

BOMGAR™

Instalación del Hardware Bomgar

Base 3.2

Gracias por utilizar Bomgar.

La atención al cliente es nuestra prioridad en Bomgar. Ayúdenos a brindarle un servicio de excelencia. Si tiene algún comentario, incluso si se trata de errores u omisiones en los manuales, por favor, envíenos un correo electrónico a feedback@bomgar.com.

Instalación del Hardware Bomgar | Base 3.2

Índice

Instalación del hardware Bomgar.....	4
Configuración inicial de la red.....	5
Instrucciones del certificado SSL.....	8
Búsqueda de actualizaciones.....	9
Recomendaciones sobre la ubicación de la red.....	10

Instalación del hardware Bomgar

Esta guía lo guiará a través de la instalación y configuración inicial de su Dispositivo Bomgar. Para realizar consultas, comuníquese con el área de soporte en forma gratuita al 1.866.205.3650 x2, o llame desde otro país, al +01.601.519.0123. También nos puede enviar un correo a support@bomgar.com.

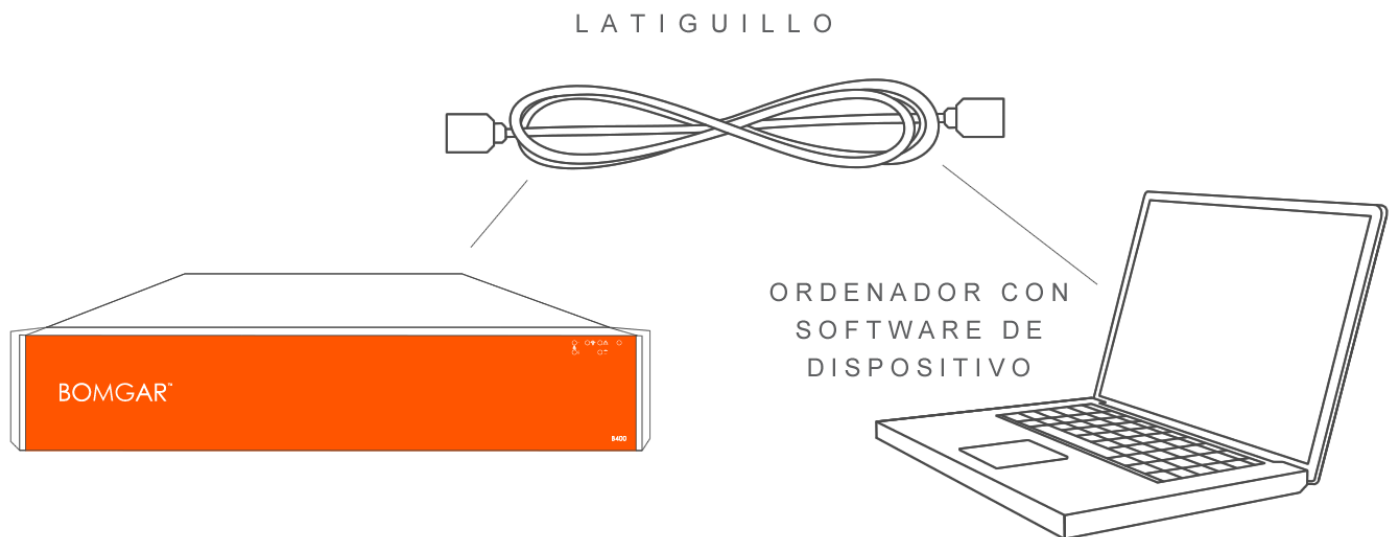
Requisitos previos

Antes de empezar, asegúrese de que cumple con los siguientes requisitos de sistema e información.

- Uno o dos tomacorrientes disponibles, dependiendo de su dispositivo
- Conexión de red de alta velocidad
- Una dirección IP estática para su dispositivo Bomgar
- Un nombre de host registrado en DNS que resuelva a la dirección IP pública de su dispositivo Bomgar
- La puerta de enlace predeterminada y la máscara de subred que correspondan en su red para el dispositivo Bomgar

Para que el software que se ejecuta en su dispositivo Bomgar funcione correctamente, tiene que comunicar a Bomgar el nombre de host que registró en DNS (por ejemplo, support.example.com), que resuelva a la dirección IP pública de su dispositivo. Bomgar también recomienda una dirección IP pública y estática, que puede solicitarla a su proveedor de Internet. Si bien es posible asignar al dispositivo una dirección IP estática interna, no se recomienda hacerlo. Véase "Recomendaciones sobre la ubicación de la red" en la página 10 para más información.

