

BOMGAR™

Instalação do Aparelho Virtual Bomgar

Base 3.2

Obrigado por utilizar a Bomgar.

Na Bomgar, o atendimento ao cliente é prioridade máxima. Ajude-nos a oferecer um excelente serviço. Se tiver algum comentário a fazer, incluindo erros e omissões no manual, envie um e-mail para feedback@bomgar.com.

Instalação do Aparelho Virtual Bomgar | Base 3.2

Índice

Instalação do aparelho virtual Bomgar.....	4
Directrizes de dimensionamento do aparelho virtual.....	5
Transferir o Aparelho virtual Bomgar.....	6
Importe os ficheiros virtuais dos aparelhos virtuais Bomgar para o seu inventário.....	7
VMware.....	
Primeira reinicialização do Aparelho virtual.....	9
Configurar o Aparelho virtual.....	13
Perguntas frequentes acerca do Aparelho Virtual.....	15

Instalação do aparelho virtual Bomgar

Este manual foi concebido para orientá-lo durante a instalação e configuração do seu aparelho virtual Bomgar. Se tiver alguma dúvida, entre em contacto através do número de telefone gratuito 1.877.826.6427 x2 ou, se estiver fora dos Estados Unidos, ligue para +01.601.519.0123. Pode também enviar-nos um e-mail para support@bomgar.com.

Pré-requisitos

Antes de iniciar a configuração do Aparelho virtual Bomgar, certifique-se de que verifica os seguintes pré-requisitos, sendo apresentadas as directrizes de dimensionamento que se seguem.

- VMware ESX (incluindo ESXi) 3.5+ ou 4.0+
- Uma partição de 10 GB para o sistema operativo Bomgar e pelo menos 100 GB de espaço disponível num volume VMFS para registos e gravações
- Um IP estático para o seu aparelho virtual
- Um registo A (DNS) registado que diz respeito ao IP público do seu aparelho virtual
- Um servidor NTP válido que pode ser acedido pelo aparelho
- Certifique-se de que a hora do sistema entre o servidor ESX anfitrião e o sistema operativo Bomgar convidado está sincronizada. As variações de apenas alguns segundos podem eventualmente resultar em problemas de desempenho ou conectividade.

Directrizes de dimensionamento do aparelho virtual

As seguintes directrizes de dimensionamento devem ser utilizadas como apoio ao Aparelho Virtual da Bomgar.

Até um máximo de 5 representantes em simultâneo e 100 Jump Clients, os requisitos de ESX são os seguintes:

- Servidor ESX, versão 3.5+ ou 4.0+
- Processador virtual único; equivalente a 2.0 GHz
- 512 MB de memória específica
- 120 GB de armazenamento disponível (a SAN IP externa deve estar numa rede específica de 1 Gbit ou 10 Gbit com um disco RPM de 10 K ou superior)

Para até 20 representantes em simultâneo e 300 Jump Clients, os requisitos de ESX são os seguintes:

- Servidor ESX, versão 3.5+ ou 4.0+
- Processador virtual duplo; equivalente a 2.0 GHz
- 2 GB de memória específica
- 250 GB de armazenamento disponível (a SAN IP externa deve estar numa rede específica de 1 Gbit ou 10 Gbit com um disco RPM de 10 K ou superior)

Para até 100 representantes em simultâneo e 1000 Jump Clients, os requisitos de ESX são os seguintes:

- Servidor ESX, versão 3.5+ ou 4.0+
- Processador virtual duplo; equivalente a 2.0 GHz
- 4 GB de memória específica
- 300 GB de armazenamento disponível (a SAN IP externa deve estar numa rede exclusiva de 1 Gbit ou 10 Gbit com um disco RPM de 10 K ou superior)

Observação: Se considera ter mais de mais 100 representantes em simultâneo ou um valor superior a 1000 Jump Clients, contacte a Bomgar através do endereço support@bomgar.com ou o seu representante Bomgar para certificar-se de que os recursos atribuídos correspondem às suas necessidades.

