

BOMGAR™

Aplicativo Virtual
Guia de Configuração Inicial

Conteúdo

Instalação do Aplicativo Virtual Bomgar	3
Orientações de Tamanho de Aplicativo Virtual Bomgar	4
Implante o Arquivo OVA do Aplicativo Virtual Bomgar	5
Primeira Inicialização de Aplicativo Virtual Bomgar	7
Configure o Aplicativo Virtual Bomgar	8
Registre e Atualize o Aplicativo Virtual Bomgar	10
Administração do Console de Máquina Virtual	11
Visualize a Integridade do Aplicativo Virtual Bomgar	12
Perguntas Frequentes do Aplicativo Virtual Bomgar	13

Instalação do Aplicativo Virtual Bomgar

Este guia é designado para lhe acompanhar na configuração inicial do seu Aplicativo Virtual Bomgar. Se precisar de assistência, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar em www.bomgar.com/support.

Pré-Requisitos

Antes de começar a configuração do seu Aplicativo Virtual Bomgar, confirme se você revisou os seguintes pré-requisitos e recomendações de tamanho que seguem.

- VMware vCenter 5.0+
- Pelo menos, 124 GB de armazenamento disponível. Para determinar exatamente de quanto armazenamento disponível você precisa para o ambiente, veja "[Orientações de Tamanho de Aplicativo Virtual Bomgar](#)" na página 4.
- Uma partição de 24 GB para o OS Bomgar e pelo menos 100 GB disponíveis para registros e gravações
- SANs de IP externo precisarão estar em uma rede reservada de 1 Gbit ou 10 Gbit com disco de 10k RPM ou superior
- Um IP estático para o Aplicativo Virtual
- Um registro A de DNS privado resolvendo para o IP estático do seu Aplicativo Virtual. Um registro A público e um IP público também serão necessários se os clientes públicos necessitarão de acesso ao aplicativo.

Nota: "Cliente público" inclui qualquer software cliente (navegadores, técnicos de suporte ao cliente Bomgar fornecendo suporte técnico, clientes remotos recebendo suporte técnico, etc.) que se conectam à rede do aplicativo Bomgar de endereços IP externos fora das redes e VPNs locais.

- Um servidor NTP válido que seja acessível pelo aplicativo
- Confirme se o horário do sistema entre o servidor host ESXi e o OS Bomgar convidado estão em sincronia. Variações por somente alguns segundos podem resultar em problemas de desempenho ou conectividade.

Orientações de Tamanho de Aplicativo Virtual Bomgar

As seguintes orientações de tamanho da VM convidada devem ser usadas para o suporte técnico do Aplicativo Virtual Bomgar.

Até 20 técnicos de suporte ao cliente concorrentes com 1.000 Jump Clients e uma sessão concorrente por técnico de suporte ao cliente (pequeno), os requisitos de VMware são:

- 2 CPUs virtuais; 2,5 GHz ou mais
- 4 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operacional
- 100 GB disponíveis de armazenamento para registros e gravações

Até 300 técnicos de suporte ao cliente concorrentes com 5.000 Jump Clients e uma sessão concorrente por técnico de suporte ao cliente (médio), os requisitos de VMware são:

- 4 CPUs virtuais; 2,5 GHz ou mais
- 8 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operacional
- Unidade secundária de 500 GB para registros e gravações

Até 1.000 técnicos de suporte ao cliente simultâneos com 10.000 Jump Clients e uma sessão concorrente por técnico de suporte ao cliente (grande), os requisitos de VMware são:

- 8 CPUs virtuais; 2,5 GHz ou mais
- 16 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operacional
- Unidade secundária de 100 GB residindo em um centro de armazenamento de alto desempenho
- Unidade terciária de 1000 GB para registros e gravações

Nota: Se você acreditar que terá mais de 1.000 técnicos de suporte ao cliente simultâneos, entre em contato com Bomgar em www.bomgar.com/support ou seu intermediário com Bomgar para garantir que os recursos alocados atenderão às suas necessidades.

Nota: Como a quantidade de dados gravados para qualquer sessão varia drasticamente com base no tipo de dados coletados, na duração da sessão e etc., é impossível definir a quantidade de espaço de armazenamento necessária para salvar os dados por um determinado número de dias. Se seu negócio precisar cumprir diretrizes de retenção de dados, a Bomgar recomenda estimar a quantidade de espaço necessária baseado em observação dos seus próprios diretórios de dados ou usar a API Bomgar ou o Cliente de Integração para extrair dados da sessão para um armazenamento externo.