Configuración externa

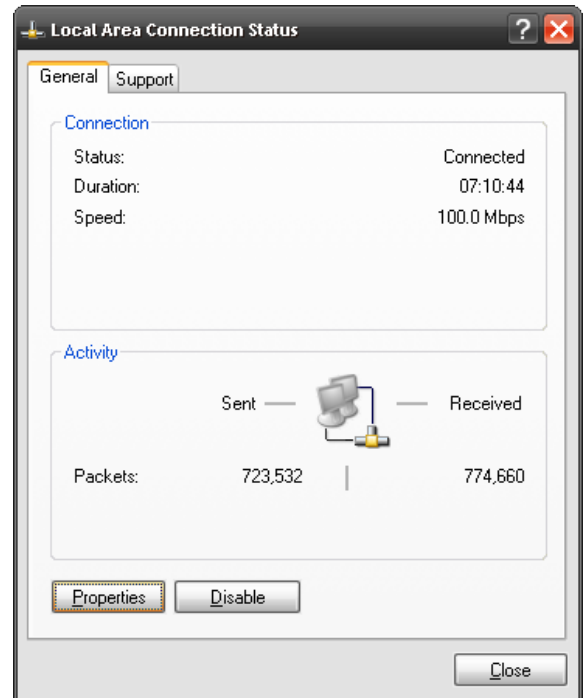


1. Conecte los cables de alimentación eléctrica del dispositivo Bomgar a una fuente de energía segura. Dependiendo del tipo de Bomgar Box, puede tener dos cables de alimentación. Cuando es necesario, el voltaje del dispositivo cambia automáticamente a 120V o 240V.
2. Usando uno de los latiguillos blancos o negros proporcionados, conecte su computadora al NIC1 en la parte posterior del Dispositivo Bomgar.
3. Presione el botón de encendido. El dispositivo Bomgar se inicializará aproximadamente en 60 segundos.

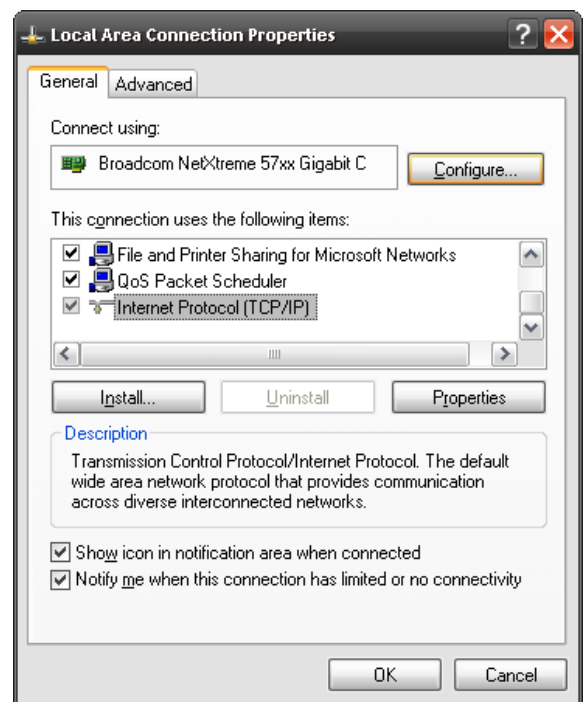
Configuración inicial de la red

Antes de la implementación en su red, debe realizar la configuración de red de Bomgar Box. Para poder hacerlo, abra la interfaz administrativa de Bomgar Box desde un explorador Web en su computadora. Siga los pasos detallados a continuación para completar el proceso. El tipo de proceso depende del sistema operativo que usted utilice.

Una vez que haya completado la configuración externa de su Bomgar Box, diríjase a **Conexión de área local** en su computadora y haga clic en **Propiedades**.

