

BOMGAR™

Instalación del Dispositivo Virtual 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 Dispositivo Virtual Bomgar | Base 3.2

Índice

Instalación del Dispositivo Virtual Bomgar.....	4
Directrices para el dimensionamiento del dispositivo virtual	5
Descargue su Dispositivo Virtual Bomgar.....	6
Importe los archivos del Dispositivo Virtual Bomgar a su inventario VMware.....	7
Arranque inicial del dispositivo virtual.....	9
Configure su Dispositivo Virtual.....	13
Preguntas más frecuentes sobre el Dispositivo Virtual.....	15

Instalación del Dispositivo Virtual Bomgar

Esta guía está diseñada para acompañarlo a través de la instalación y configuración de su Dispositivo Virtual Bomgar. Para realizar consultas, comuníquese con el área de soporte en forma gratuita al 1.877.826.6427 x2, o si llama desde otro país, al +01.601.519.0123. También nos puede enviar un correo a support@bomgar.com.

Requisitos previos

Antes de iniciar la instalación de su Dispositivo Virtual Bomgar, asegúrese de revisar los siguientes requisitos y las directrices de dimensionamiento que se presentan a continuación.

- VMware ESX (incluyendo ESXi) 3.5+ ó 4.0+
- Una partición de 10GB para el Bomgar OS y al menos 100 GB de espacio disponible en un volumen VMFS para registros y grabaciones.
- Una IP estática para su dispositivo virtual
- Un registro A (DNS) registrado resolviendo a la IP pública de su dispositivo virtual
- Un servidor NTP válido que el dispositivo pueda alcanzar
- Asegúrese de que el horario de sistema entre el servidor de alojamiento ESX y el Bomgar OS huésped esté sincronizado. Las variaciones, aunque sean de tan solo unos segundos, pueden causar problemas potenciales de rendimiento y conectividad.

Directrices para el dimensionamiento del dispositivo virtual

Las siguientes directrices para dimensionamiento deben usarse para soportar el Dispositivo Virtual Bomgar.

Hasta 5 representantes simultáneos y 100 Clientes Jump, los requisitos ESX son:

- Servidor ESX versión 3.5+ ó 4.0+
- Un solo procesador virtual; equivalente a 2.0 GHz
- 512 MB de memoria dedicada
- Almacenamiento disponible de 120 GB (el IP SAN externo necesita estar en una red dedicada de 1 Gbit ó 10Gbit con disco de 10000 RPM o más)

Hasta 20 representantes simultáneos y 300 Clientes Jump, los requisitos ESX son:

- Servidor ESX versión 3.5+ ó 4.0+
- Procesador virtual doble; equivalente a 2.0 GHz
- 2 GB de memoria dedicada
- Almacenamiento disponible de 250 GB (el IP SAN externo necesita estar en una red dedicada de 1 Gbit ó 10Gbit con disco de 10000 RPM o más)

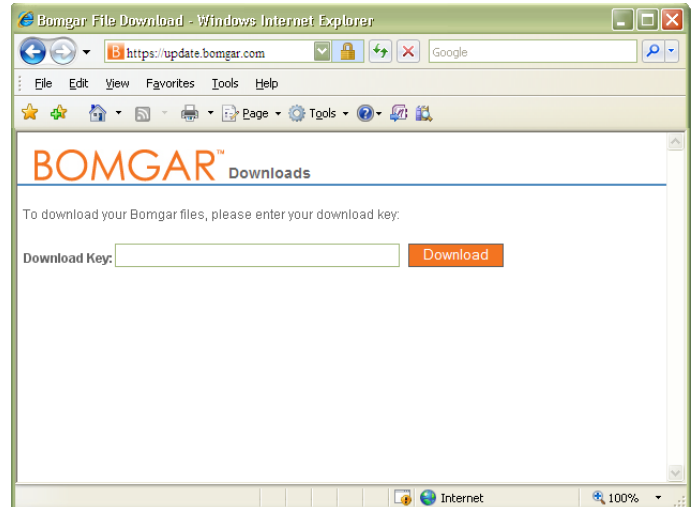
Hasta 100 representantes simultáneos y 1000 Clientes Jump, los requisitos ESX son:

- Servidor ESX versión 3.5+ ó 4.0+
- Procesador virtual doble; equivalente a 2.0 GHz
- 4 GB de memoria dedicada
- Almacenamiento disponible de 300 GB (el IP SAN externo necesita estar en una red dedicada de 1 Gbit ó 10Gbit con disco de 10000 RPM o más)

Nota: Si usted espera tener más de 100 representantes simultáneos o más de 1000 Clientes Jump, póngase en contacto con Bomgar en support@bomgar.com o con su Representante de Bomgar para confirmar que los recursos asignados satisfarán sus necesidades.