Nota: Para fins de resolução de problemas, um técnico de suporte ao cliente do Suporte Técnico Bomgar pode requerer que o Aplicativo Virtual Bomgar tenha recursos reservados para diagnosticar efetivamente um problema de suporte técnico.

Implante o Arquivo OVA do Aplicativo Virtual Bomgar

1. Abra o e-mail que você recebeu do Suporte Técnico Bomgar e clique no link para baixar o arquivo **Aplicativo Virtual Bomgar.ova**.
2. Faça o logon no seu cliente de infraestrutura virtual. Você deve usar uma conta com permissões para implantar uma máquina virtual como modelo OVF. Siga o processo para implantar um modelo OVF.
3. Na seção **Origem** do assistente de implantação, selecione o arquivo **Aplicativo Virtual Bomgar.ova**.
4. Confira os detalhes do modelo OVF.
5. Leia e aceite o acordo de licença de usuário final.
6. Especifique um nome para este modelo OVF e selecione um local no inventário ao qual você tem direitos.
7. Selecione uma configuração **Pequeno, Médio** ou **Grande**. Esta seleção define suas alocações de recursos padrão. Escolha suas configurações baseado nas suas necessidades de uso e nos recursos disponíveis.
8. Escolha o host ou grupo no qual você deseja executar o Aplicativo Virtual Bomgar. Selecione um local ao qual você tem direitos.
9. Selecione um grupo de recursos ao qual você tem direitos.
10. Selecione o armazenamento de dados no qual você deseja que o aplicativo virtual seja executado. Isso é onde o sistema operacional e os dados da sessão são armazenados.
11. Selecione como os dados devem ser provisionados. Se você estiver em dúvida de qual selecionar, escolha **Disco Tick Zerado Progressivamente**.
12. Selecione o mapeamento de rede apropriado para o seu ambiente. Seu aplicativo virtual pode funcionar em qualquer lugar da rede com acesso à internet. Entretanto, se você fornecer suporte técnico fora da sua rede, para obter uma segurança ideal, a Bomgar recomenda que você coloque o aplicativo virtual em DMZ ou fora da firewall interna. Considerações de local de rede estão descritas na tabela abaixo. Para informações detalhadas sobre locais de rede, veja [O Aplicativo Bomgar na Rede](http://www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz) em www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz.

Considerações de Local de Rede para Aplicativos Bomgar

Local de Rede

Vantagens/Desvantagens

Não requer que as portas 80 e 443 sejam abertas para tráfego TCP de entrada no seu firewall. Simplifica o processo de configuração significativamente porque ambos os clientes, o do técnico de suporte ao cliente e o do cliente, são construídos para resolver para um DNS específico; se seu DNS registrado resolver para um endereço IP público diretamente atribuído a seu aplicativo, nenhuma configuração adicional é necessária para você iniciar uma sessão. Pode requerer configurações adicionais dependendo do(s) seu(s) roteador(es). Requer redirecionamento de porta no seu firewall e possivelmente configuração adicional no seu roteamento NAT e seu DNS interno.

13. Volte para o e-mail que você recebeu do Suporte Técnico Bomgar e copie a Chave de Licença do Aplicativo. No assistente de implantação, cole a chave no campo.

Nota: Se por alguma razão não conseguir fornecer a Chave de Licença do Aplicativo neste momento, você pode inseri-la manualmente depois a partir do console da máquina virtual. É recomendável que você insira a chave agora para mais simplicidade.

14. Reveja suas configurações e clique em **Concluir**.
15. O aplicativo virtual será implantado no local e com os recursos que você especificou.

Primeira Inicialização de Aplicativo Virtual Bomgar

1. No cliente de infraestrutura virtual, navegue até a pasta da VM que você escolheu acima e localize a nova entrada para o aplicativo virtual. Clique com o botão direito nesta entrada e depois selecione **Abrir Console**. Em seguida, clique no botão reproduzir para começar a inicializar seu Aplicativo Virtual Bomgar.
2. Após seu Aplicativo Virtual Bomgar ter terminado de inicializar, um ou mais endereços IP serão exibidos.

Nota: Se você não puder fornecer a Chave de Licença do Aplicativo durante a implantação, pressione Enter para começar a configuração básica. A Seleção 1 na próxima tela de menu permite a você inserir manualmente a Chave de Licença do Aplicativo. Depois saia de volta à tela principal.

3. A partir de um computador na mesma rede, abra um navegador da Internet e acesse qualquer um dos endereços IP listados, seguidos de **/appliance**. Se nenhum dos IPs listados estiverem acessíveis, veja "[Administração do Console de Máquina Virtual](#)" na página 11 para atribuir um endereço IP usável que utiliza a interface do console. Caso contrário, você terminou a parte da VMware na configuração inicial e pode fechar o console de VMware.

