

BOMGAR™

Aparelho Virtual
Guia de Configuração

Índice

Instalação do Aparelho Virtual Bomgar	3
Directrizes de Dimensionamento para Aparelhos Virtuais	4
Implemente o Ficheiro OVA do Aparelho Virtual Bomgar	5
Primeira Inicialização do Aparelho Virtual Bomgar	7
Configurar o Aparelho Virtual Bomgar	8
Registar e Actualizar o Aparelho Virtual Bomgar	10
Administração da Consola da Máquina Virtual	11
Visualizar a Integridade do Aparelho Virtual Bomgar	12
Perguntas Frequentes sobre o Aparelho Virtual Bomgar	13

Instalação do Aparelho Virtual Bomgar

Este guia foi concebido para auxiliá-lo durante a instalação e configuração iniciais do seu Aparelho Virtual Bomgar. Se precisar de assistência, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar em www.bomgar.com/support.

Pré-Requisitos

Antes de iniciar a configuração do seu Aparelho Virtual Bomgar, confirme se reviu os seguintes pré-requisitos e directrizes de tamanho que seguem.

- VMware vCenter 5.0+
- Pelo menos, 124 GB de armazenamento disponível. Para determinar com precisão o armazenamento necessário para o ambiente, consulte «Directrizes de Dimensionamento para Aparelhos Virtuais» na página 4.
- Uma partição de 24 GB para o SO Bomgar e pelo menos 100 GB disponíveis para registos e gravações
- SAN de IP externo necessitam de uma rede reservada de 1 Gbit ou 10 Gbit com disco de 10K RPM ou superior
- Um IP estático para o Aparelho Virtual
- Um registo A de DNS privado que resolva para o IP estático do seu Aparelho Virtual. Um registo A público e um IP público também serão necessários se os clientes públicos necessitarão de acesso ao aparelho.

Observação: “Cliente público” inclui qualquer software cliente (browsers, técnicos de apoio ao cliente Bomgar que fornecem apoio técnico, clientes remotos que recebem apoio técnico, etc.) que estabelecem ligação à rede do aparelho Bomgar de endereços IP externos fora das redes e VPN locais à rede do aparelho Bomgar.

- Um servidor NTP válido que pode ser acedido pelo aparelho
- Confirme se a hora do sistema entre o servidor anfitrião ESXi e o SO Bomgar convidado está sincronizada. Variações de apenas alguns segundos podem resultar em problemas de desempenho ou conectividade.

Directrizes de Dimensionamento para Aparelhos Virtuais

As seguintes directrizes de tamanho da VM convidada devem ser utilizadas para o apoio do Aparelho Virtual Bomgar.

Até 20 técnicos de apoio ao cliente em simultâneo com 1000 Jump Clients e uma sessão em simultâneo por técnico de apoio ao cliente (pequeno), os requisitos de VMware são:

- 2 CPU virtuais, 2,5 GHz ou mais
- 4 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operativo
- 100 GB disponíveis de armazenamento para registos e gravações

Até 300 técnicos de apoio ao cliente em simultâneo com 5 000 Jump Clients e uma sessão em simultâneo por técnico de apoio ao cliente (pequeno), os requisitos de VMware são:

- 4 CPU virtuais, 2,5 GHz ou mais
- 8 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operativo
- Unidade secundária de 500 GB para registos e gravações

Até 1000 técnicos de apoio ao cliente em simultâneo com 10 000 Jump Clients e uma sessão em simultâneo por técnico de apoio ao cliente (grande), os requisitos de VMware são:

- 8 CPU virtuais, 2,5 GHz ou mais
- 16 GB de memória
- 24 GB disponíveis de armazenamento para o sistema operativo
- Unidade secundária de 100 GB guardada num centro de armazenamento de elevado desempenho
- Unidade terciária de 1000 GB para registos e gravações

Observação: Se prevê que terá mais de 1000 técnicos de apoio ao cliente em simultâneo, entre em contacto com a Bomgar através de www.bomgar.com/support ou o seu técnico de apoio ao cliente da Bomgar para garantir que os recursos atribuídos irão atender as suas necessidades.

Observação: Como a quantidade de dados gravados para qualquer sessão varia drasticamente com base no tipo de dados recolhidos, a duração da sessão, etc., é impossível definir a quantidade de espaço de armazenamento necessária para guardar os dados durante um determinado número de dias. Se a sua empresa tiver de seguir directrizes de retenção de dados, a Bomgar recomenda uma estimativa da quantidade de espaço necessária, com base na observação dos respectivos armazenamento de dados ou utilizar a API Bomgar ou o Cliente de Integração para extrair dados da sessão para um armazenamento externo.