Transferir o Aparelho virtual Bomgar

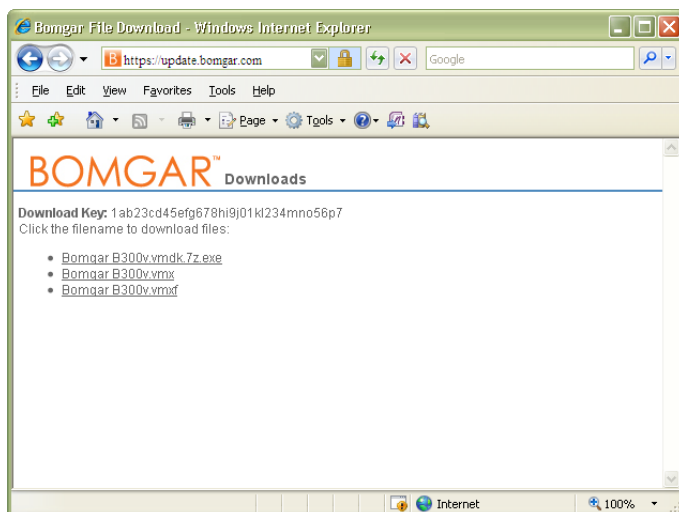
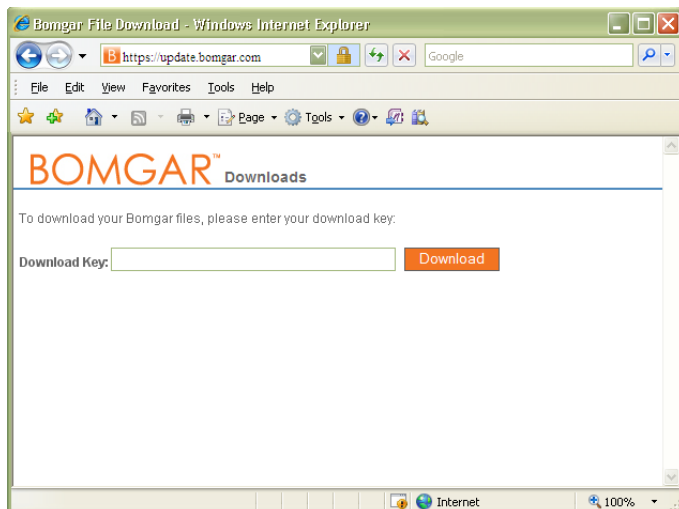
1. Abra o e-mail de transferência que recebeu do Suporte da Bomgar e siga a ligação fornecida para a transferência do seu Bomgar Virtual Appliance ou navegue para update.bomgar.com e introduza a chave de transferência única fornecida.

2. Na página de actualização, guarde os três ficheiros num directório local vazio. Os ficheiros devem ser transferidos do seguinte modo:

- Bomgar B300v.vmx
- Bomgar B300v.vmxfl
- Bomgar B300v.vmdk.7z.exe

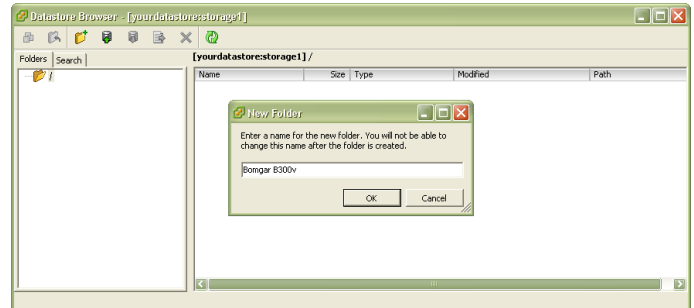
Observação: O Bomgar B300v.vmdk.7z.exe é um ficheiro executável de extracção automática 7-Zip. Execute este ficheiro executável para extrair os dois ficheiros VMDK:

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



Importe os ficheiros virtuais dos aparelhos virtuais Bomgar para o seu inventário VMware.