Configure o Aplicativo Virtual Bomgar

1. A partir da interface **/appliance** do seu Aplicativo Virtual Bomgar, faça logon usando **admin** como nome do usuário e **senha** como a senha padrão. Você será solicitado a mudar a senha na primeira vez em que fizer o logon.
2. Em seguida, vá para **Rede > Configuração do IP**.
3. Na seção **Configuração do NIC**, clique em **Adicionar Novo IP**.
4. Insira o endereço IP e a máscara de subrede do seu Aplicativo Bomgar. Você pode decidir se este endereço IP suportará tráfego de sessão, de web ou ambos. Em seguida, clique em **Salvar Alterações**.
5. Na seção **Configuração Global de Rede**, defina seu gateway padrão. Configurar servidores DNS não é obrigatório mas é altamente recomendado. Após inserir as informações obrigatórias, clique em **Salvar Alterações**.

Nota: Configurações de DNS válidas são obrigatórias para failover e atualizações automáticas funcionarem corretamente. Para ajudar a determinar a configuração apropriada de IP e DNS para sua rede, veja "[O Aplicativo Bomgar na Rede](#)".

6. Vá até **Status > Armazenamento** e clique ****Formatar este Disco**** para uso pelo aplicativo.
7. Aguarde a formatação concluir e vá para **Status > Integridade** para verificar se as necessidades do Aplicativo Virtual estão sendo atendidas. Para mais informações, consulte "[Visualize a Integridade do Aplicativo Virtual Bomgar](#)" na 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	!	• 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.

Para informações adicionais sobre como configurar sua rede, consulte o [Guia de Administração de Aplicativo](#) fornecido em www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm.

Referência URL

<https://169.254.1.1/appliance/login.ns> – Administração de Aplicativo

<https://support.example.com/login> – Administração de Usuários

<https://support.example.com> - Site de Suporte Técnico Público

Registre e Atualize o Aplicativo Virtual Bomgar

O servidor de atualização Bomgar não reconhecerá o novo aplicativo nem você poderá navegar para o site público ou a interface /login até ter concluído as tarefas desta seção.

1. Obtenha um certificado SSL que corresponda ao seu nome DNS. Carregue o certificado no seu aplicativo e atribua-o a um endereço IP. Para instruções detalhadas, consulte www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates. Consulte a seção “Criar um Certificado SSL” ou “Replicar o Certificado SSL no Failover e Atlas Aplicativo” como apropriado ao caso de uso do seu aplicativo.
2. Capture a imagem de tela na guia **/appliance > Status > Básico**. Responda ao e-mail de download que você recebeu do Suporte Técnico Bomgar, incluindo em seu e-mail esta imagem de tela e o endereço IP (se presente) ou certificado SSL do aplicativo. Se você enviar o certificado SSL, assegure-se de que ele esteja no formato PKCS#7 (.p7b).
3. Aguarde até 24 horas para o Suporte Técnico Bomgar registrar o novo aplicativo e compilar qualquer pacote de software necessário. Em seguida, instale estes pacotes segundo as instruções enviadas pelo Suporte Técnico Bomgar.
4. Depois de ter instalado o pacote de licença do novo software, seu portal de suporte técnico estará disponível e sua interface /login estará acessível. Para mais detalhes, veja www.bomgar.com/docs/content/admin.

Administração do Console de Máquina Virtual

1. Após concluir a implantação do Aplicativo Virtual, você pode iniciar o console da máquina virtual para acessar algumas funções administrativas.
2. A primeira tela do console da máquina virtual lista os nomes de host e endereços IP para este Aplicativo Virtual. Para realizar alterações de configuração básicas a partir desta janela, pressione **Enter**.
3. No menu, faça uma seleção. Você pode fazer o logon para alterar a configuração. Também pode inserir códigos de suporte técnico para permitir um túnel de suporte técnico ativado pelo aplicativo de retorno ao suporte técnico Bomgar, permitindo uma resolução rápida de problemas complexos.
4. Faça logon para mais opções. Você pode configurar a rede, permitir um túnel de suporte técnico avançado, encerrar ou reiniciar o Aplicativo Virtual, ou redefinir a senha do aplicativo ou a senha administrativa de um site.
5. Selecione **Rede** para gerenciar o nome do host, endereços IP, saída padrão e servidores DNS.
6. Selecione uma interface de rede para gerenciar sua velocidade ou comunicação dupla. Você também pode adicionar ou editar endereços IP.