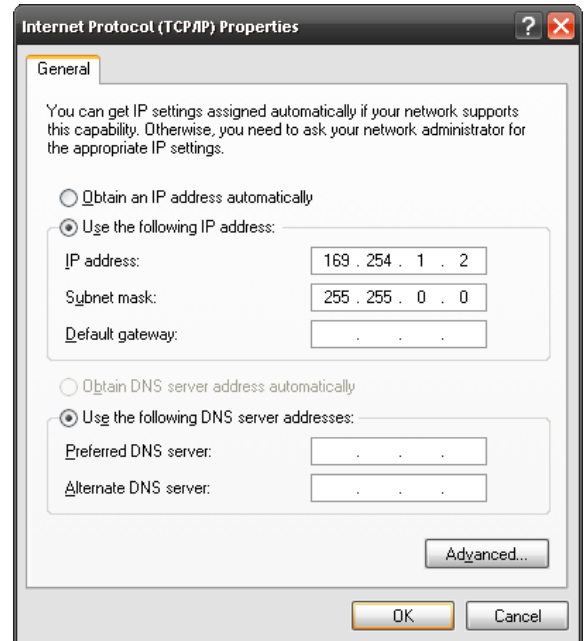


Haga doble clic en **Protocolo de Internet (TCP/IP)**.



Ingrese **169.254.1.2** para su dirección IP y **255.255.0.0** para la máscara de subred

Nota: Existe la posibilidad de obtener la dirección IP de manera automática, pero por lo general es más rápido ingresar la información manualmente.



Inicie el explorador Web e ingrese la dirección **http://169.254.1.1/appliance** en el campo de direcciones URL. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña predeterminados y haga clic en **Iniciar sesión**.

Nombre de usuario predeterminado: **admin**

Contraseña predeterminada: **password**

La primera vez que inicie sesión, se le solicitará que cambie la contraseña administrativa.



Una vez que haya iniciado la sesión en la interfaz administrativa de Bomgar Box, diríjase a la pestaña **Red** para realizar la configuración de red.

En la sección de **Configuración de red global**, establezca la puerta de enlace predeterminada. La configuración de servidores DNS primarios y secundarios no es un requisito, pero es muy recomendable. Después de ingresar la información solicitada, haga clic en **Guardar cambios**.

Nota: Los clientes con licencias Enterprise de Bomgar necesitan ser conscientes de que se necesitan configuraciones DNS válidas para que las actualizaciones automáticas y las conmutaciones por error funcionen adecuadamente.

Haga clic en **Agregar nueva IP** e ingrese la dirección IP estática y la máscara de subred de su Bomgar Box. Después haga clic en **Guardar cambios**.

The image shows three screenshots of the Bomgar web interface for network configuration. The top navigation bar includes 'ESTADO', 'MIGRACIÓN', 'RED', 'SEGURIDAD', and 'SOPORTE TÉCNICO'. The 'RED' tab is active, showing sub-tabs for 'CONFIGURACIÓN IP', 'RUTAS ESTÁTICAS', and 'SNMP'.

Configuración NIC: This screen shows details for two network interfaces, NIC 1 and NIC 2. It lists IP addresses (10.10.12.1, 12.102.217.104, 169.254.1.1, 192.168.1.100) and MTU values (1500). Buttons for 'Añadir nueva dirección IP' and 'Guardar' are visible.

Configuración de la red global: This screen allows for global network settings. It includes fields for 'Nombre del servidor' (bechcom.qa.bomgar.com), 'Puerta de enlace predeterminada' (12, 162, 217, 129), and DNS servers (primary: 12, 127, 16, 67; secondary: 12, 127, 16, 68). There are checkboxes for 'Volver a la cola de servidores de OpenDNS' and 'Responder al ping'. A 'Servidor NTP' field is set to 'clock.bomgar.com'. A 'Guardar cambios' button is at the bottom.

Configuración de número de puerto: This screen is for configuring listening ports. It has input fields for 'Puertos de escucha de servidor' (HTTP: 80, HTTPS: 443, 8200) and 'Puertos de dirección URL' (HTTP: 80, HTTPS: 443). A 'Guardar' button is at the bottom.