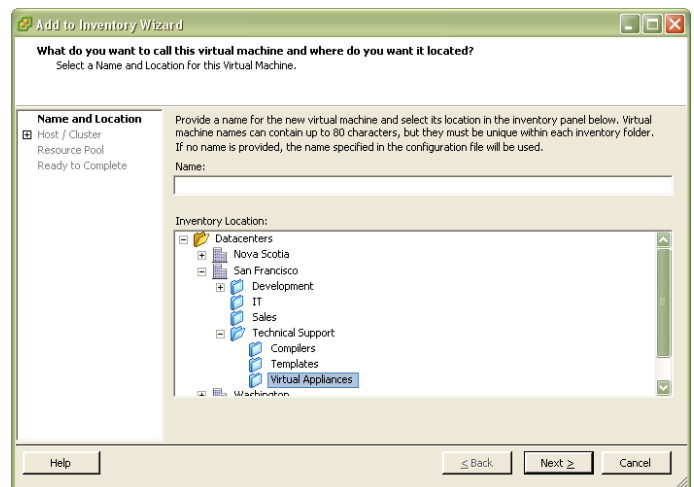
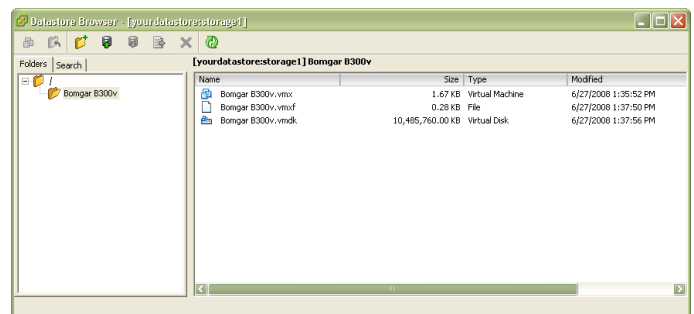
1. Inicie sessão no Cliente de infra-estrutura virtual com uma conta que tenha privilégios de administrador de arquivo de dados.
2. Vá para **Stock** e clique em **Arquivos de dados** para ver uma lista de todos os armazenamentos de dados configurados. Seleccione o arquivo de dados no qual premente instalar o seu Aparelho Virtual Bomgar.
3. Clique em **Procurar no arquivo de dados** para abrir o browser de arquivo de dados.
4. Crie uma nova pasta para alojar os seus ficheiros do Aparelho Virtual.
5. Seleccione a nova pasta que acabou de criar e seleccione **Enviar > Enviar ficheiro**.



6. Navegue para o directório onde guardou e extraiu os ficheiros do Aparelho Virtual Bomgar.
7. Seleccione os ficheiros um a um e, quando for solicitado, clique em **OK** para colocá-los na fila de espera para importar para o seu stock de VMware. NÃO adicione o ficheiro Bomgar B300v.vmdk.7z.exe de extracção automática.

Tenha em atenção que os dois ficheiros .vmdk irão tornar-se um único ficheiro quando forem importados.

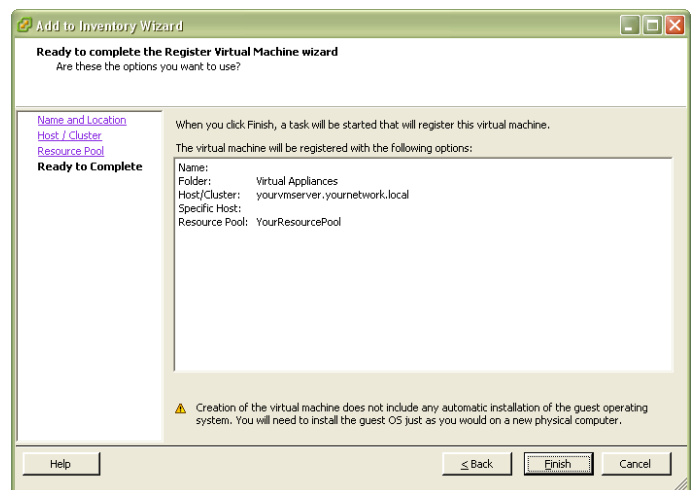
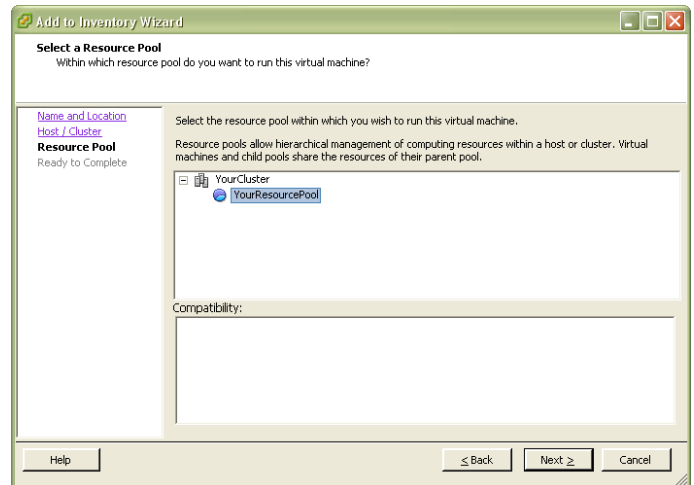
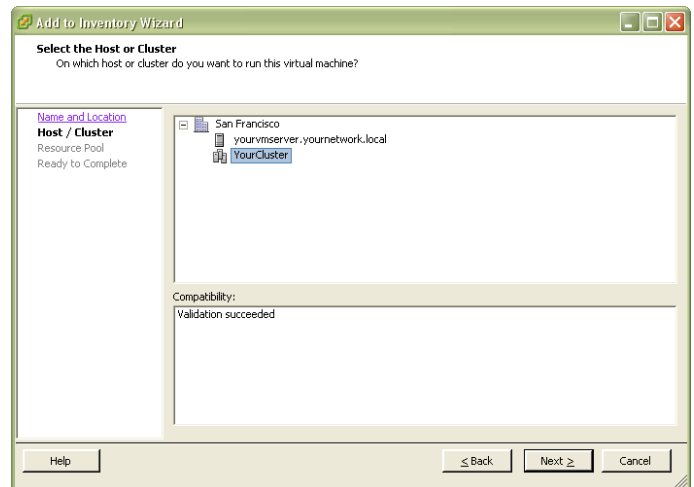
8. No directório de arquivo de dados, clique com o botão direito do rato em **Bomgar B300v.vmx** e seleccione **Adicionar ao stock**.
9. Deixe o campo **Nome** em branco, seleccione a pasta VM na qual pretende instalar o Aparelho Virtual Bomgar e clique em **Seguinte**.