Descargue su Dispositivo Virtual Bomgar

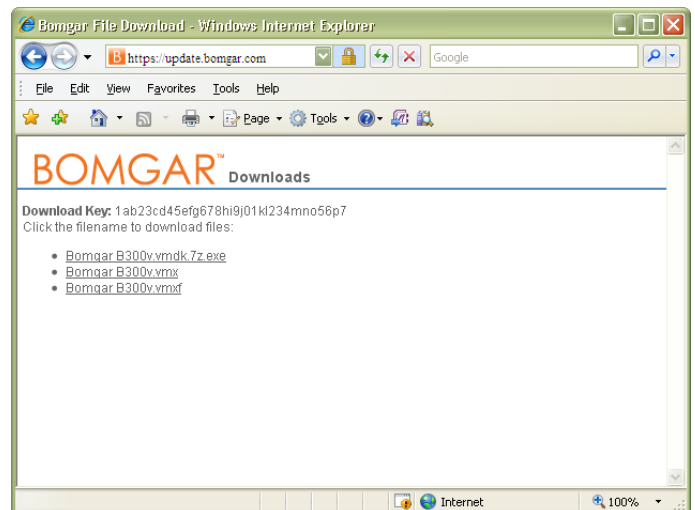
1. Abra el correo electrónico de descarga que recibió del soporte técnico de Bomgar, y siga el enlace adjunto para descargar su Dispositivo Virtual Bomgar o explore update.bomgar.com e introduzca la clave de descarga única que se le proporcionó.



2. Desde la página de actualizaciones, guarde los tres archivos en un directorio local vacío. Los archivos deberán descargarse de la siguiente manera:
 - Bomgar B300v.vmx
 - Bomgar B300v.vmx
 - Bomgar B300v.vmdk.7z.exe

Nota: El archivo Bomgar B300v.vmdk.7z.exe es un archivo 7-Zip ejecutable autoextraíble. Ejecute este ejecutable para extraer dos archivos VMDK:

- Bomgar B300v.vmdk
- Bomgar B300v-flat.vmdk

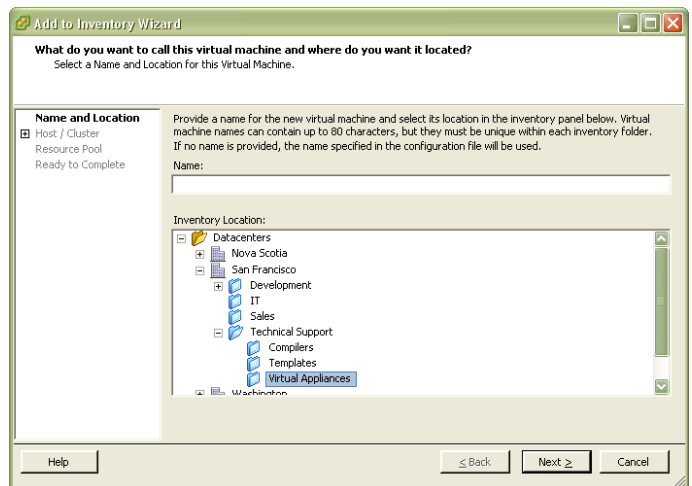
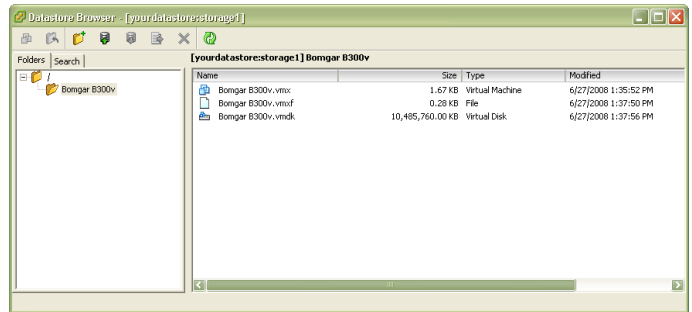
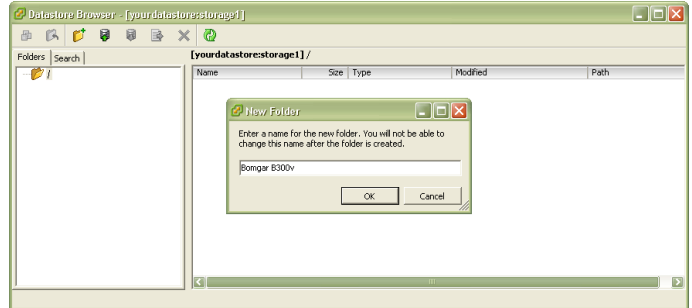