Observação: Para fins de resolução de problemas, um técnico de apoio ao cliente do Apoio Técnico Bomgar pode requerer que o Aparelho Virtual Bomgar tenha recursos reservados para um diagnóstico eficaz de um problema de apoio técnico.

Implemente o Ficheiro OVA do Aparelho Virtual Bomgar

1. Abra o e-mail que recebeu do Apoio Técnico Bomgar e clique na ligação para transferir o ficheiro **Aparelho Virtual Bomgar.ova**.
2. Inicie sessão no seu cliente de infraestrutura virtual. Deve utilizar uma conta com permissões para implementar uma máquina virtual como modelo OVF. Siga o processo para implementar um modelo OVF.
3. Na secção **Origem** do assistente de implementação, seleccione o ficheiro **Aplicação Virtual Bomgar.ova**.
4. Verifique os detalhes do modelo OVF.
5. Leia e aceite o acordo de licença de utilizador final.
6. Especifique um nome para este modelo OVF e seleccione um local no inventário em relação ao qual tenha direitos.
7. Seleccione uma configuração **Pequena**, **Média** ou **Grande**. Esta selecção define as suas atribuições de recursos predefinidos. Escolha as suas configurações com base nas suas necessidades de utilização e nos recursos disponíveis.
8. Escolha o anfitrião ou grupo no qual pretende executar o Aparelho Virtual Bomgar. Seleccione um local em relação ao qual tenha direitos.
9. Seleccione um grupo de recursos em relação ao qual não tenha direitos.
10. Seleccione o armazenamento de dados no qual pretende executar o aparelho virtual. Este é o local onde o sistema operativo e os dados da sessão são armazenados.
11. Seleccione como os dados devem ser fornecidos. Se não tiver a certeza qual deve seleccionar, escolha **Disco Tick Zerado Progressivamente**.
12. Seleccione o mapeamento de rede adequado para o seu ambiente. O seu aparelho virtual pode funcionar em qualquer lugar da rede com acesso à Internet. Contudo, se fornecer apoio técnico fora da sua rede, para obter uma segurança ideal, a Bomgar recomenda que coloque o aparelho virtual em DMZ ou fora da firewall interna. As considerações sobre a localização da rede estão descritas na tabela abaixo. Para obter mais informações sobre locais de rede, consulte [O Aparelho Bomgar na Rede](#) em www.bomgar.com/docs/content/appliance/dmz.

Considerações sobre o local de rede para aplicações Bomgar

Local de rede

Vantagens/Desvantagens

Não requer que as portas 80 e 443 sejam abertas para tráfego TCP de entrada na sua firewall. Simplifica o processo de configuração consideravelmente porque ambos os clientes, o do técnico de apoio ao cliente e o do cliente, são criados para recorrer a um DNS específico; se o seu DNS registado recorrer a um endereço IP público atribuído diretamente ao seu aparelho, não é necessária nenhuma configuração adicional para iniciar sessão.

Pode ser necessário uma configuração adicional, dependendo do seu router ou routers.

Requer o reencaminhamento da porta na sua firewall e possivelmente configuração adicional no seu encaminhamento NAT e no seu DNS interno.

13. Volte para o e-mail que recebeu do Apoio Técnico Bomgar e copie a Chave de Licença do Aparelho. No assistente de implementação, cole a chave no campo.

Observação: Se, por algum motivo, não conseguir fornecer a Chave de Licença do Aparelho, pode inseri-la manualmente mais tarde a partir da consola da máquina virtual. É recomendável que insira a chave agora por uma questão de simplicidade.

14. Reveja as suas definições e clique em **Concluir**.
15. O aparelho virtual será implementado no local e com os recursos que especificou.

Primeira Inicialização do Aparelho Virtual Bomgar

1. No cliente de infraestrutura virtual, navegue para a pasta da VM que escolheu acima e localize a nova entrada para o aparelho virtual. Clique com o botão direito nesta entrada e depois seleccione **Abrir Consola**. Em seguida, clique no botão de reprodução para iniciar o arranque do seu Aparelho Virtual Bomgar.
2. Depois do seu Aparelho Virtual Bomgar ter concluído a inicialização, um ou mais endereços IP serão apresentados.

Observação: Se não conseguir fornecer a Chave de Licença do Aparelho durante a implementação, prima Enter para iniciar a configuração básica. A Selecção 1 no próximo ecrã de menu permite inserir manualmente a Chave de Licença do Aparelho. Em seguida, volte para o ecrã principal.