10. Selecciono o anfitrião ou agrupamento que deve incluir este Aparelho Virtual e clique em **Seguinte**.

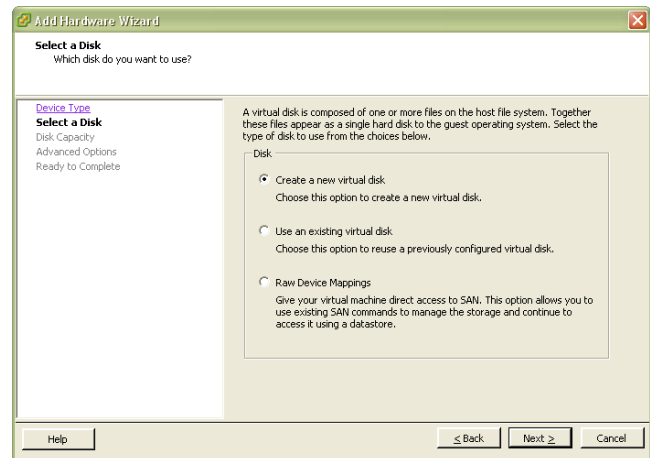
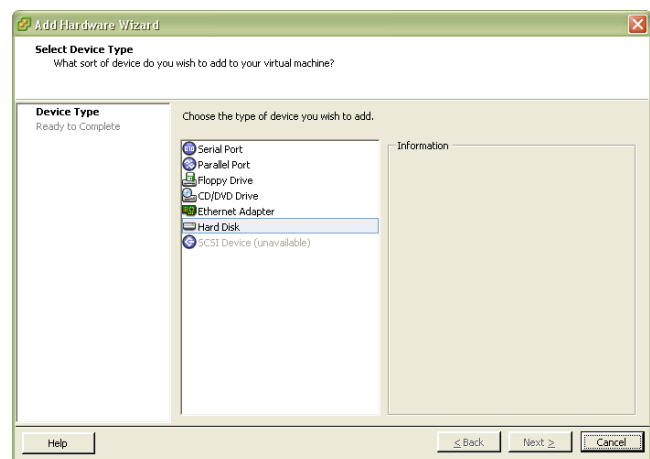
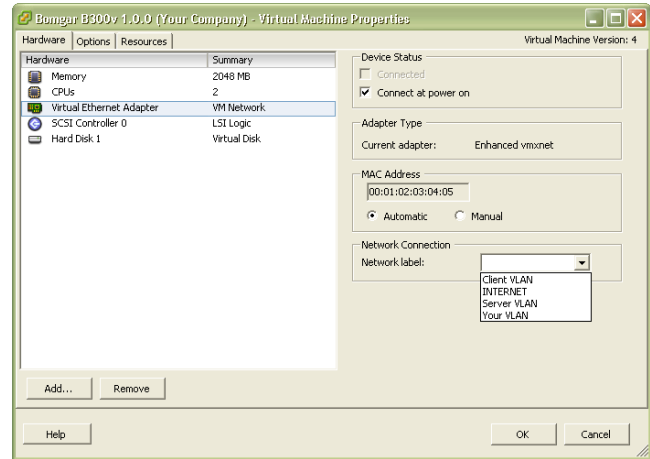
11. Como opção, selecciono o grupo de recursos que pretende adicionar ao seu Aparelho Virtual e clique em **Seguinte**.