Importe los archivos del Dispositivo Virtual Bomgar a su inventario VMware

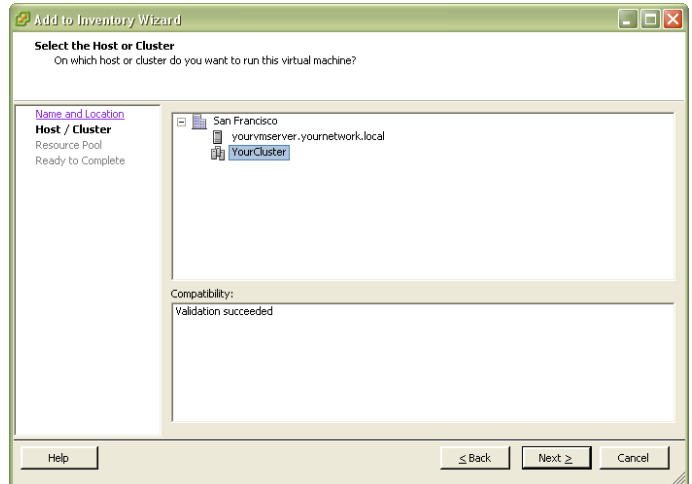
1. Inicie una sesión en su Cliente de infraestructura virtual con una cuenta que tenga privilegios de Administrador del almacén de datos
2. Vaya a **Inventario** y haga clic en **Almacén de datos** para ver una lista de todos los almacenes de datos configurados. Seleccione el almacén de datos en el cual desea instalar su Dispositivo Virtual Bomgar.
3. Haga clic en **Explorar almacén de datos** para abrir el explorador del almacén de datos.
4. Cree una carpeta nueva para alojar los archivos de su Dispositivo Virtual.
5. Seleccione la carpeta nueva que acaba de crear y, a continuación, seleccione **Cargar > Cargar archivo**.
6. Explore el directorio en el que guardó y extrajo los archivos de su Dispositivo Virtual Bomgar.
7. Seleccione los archivos uno por uno y, cuando se le solicite, haga clic en **Aceptar** para ponerlos en la cola para la importación dentro de su inventario VMware. NO agregue el archivo autoextraíble Bomgar B300v.vmdk.7z.exe.

Tenga en cuenta que los dos archivos .vmdk se fusionarán en uno cuando se importen ambos.

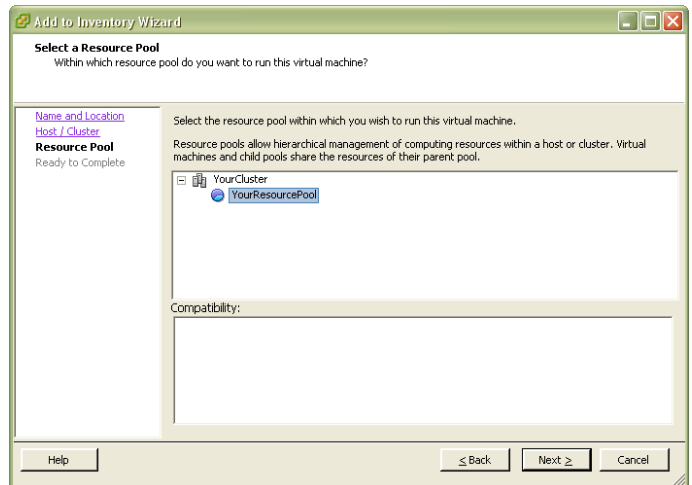
8. En su directorio de almacén de datos, haga clic con el botón secundario en **Bomgar B300v.vmx** y seleccione **Agregar al inventario**.
9. Deje el campo del **Nombre** en blanco, seleccione la carpeta VM en la que quiere que resida el Dispositivo Virtual Bomgar, y haga clic en **Siguiente**.



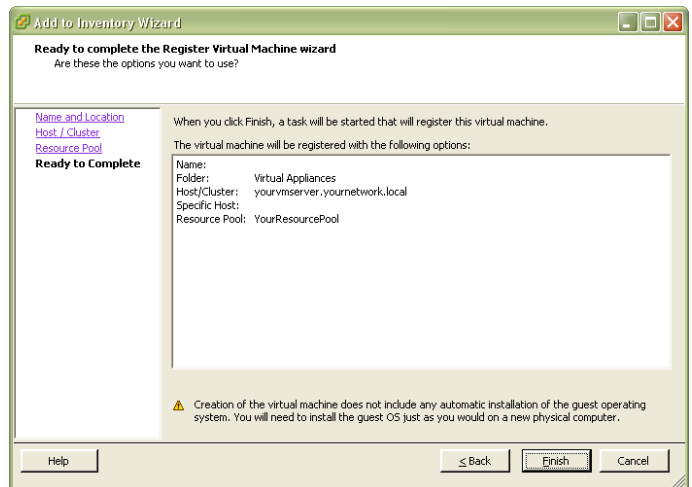
10. Seleccione el Host o Clúster en el que deberá alojarse este Dispositivo Virtual y haga clic en **Siguiente**.



