

BOMGARTM

Dispositivo virtuale
Guida di installazione

Indice

Installazione del dispositivo virtuale Bomgar	3
Linee guida per il dimensionamento del dispositivo virtuale Bomgar	4
Distribuire il file OVA del dispositivo virtuale Bomgar	5
Primo avvio del dispositivo virtuale Bomgar	7
Configurare il dispositivo virtuale Bomgar	8
Registrare e aggiornare il dispositivo virtuale Bomgar	10
Amministrazione della console della macchina virtuale	11
Visualizzare l'integrità del dispositivo virtuale Bomgar	12
Domande frequenti sul dispositivo virtuale Bomgar	13

Installazione del dispositivo virtuale Bomgar

Questa guida consente di eseguire l'installazione iniziale e la configurazione del dispositivo virtuale Bomgar. Per qualsiasi tipo di supporto, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo www.bomgar.com/support.

Prerequisiti

Prima di iniziare la configurazione del dispositivo virtuale Bomgar, accertarsi di aver rivisto i prerequisiti seguenti e le linee guida di dimensionamento che seguono.

- VMware vCenter 5.0+
- Almeno 124 GB di memoria disponibile. Per stabilire esattamente lo spazio necessario per il proprio ambiente, consultare "Linee guida per il dimensionamento del dispositivo virtuale Bomgar" a pagina 4.
- Una partizione di 24 GB per il sistema operativo Bomgar OS e almeno 100 GB disponibili per i registri e le registrazioni
- I SAN IP esterni devono essere in rete 1 Gbit o 10 Gbit riservata con disco RPM da 10 K o superiore
- Un IP statico per il dispositivo virtuale
- Un registro A DNS privato per risolvere l'IP statico del dispositivo virtuale. Un registro A pubblico e IP pubblico sono inoltre necessari se i client pubblici devono accedere al dispositivo.

Nota: I "client pubblici" comprendono un qualsiasi software client (browser, tecnici di supporto Bomgar che forniscono supporto tecnico, client remoti che ricevono supporto tecnico ecc.) che si connettono da indirizzi IP esterni al di fuori della rete e della VPN locale alla rete del dispositivo Bomgar.

- Un server NTP valido che sia raggiungibile dal dispositivo
- Accertarsi che l'ora del sistema tra il server host ESXi e il sistema operativo Bomgar guest sia sincronizzata. Variazioni di soli pochi secondi possono causare problemi di prestazione o di connettività.

Linee guida per il dimensionamento del dispositivo virtuale Bomgar

Le seguenti linee guida per il dimensionamento della VM guest devono essere utilizzate a supporto del dispositivo virtuale Bomgar.

Fino a 20 tecnici di supporto contemporanei con 1.000 Jump Client e una sessione contemporanea per tecnico di supporto (piccola), i requisiti VMware sono:

- 2 CPU virtuali; 2,5 GHz o superiore
- 4 GB di memoria
- 24 GB di memoria disponibile per il sistema operativo
- 100 GB di memoria disponibile per i registri e le registrazioni

Fino a 300 tecnici di supporto contemporanei con 5.000 Jump Client e una sessione contemporanea per tecnico di supporto (media), i requisiti VMware sono:

- 4 CPU virtuali; 2,5 GHz o superiore
- 8 GB di memoria
- 24 GB di memoria disponibile per il sistema operativo
- 500 GB di drive secondario per i registri e le registrazioni

Fino a 1.000 tecnici di supporto contemporanei con 10.000 Jump Client e una sessione contemporanea per tecnico di supporto (grande), i requisiti VMware sono:

- 8 CPU virtuali; 2,5 GHz o superiore
- 16 GB di memoria
- 24 GB di memoria disponibile per il sistema operativo
- 100 GB di drive secondario in un datastore a prestazioni elevate
- 1000 GB di drive terziario per i registri e le registrazioni

Nota: Se si prevede di avere più di 1.000 tecnici di supporto contemporanei, rivolgersi a Bomgar all'indirizzo www.bomgar.com/support oppure al tecnico di supporto Bomgar per accertarsi che le risorse allocate soddisfino le proprie esigenze.

Nota: Poiché la quantità di dati registrati per ogni sessione varia molto a seconda del tipo di dati raccolti, la durata della sessione e così via, è impossibile definire lo spazio necessario per salvare dati per un certo numero di giorni. Se l'azienda deve rispettare le linee guida di conservazione dei dati, Bomgar consiglia di stimare la quantità di spazio necessario basata sull'osservazione dei propri archivi di dati oppure di utilizzare l'API Bomgar o client di integrazione per estrarre i dati di sessione su una memoria esterna.

Nota: Per la risoluzione dei problemi, un tecnico di supporto clienti Bomgar può richiedere che il dispositivo virtuale Bomgar abbia risorse riservate per la diagnosi in modo efficace di un problema di supporto tecnico.