12. Verifique as informações na página de resumo e, em seguida, clique em **Concluir**.

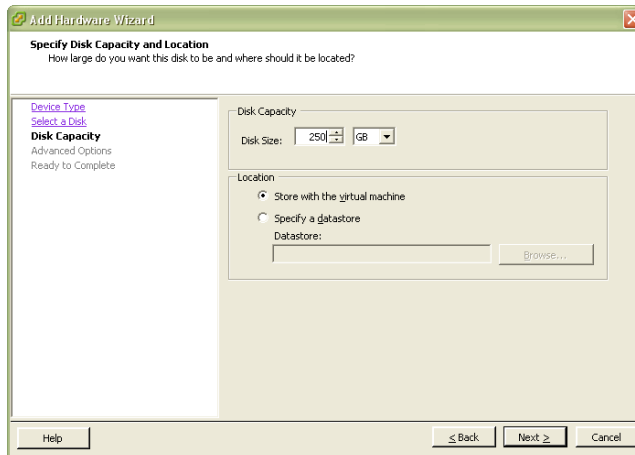


Primeira reinicialização do Aparelho virtual

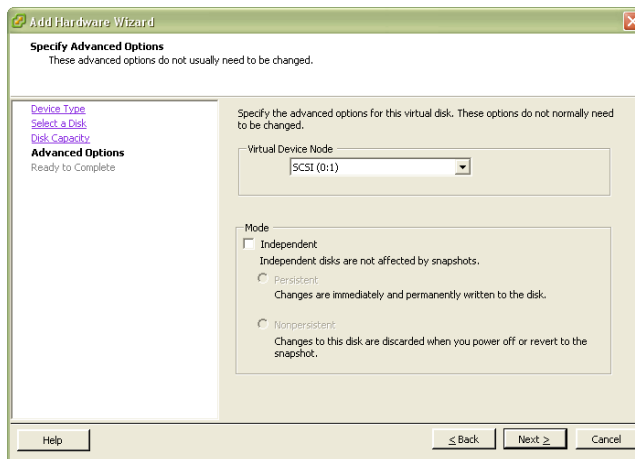
1. No Virtual Infrastructure Client, navegue para a pasta VM que escolheu acima e localize a nova entrada para o Aparelho virtual. Clique com o botão direito nesta entrada e, em seguida, seleccione **Editar definições**.
2. Clique em **Adaptador Ethernet Virtual** e seleccione o **Rótulo de rede** para o seu ambiente.
3. Embora o seu Aparelho virtual possa funcionar em qualquer local na sua rede com acesso à Internet, a Bomgar recomenda que o coloque fora da sua firewall para obter a melhor segurança. Consulte o documento Aparelho na rede em www.bomgar.com/documentation para obter informações pormenorizadas acerca da firewall.
4. É necessário adicionar uma unidade de disco rígido para os dados armazenados Bomgar, incluindo as gravações de sessão. **Se não conseguir efectuar este passo, os dados de sessão podem ser perdidos irremediavelmente.**
5. Clique em **Adicionar**, seleccione **Disco rígido** a partir da lista de dispositivos e, em seguida, clique em **Seguinte**.
6. Seleccione **Criar um novo disco virtual** e, em seguida, clique em **Seguinte**.



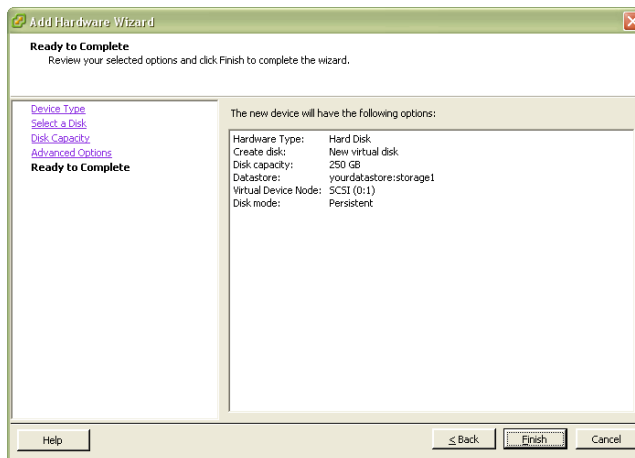
7. Seleccione uma unidade de disco rígido com capacidade superior a 100 GB e, em seguida, clique em **Seguinte**.