11. Opcionalmente, seleccione un grupo de recursos en los cuales agregar su Dispositivo Virtual y haga clic en **Siguiente**.

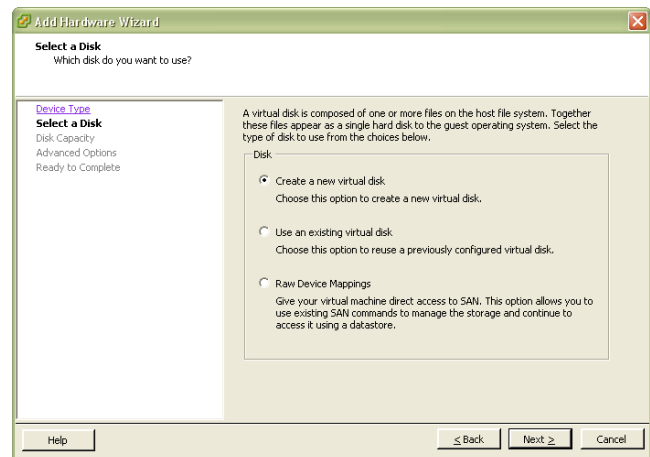
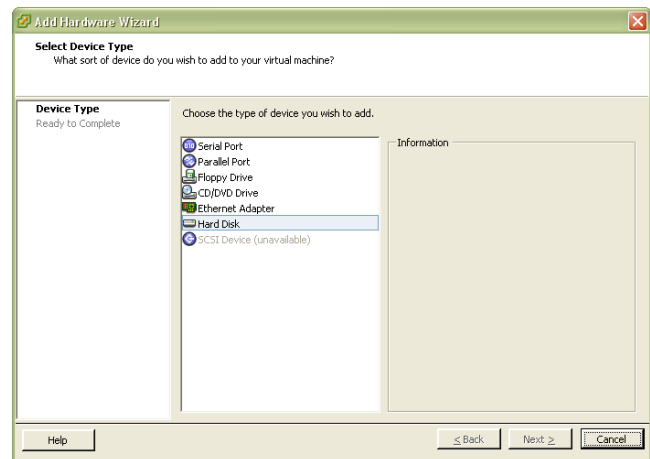
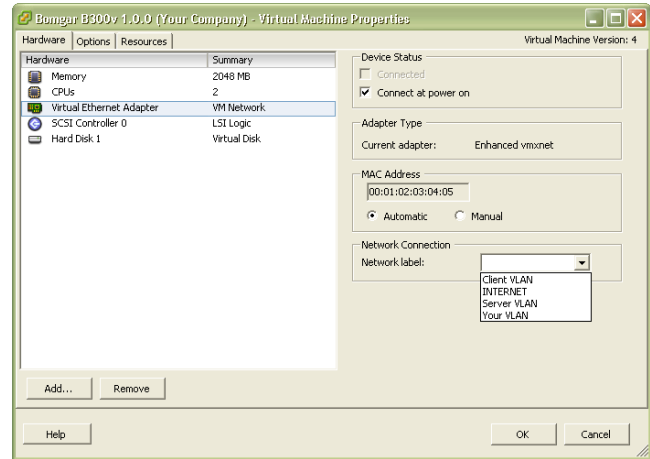