3. A partir de um computador na mesma rede, abra um Web browser e aceda a qualquer um dos endereços IP listados, seguidos de **/appliance**. Se nenhum dos IP listados estiverem acessíveis, consulte «[Administração da Consola da Máquina Virtual](#)» na [página 11](#) para atribuir um endereço IP utilizável que utiliza a interface da consola. Caso contrário, concluiu a parte da VMware na configuração e pode fechar a consola do VMware.

Configurar o Aparelho Virtual Bomgar

1. A partir da interface **/appliance** do seu Aparelho Virtual Bomgar, inicie sessão utilizando **admin** como nome do utilizador e **palavra-passe** como a palavra-passe predefinida. Será solicitado para alterar a palavra-passe quando iniciar sessão pela primeira vez.
2. Em seguida, vá para **Funcionamento em Rede > Configuração do IP**.
3. Na secção **Configuração do NIC**, clique em **Adicionar Novo IP**.
4. Insira o endereço IP estático e a máscara de subrede do seu Aparelho Bomgar. Pode decidir se este endereço IP irá suportar tráfego de sessão, de Web ou ambos. Em seguida, clique em **Guardar Alterações**.
5. Na secção **Configuração Global de Rede**, defina o seu gateway predefinido. Configurar servidores DNS não é obrigatório, mas é vivamente recomendado. Depois de inserir as informações obrigatórias, clique em **Guardar Alterações**.

Observação: As definições de DNS válidas são obrigatórias para que a activação pós-falha e as actualizações automáticas funcionem correctamente. Para ajudar a determinar a configuração adequada de IP e DNS para a sua rede, consulte "[O Aparelho Bomgar na Rede](#)".

6. Vá para **Estado > Armazenamento** e clique em ****Formatar este Disco**** para utilização pelo aparelho.
7. Aguarde que a formatação seja concluída e vá para **Estado > Integridade** para verificar se as necessidades do Aparelho Virtual estão a ser cumpridas. Para obter mais informações, consulte «[Visualizar a Integridade do Aparelho 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	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 obter mais informações sobre como configurar a sua rede, consulte o [Guia Administrativo de Aparelhos](#) fornecido em www.bomgar.com/docs/content/appliance/web/index.htm.

Referência URL

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

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

<https://support.example.com> – Site de apoio técnico público

Registrar e Actualizar o Aparelho Virtual Bomgar

O servidor de actualização Bomgar não reconhecerá o novo aparelho nem poderá navegar para o site público ou para a interface /login depois de ter concluído as tarefas desta secção.

1. Obtenha um certificado SSL que corresponda ao seu nome DNS. Carregue o certificado no seu aparelho e atribua-o a um endereço IP. Para obter mais instruções, consulte www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates. Consulte a secção “Criar um Certificado SSL” ou “Replicar o Certificado SSL na Activação pós-falha e Aparelhos Atlas” como adequado no que respeita à utilização do seu aparelho.
2. Faça uma captura de ecrã do separador **/appliance > Estado > Básico**. Responda ao e-mail de transferência que recebeu do Apoio Técnico Bomgar, incluindo no seu correio electrónico esta captura de ecrã e o endereço IP (se presente) ou o certificado SSL do aparelho. Se enviar o certificado SSL, certifique-se de que está no formato PKCS#7 (.p7b).
3. Aguarde até 24 horas para que o Apoio Técnico Bomgar registre o novo aparelho e compile qualquer pacote de software necessário. Em seguida, instale estes pacotes segundo as instruções enviadas pelo Apoio Técnico Bomgar.
4. Depois de ter instalado o novo pacote de licença do software, o seu portal de apoio técnico estará disponível e a sua interface /login estará acessível. Para obter mais informações, consulte www.bomgar.com/docs/content/admin.

Administração da Consola da Máquina Virtual

1. Quando concluir a implementação do Aparelho Virtual, pode iniciar a consola da máquina virtual para aceder a algumas funções administrativas.
2. O primeiro ecrã da consola da máquina virtual lista os nomes de anfitrião e os endereços IP deste Aparelho Virtual. Para efectuar alterações de configuração básicas a partir desta janela, prima **Enter**.
3. No menu, faça uma selecção. Pode iniciar sessão para efectuar alterações na configuração. Também pode inserir códigos de apoio técnico para permitir um túnel de apoio técnico activado pelo aparelho novamente no apoio técnico Bomgar, permitindo uma resolução rápida de problemas complexos
4. Inicie sessão para obter mais opções. Pode configurar a rede, permitir um túnel de apoio técnico avançado, encerrar ou reiniciar o Aparelho Virtual ou repor a palavra-passe do aparelho ou a palavra-passe administrativa de um site.
5. Seleccione **Rede** para gerir o nome do anfitrião, endereços IP, gateway predefinido e servidores DNS.
6. Seleccione uma interface de rede para gerir a velocidade ou comunicação duplex. Também pode adicionar ou editar endereços IP.