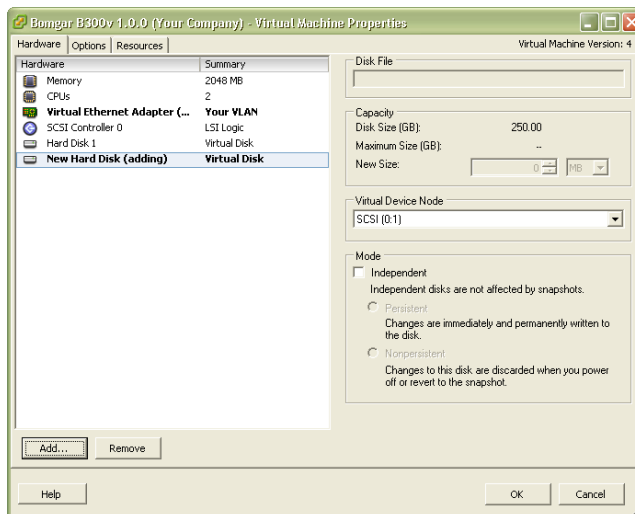
8. Adicione a nova unidade de disco rígido ao nó **SCSI 0:1** e, em seguida, clique em **Seguinte**.



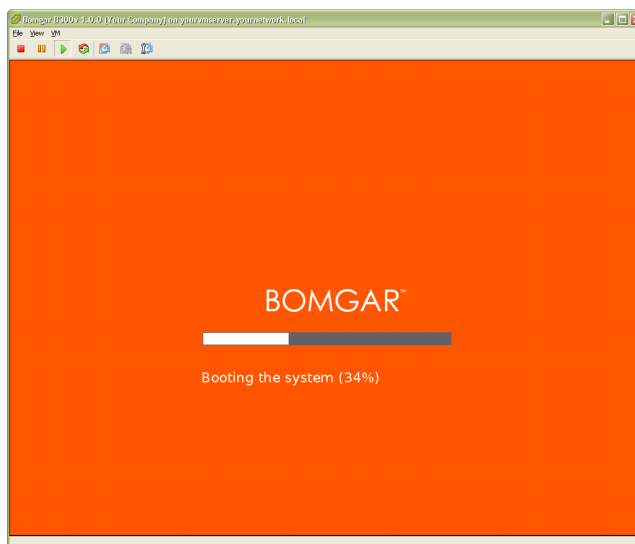
9. Verifique o resumo das suas alterações e, em seguida, clique em **Terminar**.



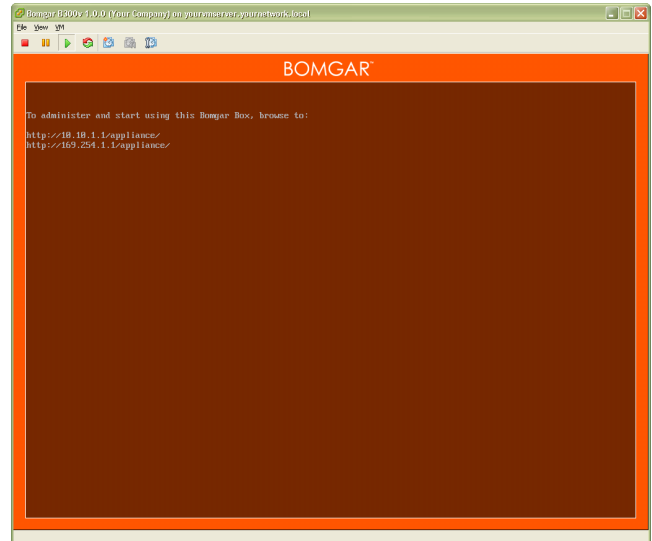
10. É redireccionado para a página **Editar definições** com um resumo das alterações que efectuou. Clique em **OK** e aguarde o VMware para que as alterações tenham efeito.



11. Clique em **Iniciar Virtual Machine Console** para visualizar a consola Aparelho virtual Bomgar e, em seguida, clique em **Ligar** para efectuar a reinicialização do seu Aparelho virtual Bomgar.



12. Depois do seu Aparelho virtual Bomgar ter terminado a reinicialização, serão apresentados um ou mais endereços IP.
13. Num computador na mesma rede, abra um Web browser e navegue para qualquer um dos endereços IP listados, seguido de **/appliance**. Terminou agora a parte de VMware da configuração e pode fechar a consola VMware.