12. Revise la información en la página de resumen y haga clic en **Finalizar**.

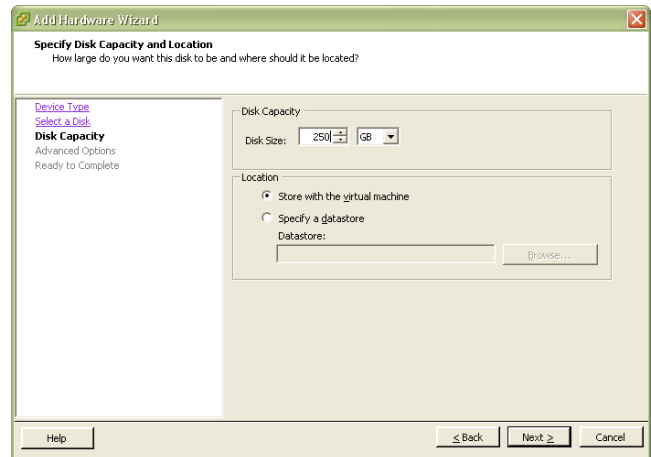


Arranque inicial del dispositivo virtual

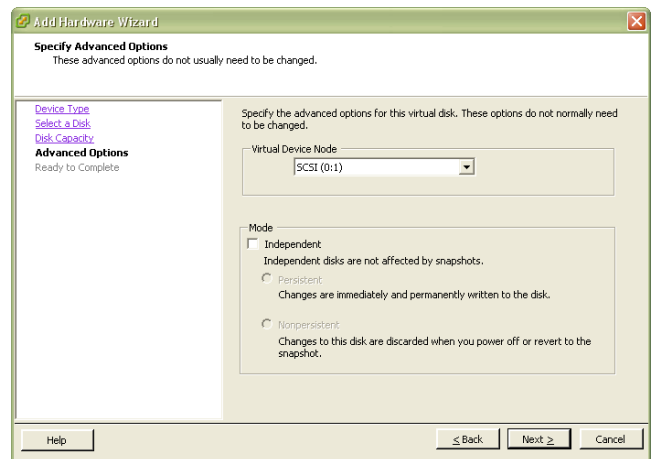
1. En el Cliente virtual de infraestructura, explore la carpeta VM que eligió arriba, y localice la entrada nueva para el dispositivo virtual. Haga clic con el botón secundario sobre esta entrada y seleccione **Editar configuración**.
2. Haga clic en **Adaptador virtual de Ethernet** y seleccione la **Etiqueta de red** apropiada para su entorno.
3. A pesar de que su dispositivo virtual puede funcionar en cualquier sitio de su red con acceso a Internet, Bomgar le recomienda que coloque el dispositivo virtual fuera de su firewall para una seguridad óptima. Consulte el documento, [Dispositivo en la red en www.bomgar.com/documentation](http://www.bomgar.com/documentation) para información detallada acerca del firewall.
4. Necesitará agregar un disco duro para los datos almacenados de Bomgar, incluyendo grabaciones de la sesión. **Si no finaliza este paso, los datos de la sesión se perderán irreparablemente.**
5. Haga clic en **Agregar**, seleccione de la lista de dispositivos **Disco duro** y haga clic en **Siguiente**.
6. Seleccione **Crear un disco nuevo virtual** y haga clic en **Siguiente**.



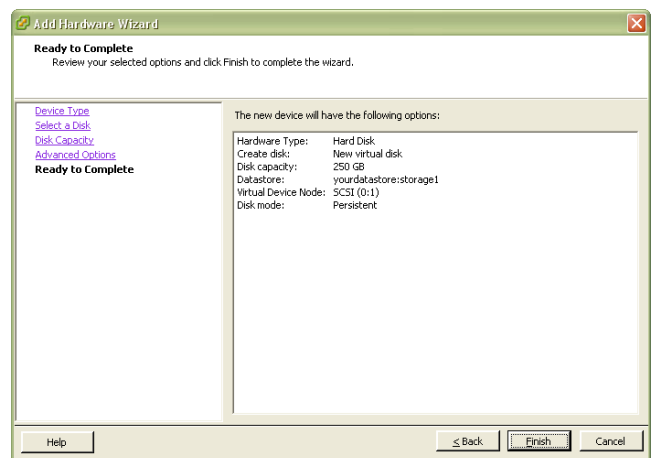
7. Seleccione un tamaño para el disco duro que no sea inferior a 100 GB y haga clic en **Siguiente**.



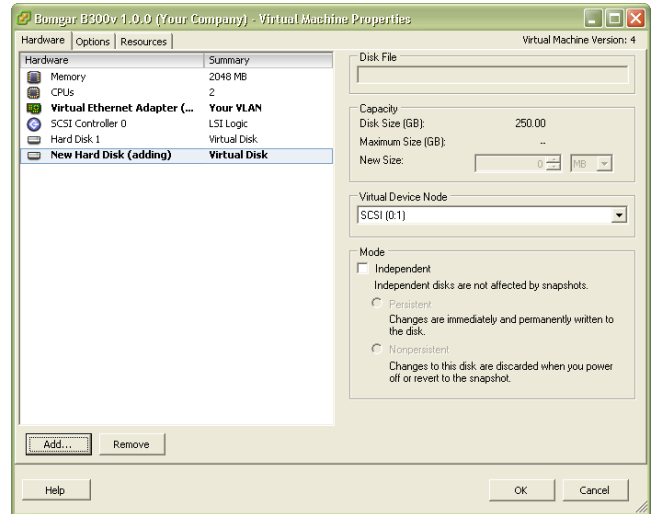
8. Agregue el nuevo disco duro al nodo **SCSI 0:1** y haga clic en **Siguiente**.