Visualize a Integridade do Aplicativo Virtual Bomgar

- Vá na página **Status > Integridade** na interface administrativa de /appliance. A página **Integridade** mostra informações para ajudar a você garantir a eficiência da instalação do Aplicativo Virtual Bomgar. As informações exibidas podem ajudá-lo a resolver problemas que você possa encontrar no seu Aplicativo Virtual.
- Informações em tempo real exibidas em três categorias: **CPU**, **Memória** e **Armazenamento**. Para cada categoria, exiba **Valor**, **Status** e quaisquer **Notas** associadas.
- Valor** exibe os parâmetros específicos de CPU, Memória e Armazenamento associados à instalação do seu Aplicativo Virtual. Para ajudar você a rapidamente conferir o desempenho da sua instalação, em **Status** você pode ver ícones de um símbolo verde de confere, um ponto de exclamação azul ou um X vermelho.

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.

Um ícone de verificação verde confirma rapidamente que uma determinada categoria está devidamente configurada para o desempenho otimizado do Aplicativo Virtual.

Um ponto de exclamação azul indica que você precisa fazer alterações para aprimorar seu desempenho. Alterações sugeridas são listadas na coluna **Notas** adjacente.

Um ícone X vermelho alerta sobre uma situação de erro de memória que pode causar problemas no seu Aplicativo Virtual. As alterações sugeridas para corrigir o problema associado a um X vermelho serão listadas na coluna adjacente **Notas** e podem requer que você contate o Suporte Técnico Bomgar.

Perguntas Frequentes do Aplicativo Virtual Bomgar

A seguir estão algumas das perguntas frequentes sobre como administrar o Aplicativo Virtual e responder a essas perguntas do Suporte Técnico Bomgar.

Posso instalar ferramentas VMware no meu Aplicativo Virtual Bomgar?

O Aplicativo Virtual Bomgar é enviado com ferramentas de convidado VMware pré-instalados.

Uma diferença de horário entre meu host ESXi e meu Aplicativo Virtual Bomgar pode causar problemas de conectividade?

Sim, qualquer diferença de horário entre o Aplicativo Virtual Bomgar e o servidor host ESXi pode causar problemas de conectividade. Para prevenir isso, especifique uma fonte NTP válida na interface do Aplicativo Virtual/appliance e assegure que seu host ESXi esteja usando uma fonte NTP válida. O VMware também tem a opção de sincronizar a hora do sistema operacional convidado com a hora do servidor host ESXi. Se você usar esta opção, a fonte NTP no Aplicativo Virtual Bomgar NÃO precisa ser definida. É recomendável usar um método ou o outro, mas NÃO ambos juntos.

Que versão do VMware é compatível para atuar como host do Aplicativo Virtual Bomgar?

O Bomgar certifica a compatibilidade com o VMware vCenter 5.0+, Versão de Hardware Virtual 7+

O Aplicativo Virtual Bomgar requer recursos reservados no VMware?

Para fins de resolução de problemas, um técnico de suporte ao cliente do Suporte Técnico Bomgar pode requerer que o Aplicativo Virtual Bomgar tenha recursos reservados para diagnosticar efetivamente um problema de suporte técnico.

O Bomgar suporta o uso da funcionalidade instantâneo do VMware?

O Bomgar suporta o uso da tecnologia de instantâneo somente em situações de atualização de versão. Um instantâneo de um Aplicativo Virtual Bomgar desligado pode ser tirado antes de uma atualização de versão e pode ser utilizado como fallback caso a atualização falhe.

Nota: O Bomgar não recomenda ou permite tirar instantâneos de Aplicativos Virtuais em execução.

Posso executar o Aplicativo Virtual Bomgar no meu ambiente agrupado do VMware?

Sim, quando instalado em um grupo vSphere, o Aplicativo Virtual Bomgar pode se beneficiar de muitas das tecnologias de valor agregado do VMware, como VMotion, DRS e HA, para maximizar o desempenho e o tempo de ativação.

Posso especificar um disco alternativo para gravações?

Sim, em alguns casos você pode querer separar os disco para gravação se seu ambiente VMware tiver armazenamento controlado. Adicione um terceiro disco ao seu Aplicativo Virtual Bomgar e reinicialize. Quando o Aplicativo Virtual Bomgar for reiniciado, o terceiro disco será provisionado e usado para gravações.

O hardware virtual do meu Aplicativo Virtual Bomgar atualmente é uma versão antiga e precisa ser atualizada. Quais são as recomendações do Bomgar para atualizações de versão de hardware virtual?

O Bomgar certifica a compatibilidade com o VMware vCenter 5.0+, Versão de Hardware Virtual 7+

Se a sua configuração não corresponder a uma das configurações acima, o Bomgar recomenda atualizar a versão do hardware virtual do seu Aplicativo Virtual Bomgar.