Considerações acerca da localização de rede para aparelhos Bomgar

Localização de rede	Vantagens/desvantagens
Fora da sua firewall	Não requer a abertura das portas 80, 443 e 8200 para tráfego TCP na sua firewall. Simplifica consideravelmente o processo de configuração porque tanto os clientes representantes como os outros clientes foram concebidos para resolver um DNS específico; se o seu DNS registado resolver um endereço IP público atribuído directamente ao seu aparelho virtual, não será necessária qualquer configuração adicional para iniciar uma sessão.
DMZ	Pode ser necessária configuração adicional, dependendo do seu router ou routers.
Dentro da sua firewall	Requer o reencaminhamento de portas na sua firewall e, provavelmente, a configuração adicional do seu encaminhamento NAT e DNS interna.

Configurar o Aparelho virtual

1. Na interface **/appliance** do seu Aparelho virtual Bomgar, inicie sessão utilizando **admin** como nome de utilizador e **palavra-passe** como palavra-passe predefinida. Pode ser solicitado para alterar a palavra-passe quando iniciar sessão pela primeira vez.
2. Vá para a página **Armazenamento** abaixo no separador **Estado**. Introduza a unidade SCSI 0:1 seleccionando **Formatar este disco** e, em seguida, aguarde que a unidade seja formatada. Quando o respectivo formato for concluído, é apresentado um indicador que indica o volume de dados utilizado no seu novo disco rígido.
3. **Se não conseguir efectuar este passo, os dados de sessão podem ser perdidos irremediavelmente.**

- Vá para o separador **Funcionamento em rede** para configurar a sua rede. É importante que atribua um endereço IP estático ao Bomgar B300v, uma vez que o endereço IP DHCP atribuído temporariamente pode não estar disponível da próxima vez que tentar estabelecer ligação.
- Na secção **Configuração de rede local**, defina o seu gateway predefinido. A configuração dos servidores DNS principal e secundário não é necessária, mas é altamente recomendada. Depois de introduzir as informações necessárias, clique em **Guardar alterações**.
- Clique em **Adicionar novo IP** e, em seguida, introduza o endereço IP estático e a máscara de subrede para a sua B300v; clique em **Guardar alterações**. Assim que guarda um endereço IP estático na sua B300v, o endereço IP DHCP temporário será removido, e o seu site deixará de estar acessível a partir deste endereço.
- Vá para a página **Actualizações** no separador **Suporte** e clique em **Verificar existência de actualizações**.
- É apresentada uma actualização que irá carregar o seu software e licenças da Bomgar. Clique em **Instalar esta actualização**.

The screenshot shows the 'Configuração do NIC' (NIC Configuration) page. It includes a table for 'NIC 1' with fields for 'Endereços IP' (IP addresses) and 'MTU'. Below this is the 'Configuração de rede local' (Local Network Configuration) section, which includes fields for 'Nome do anfitrião' (Host name), 'Gateway predefinido' (Default gateway), 'Servidor DNS principal' (Primary DNS server), 'Servidor DNS secundário' (Secondary DNS server), 'Servidor DNS terciário' (Tertiary DNS server), 'Voltar para os Servidores OpenDNS' (Return to OpenDNS servers), 'Responder a ping' (Respond to ping), and 'Servidor NTP' (NTP server). A note at the bottom states: 'AVISO: As alterações às definições da rede SÓ devem ser efectuadas quando o servidor não estiver a ser utilizado por outros utilizadores!' (WARNING: Network definition changes should only be made when the server is not being used by other users!).

The screenshot shows the 'Actualizações' (Updates) page. It includes a section for 'Actualizações disponíveis' (Available updates) with a table listing updates. The first update is 'Bomgar-10.5.4' with details: 'Primary Hostname: support.example.com', 'Licenses: 30', and 'Expires: Never'. A button 'Instalar esta actualização' (Install this update) is visible. Below this is the 'Actualizações :: Instalação manual' (Updates :: Manual installation) section, which includes a 'Actualizar ficheiro:' (Update file:) field with a 'Browse...' button and an 'Actualizar software' (Update software) button. A note at the bottom states: 'AVISO: Actualizar o software pode desligar os utilizadores actualmente ligados ao aparelho.' (WARNING: Updating the software may disconnect currently logged-in users from the device.).

Referência URL

- <http://169.254.1.1/appliance> – Administração De Aparelhos
- <http://support.example.com/login> – Administração De Utilizadores
- <http://support.example.com> – Site De Suporte Público

Perguntas frequentes acerca do Aparelho Virtual

Seguem-se algumas das questões frequentes acerca da administração do Aparelho Virtual, bem como respostas a essas questões do Suporte da Bomgar.

Posso instalar ferramentas VMware no meu Aparelho virtual Bomgar?