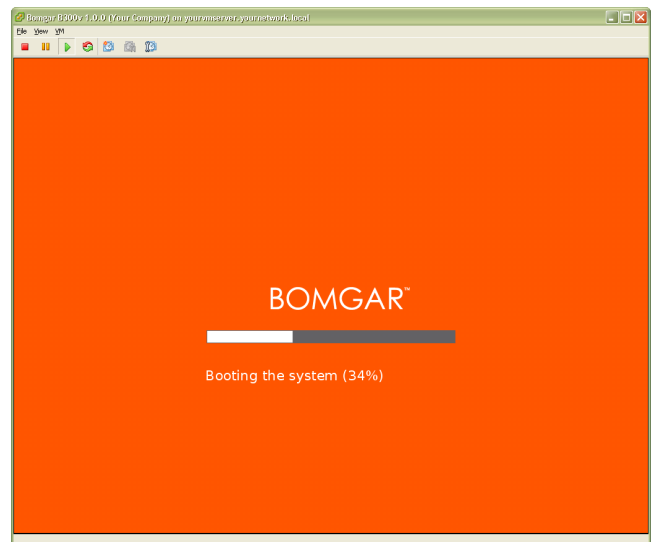
9. Revise el resumen de sus cambios y haga clic en **Finalizar**.



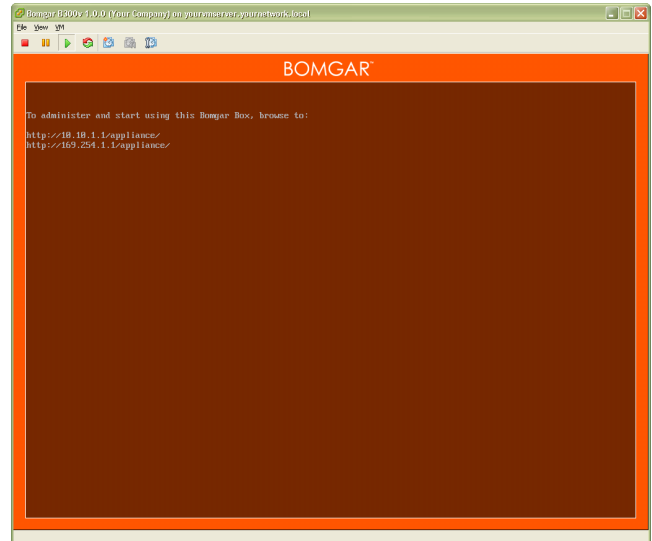
10. Volverá a la página de **Editar configuración** junto con un resumen de los cambios que acaba de efectuar. Haga clic en **Aceptar** y espere a que VMware realice los cambios.



11. Haga clic en **Iniciar consola de máquina virtual** para visualizar la consola del Dispositivo Virtual Bomgar, y haga clic en **Encender** para iniciar el arranque de su Dispositivo Virtual Bomgar.



12. Cuando su Dispositivo Virtual Bomgar haya terminado de arrancar, se mostrarán una o más direcciones IP.
13. Desde una computadora en la misma red, abra el explorador web y explore cualquiera de las direcciones IP enumeradas, seguida de **/appliance**. Ahora que ya ha acabado con la parte VMware de la instalación puede cerrar la consola VMware.

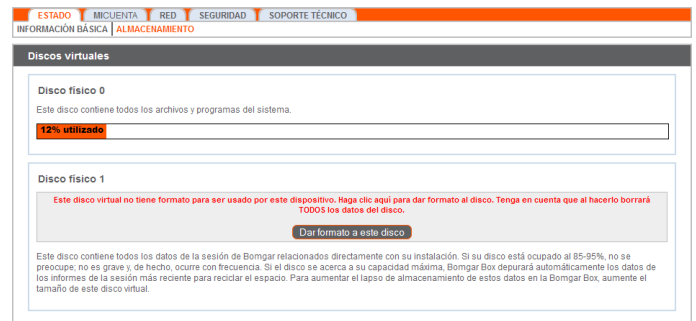
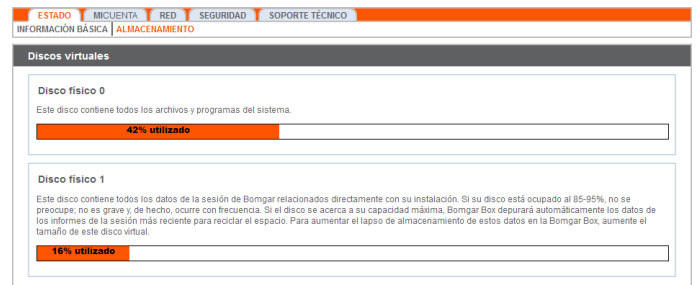