Distribuire il file OVA del dispositivo virtuale Bomgar

1. Aprire l'e-mail ricevuta dal supporto tecnico Bomgar e fare clic sul link per scaricare il file **Bomgar Virtual Appliance.ova**.
2. Accedere al client dell'infrastruttura virtuale. È necessario utilizzare un account con autorizzazioni per la distribuzione di una macchina virtuale come modello OVF. Seguire il processo per la distribuzione di un modello OVF.
3. Nella sezione **origine** della procedura guidata alla distribuzione selezionare il file **Bomgar Virtual Appliance.ova**.
4. Rivedere i dettagli del modello OVF.
5. Leggere e accettare il contratto di licenza con l'utente finale.
6. Specificare un nome per questo modello OVF e selezionare un percorso nell'inventario per il quale si dispone dei diritti.
7. Selezionare una configurazione di tipo **piccolo, medio o grande**. Questa selezione definisce le allocazioni delle risorse predefinite. Scegliere la configurazione secondo le proprie esigenze di utilizzo e le risorse disponibili.
8. Scegliere l'host o il cluster sul quale eseguire il dispositivo virtuale Bomgar. Selezionare un percorso per il quale si dispone dei diritti.
9. Selezionare una risorsa per la quale si dispone dei diritti.
10. Selezionare un datastore dove eseguire il dispositivo virtuale. Qui verranno memorizzati il sistema operativo e i dati di sessione.
11. Selezionare il metodo di provisioning dei dati. Se non si è sicuri di cosa selezionare, scegliere **Thick Provision Lazy Zeroed**.
12. Selezionare la mappatura di rete adatta al proprio ambiente. Il dispositivo virtuale può funzionare ovunque nella rete con accesso a Internet. Tuttavia, per fornire supporto tecnico al di fuori della propria rete, per una sicurezza ottimale Bomgar consiglia di installare il dispositivo virtuale in una DMZ o all'esterno del firewall interno. Le considerazioni sul percorso di rete sono riportate nella tabella seguente. Per maggiori informazioni sui percorsi di rete, consultare [The Bomgar Appliance in the Network \(Il dispositivo Bomgar nella rete\)](#) all'indirizzo www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz.

Considerazioni sull'indirizzo della rete dei dispositivi Bomgar

Indirizzo della rete

Vantaggi/Svantaggi

Per il traffico TCP in uscita nel firewall non è necessario che siano aperte le porte 80 e 443. Semplifica il processo di installazione in modo significativo poiché sia il tecnico di supporto sia i client del cliente sono costruiti per risolvere un DNS specifico; se il DNS registrato risolve un indirizzo IP pubblico assegnato direttamente al dispositivo, non è richiesta alcun'altra installazione per avviare una sessione.

Può richiedere impostazioni aggiuntive a seconda del router o dei router.

Richiede l'inoltro della porta sul firewall e la configurazione, eventualmente, ulteriore del routing del NAT e del DNS interno.

13. Tornare all'e-mail ricevuta dal supporto tecnico Bomgar e copiare la chiave di licenza del dispositivo. Nella procedura guidata per la distribuzione, copiare la chiave nel campo.

Nota: Se per qualche motivo non si riesce a fornire la chiave di licenza del dispositivo in questo momento, è possibile inserirla manualmente in un secondo momento dalla console della macchina virtuale. Si consiglia di inserire la chiave ora per motivi di semplicità.

14. Rivedere le impostazioni e fare clic su **Fine**.
15. Il dispositivo virtuale verrà distribuito nel percorso e con le risorse specificate.

Primo avvio del dispositivo virtuale Bomgar

1. Nel client dell'infrastruttura virtuale, selezionare la cartella VM scelta in precedenza e individuare la nuova voce del dispositivo virtuale. Fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare **Apri console**. Fare clic sul pulsante di riproduzione per avviare il dispositivo virtuale Bomgar.
2. Dopo l'avvio del dispositivo virtuale Bomgar verranno visualizzati uno o più indirizzi IP.

Nota: Se non è possibile fornire la chiave di licenza del dispositivo durante la distribuzione, premere Invio per avviare la configurazione di base. La selezione 1 nella schermata successiva consente di inserire manualmente la chiave di licenza del dispositivo. Tornare alla schermata principale.

3. Da un computer della stessa rete aprire un browser e passare a uno degli indirizzi IP elencati seguito da **/appliance**. Se nessuno degli indirizzi IP elencati è accessibile, consultare "[Amministrazione della console della macchina virtuale](#)" a [pagina 11](#) per assegnare un indirizzo IP utilizzabile con l'interfaccia della console. In caso contrario, le operazioni con la parte di VMware sono terminate ed è possibile chiudere la console VMware.