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

Posso mover o meu aparelho Bomgar de um servidor ESX para outro?

Se tiver utilizá-los VMware adequados com capacidade manter o(s) endereço(s) MAC Ethernet entre anfitrião(ões) ESX, a resposta é afirmativa. Se o endereço MAC do Aparelho virtual Bomgar for alterado, a resposta é negativa, não irá funcionar.

Quero mover manualmente uma cópia do meu aparelho virtual Bomgar para outra instância VMware.

Sempre que deslocar manualmente o seu aparelho virtual Bomgar e for solicitado se se trata de uma “Nova máquina” ou tiver “Copiado para a mesma” ou a tiver “Movido”, é necessário garantir que seleccionou a opção “Movido”. Isto deve-se ao facto de, se tiver movido um VM, o sistema irá manter o seu endereço MAC que foi atribuído originalmente por VMware da primeira vez que o seu aparelho Bomgar foi reiniciado. Se optar por “Copiado” da próxima vez que o seu aparelho Bomgar for reiniciado, é atribuído um novo endereço MAC, o que irá resultar na perda de conectividade de rede à Bomgar e é necessário contactar o suporte da Bomgar para obter assistência. Se o seu aparelho virtual Bomgar estiver executado num grupo de anfitriões ESX e a utilizar as ferramentas VMware licenciadas, tais como vMotion, serviços de recuperação em caso de desastre ou disponibilidade elevada, etc., as ferramentas VMware mantêm automaticamente o endereço MAC do aparelho Bomgar, permitindo a participação completa no seu ambiente agrupado VMware.

Posso alterar o nome dos ficheiros do Aparelho virtual Bomgar depois de os transferir inicialmente a partir do Bomgar, para que possam ser distinguidos depois de serem implementados no meu sistema de ficheiros Virtual Center?

Sim, pode alterar os nomes dos ficheiros, EXCEPTO a extensão dos ficheiros. Não é possível modificar as extensões dos ficheiros.

Uma diferença horária entre o meu anfitrião ESX e o meu Aparelho virtual Bomgar pode causar problemas de conectividade?

Sim, qualquer diferença horária entre o Aparelho virtual Bomgar e o servidor ESX pode causar problemas de conectividade. Para evitar que isto aconteça, especifique uma fonte NTP válida na interface Aparelho virtual Web e certifique-se de que o seu anfitrião ESX utiliza uma fonte NTP válida. O VMware também permite sincronizar a hora do sistema operativo anfitrião com a hora do servidor ESX anfitrião. Se utilizar esta opção, NÃO é necessário definir a fonte NTP no aparelho Bomgar. É recomendável utilizar um método ou o outro, mas NÃO ambos em conjunto.

Que versão do VMware é suportada para alojar o Aparelho virtual Bomgar?

Bomgar suporta VMware ESX 3.5, 4.0 e ESXi 4.0.

Supportamos a utilização da funcionalidade de instantâneo VMware?

A Bomgar apenas suporta a utilização da tecnologia de instantâneos em situações de actualização. É possível tirar um instantâneo de um aparelho Bomgar desligado antes de uma actualização e utilizá-lo como cópia de segurança na eventualidade de uma falha de actualização. Observação: A Bomgar não recomenda nem apoia a captura de instantâneos de aplicações que estejam em funcionamento.

Posso executar o Aparelho virtual Bomgar no meu ambiente VMware agrupado?

Sim, se for instalado num grupo vSphere, o Aparelho virtual Bomgar pode beneficiar de qualquer tecnologia de valor acrescentado VMware, tal como o vMotion, DRS e HA, para maximizar o desempenho e o tempo de actividade.

Ferramentas VMware - a versão actual é a 4 e tem de ser actualizada para a 7. Este aparelho utiliza ferramentas VMware? Serão necessárias?

Sim, criamos ferramentas VMware para o aparelho. Actualmente, certificamos ESX 3.5, que executa o VMware Virtual Hardware, versão 4 e nosso aparelho inclui as ferramentas VMware para esta versão. O ESX, versão 4, permite aos administradores actualizar também o VMware Virtual Hardware para a versão 7 ou manter a versão 4 do Virtual Hardware. Começando pela Bomgar Base 3.1.7, incluímos a nova versão das ferramentas VMware, que incluem o Virtual Hardware, versões 4 e 7. Por conseguinte, se quiser actualizar para a versão 7 do Virtual Hardware, recomendamos também que actualize a versão de base para 3.1.7; caso contrário, sugerimos que mantenha a versão 4 do Virtual Hardware.