Consideraciones de la ubicación de la red para los Dispositivos Bomgar

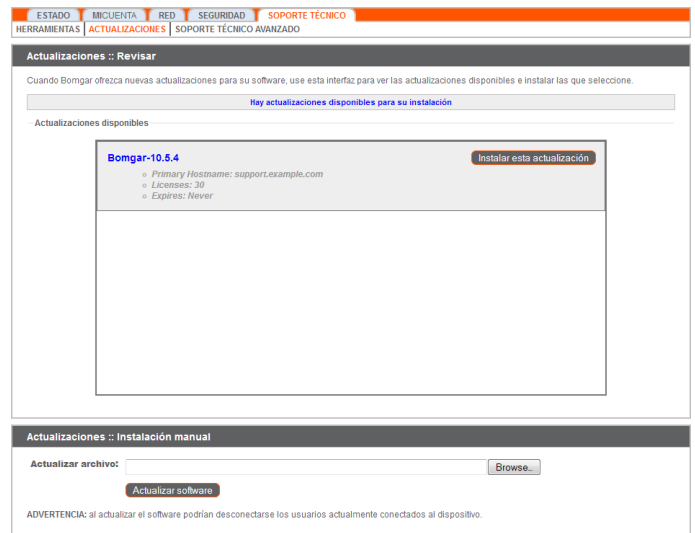
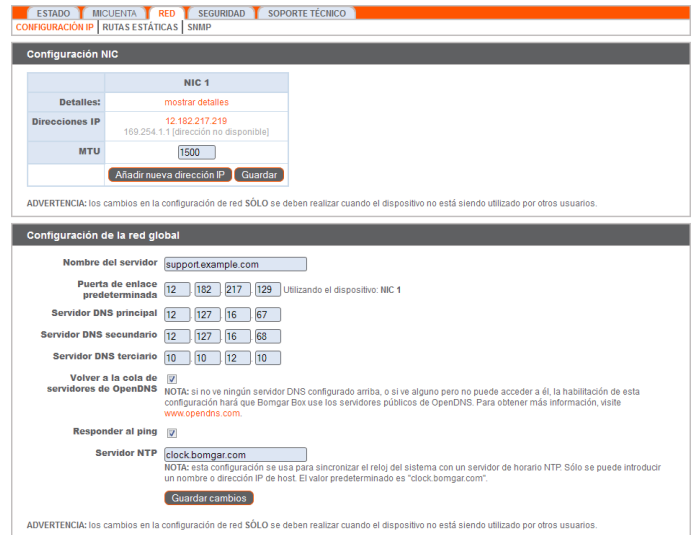
Ubicación de la red	Ventajas y desventajas
Fuera del firewall	No es necesario que los puertos 80, 443 y 8200 estén abiertos al tráfico TCP entrante en su firewall. Simplifica el proceso de configuración de manera significativa porque tanto el representante como el Customer Client resuelven a un DNS específico. 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.

Configure su Dispositivo Virtual

- Desde la interfaz **/appliance** de su Dispositivo Virtual Bomgar, inicie una sesión usando **admin** como nombre de usuario y **password** como contraseña predeterminada. Se le pedirá que cambie su contraseña la primera vez que inicie una sesión.
- Vaya a la página de **Almacenamiento** debajo de la pestaña de **Estado**. Aprovisionar la unidad SCSI 0:1 seleccionando **Dar formato a este disco** y espere a que la unidad se formatee. Cuando haya terminado de formatearse la unidad, verá un indicador que le muestra la cantidad de datos que están actualmente en uso en su nuevo disco duro.
- Si no finaliza este paso, los datos de la sesión se perderán irremediablemente.**

4. Vaya a la pestaña de **Red** para configurar su red. Es importante que asigne una dirección IP estática a su Bomgar B300v, ya que es probable que la dirección IP DHCP asignada de manera temporal no esté disponible la próxima vez que intente conectarse.
5. 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**.
6. Haga clic en **Agregar nueva IP** y, a continuación, introduzca la dirección IP estática y máscara de subred para su B300v, haga clic en **Guardar cambios**. Tan pronto como haya guardado una dirección IP estática para su B300v, se quitará la dirección IP DHCP temporal, y ya no se podrá acceder a su sitio desde esta dirección.
7. Vaya a la página de **Actualizaciones** debajo de la pestaña de **Soporte** y haga clic en **Buscar actualizaciones**.
8. Va a encontrar una actualización que sirve para cargar el software y las licencias de Bomgar. Haga clic en **Instalar esta actualización**.



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

Preguntas más frecuentes sobre el Dispositivo Virtual

A continuación le presentamos algunas de las preguntas más frecuentes sobre la administración del Dispositivo Virtual, y las respuestas proporcionadas por el Soporte Técnico de Bomgar.

¿Puedo instalar herramientas VMware en mi Dispositivo Virtual Bomgar?