Configurare il dispositivo virtuale Bomgar

1. Dall'interfaccia **/appliance** del dispositivo virtuale Bomgar accedere utilizzando **admin** come nome utente e **password** come password predefinita. Al primo accesso potrebbe essere richiesto di modificare la password.

2. Passare a **Utilizzo di rete > Configurazione IP**.

3. Nella sezione **Configurazione NIC** fare clic su **Aggiungi nuovo IP**.

4. Inserire l'indirizzo IP statico e la maschera di sottorete per il dispositivo Bomgar. È possibile decidere se questo indirizzo IP supporta il traffico di sessione, il traffico Web o entrambi. Fare clic su **Salva modifiche**.

5. Nella sezione **Configurazione di rete globale**, configurare il gateway predefinito. La configurazione dei server DNS non è richiesta ma è consigliata. Dopo aver inserito le informazioni richieste, fare clic su **Salva modifiche**.

Nota: Le impostazioni DNS valide sono richieste per il failover e gli aggiornamenti automatici per il corretto funzionamento. Per stabilire l'IP adeguato e la configurazione DNS della rete, vedere ["Il dispositivo Bomgar nella rete"](#).

6. Passare a **Stato > Memorizzazione** e fare clic su ****Formatta questo disco**** per l'utilizzo da parte del dispositivo.
7. Attendere il completamento della formattazione, quindi passare a **Stato > Integrità** per verificare che siano soddisfatti i requisiti del dispositivo virtuale. Per maggiori informazioni consultare **"Visualizzare l'integrità del dispositivo virtuale Bomgar"** a pagina 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.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione della rete, consultare [Guida all'amministrazione del dispositivo](http://www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm) reperibile all'indirizzo www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm.

Riferimento URL

<https://169.254.1.1/appliance/login.ns> – Gestione Dispositivo

<https://support.example.com/login> – Amministrazione Utente

<https://support.example.com> – Sito pubblico di supporto tecnico

Registrare e aggiornare il dispositivo virtuale Bomgar

Il server di aggiornamento Bomgar non riconoscerà il nuovo dispositivo né è possibile accedere al sito pubblico o all'interfaccia /login prima di aver completato le operazioni in questa sezione.




1. Ottenere un certificato SSL che corrisponde al nome DNS. Caricare il certificato nel dispositivo e assegnarlo a un indirizzo IP. Per istruzioni dettagliate, consultare il sito www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates. Consultare la sezione "Creare un certificato SSL" o "Replicare il certificato SSL su failover e dispositivi Atlas" a seconda del caso di utilizzo del dispositivo.
2. Fare una cattura di schermata della scheda **/appliance > Stato > Elementi Base**. Rispondere all'e-mail di download ricevuta dal supporto tecnico Bomgar, accludendo la cattura di schermata all'e-mail nonché l'indirizzo IP pubblico (se presente) o il certificato SSL del dispositivo. Se si invia il certificato SSL, accertarsi che sia nel formato PKCS#7 (.p7b).
3. Attendere fino a 24 ore che il supporto tecnico Bomgar registri il nuovo dispositivo e crei gli eventuali pacchetti software necessari. Installare quindi i pacchetti seguendo le istruzioni inviate dal supporto tecnico Bomgar.
4. Dopo aver installato il pacchetto di licenza del nuovo software, il portale di supporto tecnico sarà disponibile e l'interfaccia /login sarà accessibile. Per maggiori dettagli consultare il sito www.bomgar.com/docs/content/admin.

Amministrazione della console della macchina virtuale

1. Al termine della distribuzione del dispositivo virtuale, è possibile avviare la console della macchina virtuale per accedere ad alcune funzioni amministrative.
2. La prima schermata della console della macchina virtuale elenca i nomi host e gli indirizzi IP del dispositivo virtuale. Per eseguire le modifiche alla configurazione di base da questa finestra, premere **Invio**.
3. Eseguire una selezione dal menu. È possibile accedere per eseguire le modifiche della configurazione. È inoltre possibile inserire i codici di supporto tecnico per consentire di creare un canale di supporto diretto con Bomgar attivabile con il dispositivo in modo da garantire la risoluzione rapida di problemi difficili.
4. Accedere per avere più opzioni. È possibile configurare l'utilizzo di rete, consentire un canale di supporto tecnico diretto, spegnere o riavviare il dispositivo virtuale oppure reimpostare la password del dispositivo o la password di amministrazione del sito.
5. Selezionare **Utilizzo di rete** per gestire il nome host, gli indirizzi IP, il gateway predefinito e i server DNS.
6. Selezionare una interfaccia di rete per gestire la propria velocità o comunicazione duplex. È inoltre possibile aggiungere o modificare gli indirizzi IP.