IP :: Editar 10.10.12.1: This screen shows configuration for a specific static IP. It has checkboxes for 'Habilitado' and 'Obligatorio'. Fields include 'Puerto de red' (NIC 1), 'Dirección IP' (10, 10, 12, 1), 'Máscara de subred' (255, 255, 255, 0), and 'Tipo de acceso' (Autorizar ambos). A 'Guardar cambios' button is at the bottom.

Each screenshot includes a warning: 'ADVERTENCIA: los cambios en la configuración de red SÓLO se deben realizar cuando el dispositivo no está siendo utilizado por otros usuarios.'

Instrucciones del certificado SSL

Antes de que Bomgar puede ofrecerle su paquete de software personalizado, tendrá que instalar en su Bomgar Box un certificado SSL válido que coincida con el registro de direcciones DNS (nombre de host) que eligió para su sitio de soporte remoto.

Para operar su Bomgar Box es necesario instalar uno de los siguientes certificados:¹

- Certificado SSL firmado por la entidad de certificación que coincida con el nombre de host elegido
- Certificado SSL autofirmado que coincida el nombre de host elegido

Cuando el certificado SSL válido esté cargado en su Bomgar Box, envíe por correo electrónico al soporte de Bomgar la siguiente información de la página de **Estado** de su Bomgar Box /appliance:

- Versión de software base
- Nivel de parche de seguridad

The screenshot shows the 'Estado' (Status) page of the Bomgar device management interface. The page is divided into several sections:

- Estadísticas del dispositivo (Device Statistics):** A table listing various system metrics:

Versión del dispositivo	0.300 v1
Número de serie del dispositivo	NNG00081800419
Dispositivo GUID	123b1539948a4fa0a7b2044821e1925f
Versión de software base	2.2.4 (27933)
Paquete de servicio	10
Versión de firmware	2
Fecha de compilación del firmware	Lun 25 Abril 2011 15:18:58 UTC
Tiempo de actividad del sistema	8 días, 0:22
Procesos	0, 05, 0, 11, 0, 14 (0)
Estado de diagnóstico	0
Hora del sistema	Mar 03 may 2011 20:54:51 UTC
Zona horaria	UTC
- Sitio predeterminado (Default Site):** A dropdown menu set to 'Sin sitio predeterminado' (No default site) with a 'Guardar cambios' (Save changes) button.
- Reiniciar | Apagar (Restart | Power Off):** Two buttons: 'Reiniciar este dispositivo' (Restart this device) and 'Apagar este dispositivo' (Power off this device).
- Restablecer los valores predeterminados de fábrica del dispositivo (Reset factory defaults):** A button labeled 'Restablecer los valores predeterminados de fábrica del dispositivo'.

There are also several 'NOTA' (Note) sections providing warnings about site configuration and the effects of the reset button.

Para más información sobre la generación y subida de certificados SSL, consulte la *Guía de administración del dispositivo*.

¹Para su seguridad, no envíe su certificado SSL al soporte de Bomgar. Asegúrese de que la clave privada y la frase secreta correspondiente se guarden en una ubicación segura y documentada.

Búsqueda de actualizaciones

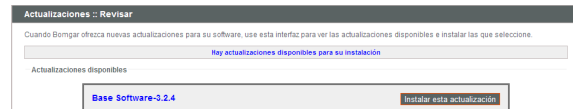
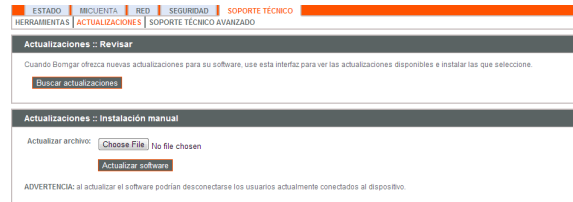
Cuando el soporte Bomgar le envíe un correo electrónico para avisarle que el software está compilado, vaya a la página de **Actualizaciones** de la pestaña de **Soporte** y haga clic en **Búsqueda de actualizaciones**.

Mientras espera el correo electrónico de confirmación, tal vez quiera instalar Bomgar Box en la ubicación permanente de su red. Tenga el Apéndice I como referencia cuando lo necesite.