El Dispositivo Virtual Bomgar se envía con las herramientas huésped VMware ya instaladas.

¿Puedo mover mi dispositivo Bomgar de un servidor ESX a otro?

Si usted cuenta con las herramientas VMware apropiadas que sean capaces de mantener las direcciones Ethernet MAC entre los hosts ESX, la respuesta es sí. Si la dirección MAC del Dispositivo Virtual Bomgar cambia, la respuesta es no, no funcionará.

Necesito mover manualmente una copia de mi dispositivo virtual Bomgar a otra instancia de VMware.

Siempre que mueva manualmente su dispositivo virtual Bomgar y VMware le pregunte si esta es una "Máquina nueva", o si lo ha "Copiado", o "Movido" necesita asegurarse de que selecciona la opción "Movido". El motivo de esto es que cuando usted mueve una VM, ésta conservará la dirección MAC que VMware le asignara inicialmente la primera vez que arrancó su dispositivo Bomgar. Si elige la opción "Copiado" la próxima vez que arranque su dispositivo Bomgar se asignará una nueva dirección mac, lo que ocasionará una pérdida de conectividad de red con Bomgar y necesitará ponerse en contacto con el Soporte de Bomgar para recibir asistencia. Si su dispositivo virtual Bomgar está funcionando dentro de un clúster host ESX y está utilizando las herramientas VMware con licencia, como por ejemplo vMotion, servicios de recuperación de desastres, o disponibilidad alta, etc., las herramientas VMware conservarán automáticamente la dirección MAC del dispositivo Bomgar, lo que permitirá a su dispositivo participar totalmente en su entorno VMware en clúster.

¿Puedo renombrar los archivos del Dispositivo Virtual Bomgar después de haberlos descargado en un principio de Bomgar para que así poderlos distinguir una vez que los haya implementado en el sistema de archivos de mi Centro Virtual?

Sí, puede renombrar los archivos con EXCEPCIÓN de las extensiones de los archivos. Las extensiones de los archivos no se pueden modificar.

¿Puede un sesgo horario entre mi host ESX y mi Dispositivo Virtual Bomgar ocasionar problemas de conectividad?

Sí, cualquier diferencia horaria entre el Dispositivo Virtual Bomgar y el servidor del host ESX puede ocasionar problemas de conectividad. Para evitar esto, especifique una fuente NTP en la interfaz web del Dispositivo Virtual, y asegúrese de que su host ESX está usando una fuente NTP válida. VMware también tiene una opción para sincronizar la hora del OS huésped con la hora del servidor ESX del host. Si se utiliza esta opción, la fuente NTP dentro del dispositivo Bomgar NO necesita configurarse. Se recomienda utilizar uno de los dos métodos, pero NO los dos juntos.

¿Qué versión de VMware es compatible con el alojamiento del Dispositivo Virtual Bomgar?

Bomgar es compatible con VMware ESX 3.5, 4.0, y ESXi 4.0.

¿Damos soporte utilizando la funcionalidad de toma de instantáneas de VMware?

Bomgar sólo admite el uso de la tecnología de toma de instantáneas en situaciones de actualización. Se puede tomar una instantánea de un dispositivo Bomgar apagado antes de una actualización para utilizarla como reserva en caso de que la actualización falle. A tener en cuenta: Bomgar no recomienda ni admite la toma de instantáneas de dispositivos que se están ejecutando activamente.

¿Puedo ejecutar el dispositivo virtual Bomgar en mi entorno VMware en clúster?

Sí, cuando se instala en un clúster vSphere, el Dispositivo Virtual Bomgar puede aprovechar muchas de las tecnologías de VMware de valor añadido, como por ejemplo VMotion, DRS, y HA, para maximizar el rendimiento y el tiempo límite.

Herramientas VMware, actualmente en la Versión 4 y necesitan actualizarse a la Versión 7. ¿Utiliza este dispositivo herramientas VMware? ¿Son en verdad necesarias?

Sí, integramos herramientas VMware en el dispositivo. En la actualidad, certificamos en ESX 3.5, que ejecuta la versión 4 de VMware Virtual Hardware, y hemos incluido en nuestro dispositivo las herramientas VMware para esta versión. Con ESX versión 4, un administrador tiene la opción de actualizar también el VMware Virtual Hardware a la versión 7 o mantener el Virtual Hardware en la versión 4. Empezando con Bomgar Base 3.1.1, incluimos la nueva versión de las herramientas de VMware que deberán ser compatibles con Virtual Hardware versión 4 y 7. Por lo tanto, si quiere actualizar a la versión 7 del Virtual Hardware, también le recomendamos que actualice la versión de base a 3.1.7; de lo contrario, le sugerimos que mantenga la versión 4 del Virtual Hardware.