Visualizzare l'integrità del dispositivo virtuale Bomgar

1. Passare alla pagina **Stato > Integrità** nell'interfaccia amministrativa /appliance. La pagina **Integrità** presenta le informazioni che consentono di assicurare l'efficienza dell'installazione del dispositivo virtuale Bomgar. Queste informazioni possono aiutare a risolvere gli eventuali problemi del dispositivo virtuale.
2. Le informazioni in tempo reale vengono visualizzate in tre categorie: **CPU**, **memoria** e **archiviazione**. Per ogni categoria visualizzare **valore**, **stato** ed eventuali **note** associate.
3. Il **valore** visualizza i parametri specifici di CPU, memoria e archiviazione associati all'installazione del dispositivo virtuale. Per aiutare a valutare rapidamente le prestazioni dell'installazione, nello **stato** è possibile vedere un contrassegno verde, un punto esclamativo blu o icone X rosse.

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'icona con contrassegno verde indica che una certa categoria è configurata in modo sufficiente per ottenere prestazioni ottimali dal dispositivo virtuale.

Un punto esclamativo blu indica che è possibile apportare modifiche per migliorare le prestazioni. Le modifiche suggerite sono elencate nella colonna adiacente **Note**.

Un'icona X rossa segnala una situazione di errore di memoria che potrebbe causare interruzioni del dispositivo virtuale. Le modifiche suggerite per correggere il problema associate alla X rossa vengono elencate nella colonna adiacente **Note** e possono richiedere di rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.

Domande frequenti sul dispositivo virtuale Bomgar

Di seguito sono presentate alcune delle domande frequenti sulla gestione del dispositivo virtuale e le risposte a queste domande del supporto tecnico Bomgar.

Posso installare strumenti di VMware sul mio dispositivo virtuale Bomgar?

Il dispositivo virtuale Bomgar viene fornito con gli strumenti guest VMware pre-installati.

Lo sfasamento orario tra il mio host ESXi e il mio dispositivo virtuale Bomgar può causare problemi di connettività?

Sì, qualsiasi differenza di tempo tra il dispositivo virtuale Bomgar e il server host ESXi può causare problemi di connettività. Per evitarlo, specificare una fonte NTP valida nell'interfaccia /appliance del dispositivo virtuale e accertarsi che il proprio host ESXi utilizzi una fonte NTP valida. VMware dispone inoltre di un'opzione per la sincronizzazione dell'ora del sistema operativo guest con l'ora del server host ESXi. Se si utilizza questa opzione, la fonte NTP nel dispositivo virtuale Bomgar NON deve essere impostata. Si consiglia di utilizzare un metodo o l'altro, ma NON entrambi insieme.

Quale versione di VMware è supportata per ospitare il dispositivo virtuale Bomgar?

Bomgar certifica il supporto tecnico per VMware vCenter 5.0+, Virtual Hardware versione 7+

Il dispositivo virtuale Bomgar richiede risorse riservate in VMware?

Per la risoluzione dei problemi, un tecnico di supporto clienti Bomgar può richiedere che il dispositivo virtuale Bomgar abbia risorse riservate per la diagnosi in modo efficace di un problema di supporto tecnico.

Bomgar supporta l'utilizzo della funzionalità snapshot di VMware?

Bomgar supporta l'utilizzo della tecnologia snapshot solo in situazioni di upgrade. Una snapshot di un dispositivo virtuale Bomgar spento può essere eseguita prima di un upgrade e può essere utilizzata come fallback in caso di upgrade non riuscito.

Nota: Bomgar sconsiglia o non supporta l'esecuzione di snapshot di dispositivi virtuali in esecuzione.

Posso eseguire il dispositivo virtuale Bomgar nel mio ambiente VMware nel cluster?

Sì, una volta installato in un cluster vSphere, il dispositivo virtuale Bomgar può beneficiare di molte delle tecnologie a valore aggiunto di VMware, come VMotion, DRS e HA per ottimizzare le prestazioni e i tempi di attività.

Posso specificare un altro disco per le registrazioni?

Sì, in alcuni casi si possono separare i dischi per le registrazioni se l'ambiente VMware ha più livelli memorizzazione. Aggiungere un terzo disco per il dispositivo virtuale Bomgar e riavviare. Una volta che il dispositivo virtuale Bomgar è stato riavviato, il terzo disco verrà preparato e utilizzato per le registrazioni.

L'hardware virtuale del dispositivo virtuale Bomgar è una vecchia versione e deve essere aggiornato. Cosa consiglia Bomgar per gli upgrade della versione hardware virtuale?

Bomgar certifica il supporto tecnico per VMware vCenter 5.0+, Virtual Hardware versione 7+

Se la configurazione non corrisponde a una delle configurazioni di cui sopra, Bomgar consiglia l'aggiornamento alla versione hardware virtuale del dispositivo virtuale Bomgar.