'être réglée. Il est recommandé d'utiliser une méthode ou l'autre, mais PAS les deux ensemble.

Quelle version de VMware est supportée pour héberger le serveur virtuel Bomgar ?

Bomgar certifie le support pour VMware vCenter 5.0 et au-delà, Virtual Hardware Version 7 et au-delà

Le serveur virtuel Bomgar nécessite-t-il des ressources réservées dans VMware ?

À des fins de résolution de problèmes, un technicien d'assistance de Bomgar peut demander que le serveur virtuel Bomgar ait des ressources réservées pour diagnostiquer efficacement un problème.

L'assistance technique de Bomgar supporte-t-elle l'utilisation de la fonction de capture instantanée de VMware ?

Bomgar supporte l'utilisation de la technologie de capture instantanée uniquement dans les situations de mise à niveau. Une capture instantanée d'un serveur virtuel Bomgar éteint peut être prise avant une mise à niveau et peut être utilisée comme point de retour en cas d'échec de la mise à niveau.

Remarque : Bomgar ne recommande pas et ne supporte pas la prise de capture instantanée des serveurs virtuels en cours d'exécution.

Puis-je exécuter le serveur virtuel Bomgar dans mon environnement VMware en cluster ?

Oui. Lorsqu'il est installé dans un cluster vSphere, le serveur virtuel Bomgar peut bénéficier de plusieurs technologies VMware à valeur ajoutée, comme VMotion, DRS et HA pour maximiser les performances et le temps de fonctionnement du système.

Puis-je spécifier un disque alternatif pour les enregistrements ?

Oui. Dans certains cas vous pourriez vouloir séparer les disques pour les enregistrements si votre environnement VMware dispose de stockage à plusieurs niveaux. Ajoutez un troisième disque à votre serveur virtuel Bomgar et relancez-le. Une fois que le serveur virtuel Bomgar est relancé, le troisième disque sera disponible et il sera utilisé pour les enregistrements.

Le matériel virtuel de mon serveur virtuel Bomgar est actuellement sur une version plus ancienne et doit être mis à niveau. Quelles sont les recommandations de Bomgar pour les mises à niveau de version de matériel virtuel ?

Bomgar certifie le support pour VMware vCenter 5.0 et au-delà, Virtual Hardware Version 7 et au-delà

Si votre configuration ne correspond pas à l'une des configurations ci-dessus, Bomgar recommande la mise à jour de la version du matériel virtuel de votre serveur virtuel Bomgar.