Va a encontrar una actualización que sirve para cargar el software y las licencias de Bomgar. Haga clic en **Instalar esta actualización**.

Nota: También puede descargar e instalar el software manualmente. Para obtener más información, consulte la Guía del usuario administrativo.

Advertencia: Si quiere realizar cambios una vez finalizada la configuración inicial, la actualización de software puede ocasionar que se desconecten los usuarios que en ese momento estén conectados a Bomgar Box.

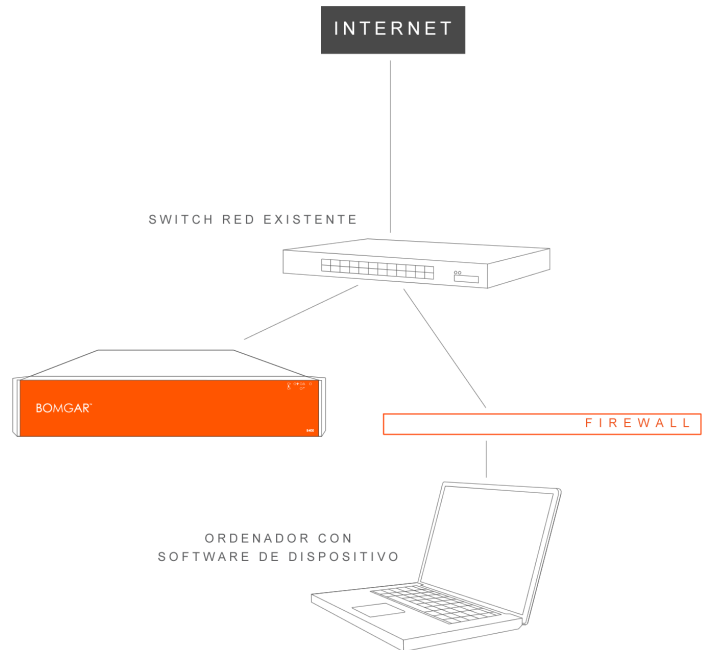


Recomendaciones sobre la ubicación de la red

Una vez que haya realizado la configuración inicial de red para su dispositivo Bomgar, estará listo para conectar su dispositivo a Internet.¹

A pesar de que su dispositivo puede funcionar en cualquier lugar de su red con acceso a Internet, Bomgar le recomienda que lo coloque fuera de su firewall para una seguridad óptima. Para obtener más detalles, consulte la tabla que se encuentra a continuación. Si necesita ayuda para la configuración de su firewall, comuníquese con el fabricante del software de su firewall.

Después de que conecte su Dispositivo Bomgar a Internet, deberá de ser capaz de acceder a su interfaz administrativo desde cualquier explorador web tecleando la DNS que creó seguida de **/appliance**.



Direcciones URL de Referencia

- <http://169.254.1.1/appliance> – Administración del Dispositivo
- <http://support.example.com/login> – Administración del Usuario
- <http://support.example.com> – Sitio Público de Soporte

Consideraciones de la ubicación de la red para los Dispositivos Bomgar

Ubicación de la red	Ventajas y desventajas
Fuera del firewall	No es necesario que los puertos 80, 443 y 8200 estén abiertos al tráfico TCP entrante en su firewall. Simplifica el proceso de configuración de manera significativa porque tanto el representante como el Customer Client resuelven a un DNS específico. Si el DNS registrado resuelve a una dirección IP pública asignada directamente a su Bomgar Box, no se necesitan pasos adicionales de configuración para iniciar sesión.
DMZ	De acuerdo con el/los router/s, podría necesitar pasos adicionales de configuración.
Dentro del firewall	Requiere reenvío de puerto en el firewall y posibles pasos adicionales en la configuración de enrutamiento NAT y DNS interno.

¹ Si es indispensable trasladar su Bomgar Box a otro lugar para establecer la conexión a Internet, apague el dispositivo antes de desenchufarlo de la corriente eléctrica. Para hacerlo, presione una vez la tecla de encendido. Después de 60 segundos, el dispositivo se apaga y usted ya puede desenchufarlo. Cuando vuelva a conectarlo en el nuevo lugar, tendrá que realizar nuevamente el encendido.