Visualizar a Integridade do Aparelho Virtual Bomgar

- Vá para a página **Estado > Integridade** na interface administrativa de /appliance. A página **Integridade** mostra informações para ajudá-lo a garantir a eficiência da instalação do Aparelho Virtual Bomgar. As informações apresentadas podem ajudá-lo a resolver problemas que possa encontrar no seu Aparelho Virtual.
- As informações em tempo real são apresentadas em três categorias: **CPU**, **Memória** e **Armazenamento**. Para cada categoria, visualize **Valor**, **Estado** e quaisquer **Notas** associadas.
- Valor** apresenta os parâmetros específicos de CPU, Memória e Armazenamento associados à instalação do seu Aparelho Virtual. Para que possa conferir rapidamente o desempenho da sua instalação, em **Estado** aparece os ícones de símbolo de verificação verde, o ponto de exclamação azul e os ícones X vermelhos.

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 Aparelho Virtual.

Um ponto de exclamação azul indica que pode ser necessário fazer alterações para melhorar o desempenho. As alterações sugeridas são apresentadas na coluna **Notas** adjacente.

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

Perguntas Frequentes sobre o Aparelho Virtual Bomgar

Seguem-se algumas das perguntas frequentes sobre como administrar o Aparelho Virtual e respostas a estas perguntas por parte do Apoio Técnico Bomgar.

Posso instalar ferramentas VMware no meu Aparelho Virtual Bomgar?

O Aparelho Virtual Bomgar é fornecido com ferramentas de convidado VMware pré-instaladas.

Uma diferença de horário entre o meu anfitrião ESXi e o meu Aparelho Virtual Bomgar pode causar problemas de conectividade?

Sim, qualquer diferença de horário entre o Aparelho Virtual Bomgar e o servidor anfitrião ESXi pode causar problemas de conectividade. Para prevenir essa situação, especifique uma fonte NTP válida na interface do Aparelho Virtual/appliance e certifique-se de que o seu anfitrião ESXi está a utilizar uma fonte NTP válida. O VMware também tem a opção para sincronizar a hora do sistema operacional convidado com a hora do servidor anfitrião ESXi. Se utilizar esta opção, a fonte NTP no Aparelho Virtual Bomgar NÃO tem de ser definida. É recomendável utilizar um método ou o outro, mas NÃO ambos juntos.

Que versão do VMware é compatível para alojar o Aparelho Virtual Bomgar?

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

O Aparelho Virtual Bomgar requer recursos reservados no VMware?

Para fins de resolução de problemas, um técnico de apoio ao cliente do Apoio Técnico Bomgar pode requerer que o Aparelho Virtual Bomgar tenha recursos reservados para um diagnóstico eficaz de um problema de apoio técnico.

O Bomgar suporta a utilização da funcionalidade de capturas de ecrã do VMware?

O Bomgar suporta a utilização da tecnologia de capturas de ecrã apenas nas questões de actualização de versão. Uma captura de ecrã de um Aparelho Virtual Bomgar desligado pode ser captada antes de uma actualização de versão e pode ser utilizada como contingência em caso de falha da actualização.

Observação: O Bomgar não recomenda ou permite fazer capturas de ecrã de Aparelhos Virtuais em execução.

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

Sim, quando está instalado num grupo vSphere, o Aparelho Virtual Bomgar pode beneficiar de muitas das tecnologias de valor acrescentado do VMware, como VMotion, DRS e HA, para maximizar o desempenho e o tempo de activação.

Posso especificar um disco alternativo para as gravações?

Sim, nalguns casos pode ser necessário separar os disco para gravação se o seu ambiente VMware tiver armazenamento em camadas. Adicione um terceiro disco ao Aparelho Virtual Bomgar e reinicialize. Quando o Aparelho Virtual Bomgar for reiniciado, o terceiro disco será fornecido e utilizado para gravações.

O hardware virtual do meu Aparelho Virtual Bomgar é uma versão antiga e tem de ser actualizada. Quais são as recomendações da Bomgar para actualizações 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 indicadas acima, a Bomgar recomenda actualizar a versão do hardware virtual do seu Aparelho Virtual Bomgar.