

## Referência de Gerenciamento Remoto

# Novell® ZENworks® 10 Configuration Management

**10.1**

1 de agosto de 2008

[www.novell.com](http://www.novell.com)



## Informações Legais

A Novell, Inc. não faz representações ou garantias quanto ao conteúdo ou à utilização desta documentação e especificamente se isenta de quaisquer garantias de comerciabilidade expressas ou implícitas ou adequação a qualquer propósito específico. A Novell, Inc. reserva-se o direito de revisar esta publicação e fazer mudanças em seu conteúdo, a qualquer momento, sem a obrigação de notificar qualquer pessoa ou entidade sobre essas revisões ou mudanças.

Além disso, a Novell, Inc. não faz representações nem garantias com relação a qualquer software, e se isenta de quaisquer garantias de comerciabilidade expressas ou implícitas ou adequação a qualquer propósito específico. A Novell, Inc. reserva-se o direito de fazer mudanças em qualquer e em todas as partes do software Novell, a qualquer momento, sem a obrigação de notificar qualquer pessoa ou entidade sobre essas mudanças.

Quaisquer informações técnicas ou sobre produtos fornecidas de acordo com este Contrato estão sujeitas aos controles de exportação dos EUA e às leis comerciais de outros países. Você concorda em cumprir todos os regulamentos do controle de exportação e em obter as licenças ou a classificação necessárias para exportar, reexportar ou importar produtos finais. Você concorda em não exportar nem reexportar para entidades que constam nas listas de exclusão de exportação atual dos EUA ou para qualquer país embargado ou terrorista conforme especificado nas leis de exportação dos EUA. Você concorda em não usar produtos para fins proibidos relacionados a armas nucleares, biológicas e químicas ou mísseis. Consulte a [página da Web Novell International Trade Services \(http://www.novell.com/info/exports/\)](http://www.novell.com/info/exports/) para obter mais informações sobre como exportar softwares da Novell. A Novell não se responsabiliza pela falha em obter as aprovações necessárias para exportação.

Copyright © 2008 Novell, Inc. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida, fotocopiada, armazenada em um sistema de recuperação ou transmitida sem o consentimento expresso por escrito do editor.

A Novell, Inc. é titular de direitos de propriedade intelectual relativos à tecnologia incorporada no produto descrito neste documento. Especificamente e sem limitações, esses direitos de propriedade intelectual podem incluir uma ou mais das patentes dos EUA listadas na [página de patentes legais da Novell na Web \(http://www.novell.com/company/legal/patents/\)](http://www.novell.com/company/legal/patents/) e uma ou mais patentes adicionais ou aplicativos com patente pendente nos EUA e em outros países.

Novell, Inc.

404 Wyman Street, Suite 500

Waltham, MA 02451

U.S.A.

[www.novell.com](http://www.novell.com)

*Documentação Online:* Para acessar a documentação online mais recente deste e de outros produtos da Novell, consulte a [página da Web de Documentação da Novell \(http://www.novell.com/documentation/\)](http://www.novell.com/documentation/).

## **Marcas registradas da Novell**

Para conhecer as marcas registradas da Novell, consulte [a lista de marcas registradas e marcas de serviço da Novell \(http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html\)](http://www.novell.com/company/legal/trademarks/tmlist.html).

## **Materiais de terceiros**

Todas as marcas registradas de terceiros pertencem aos seus respectivos proprietários.



# Índice

<b>Sobre este guia</b>	<b>7</b>
<b>1 Visão geral</b>	<b>9</b>
1.1 Terminologia do Gerenciamento Remoto	9
1.2 Compreendendo as operações de Gerenciamento Remoto	10
1.2.1 Controle Remoto	10
1.2.2 Tela Remota	11
1.2.3 Execução Remota	11
1.2.4 Diagnóstico Remoto	11
1.2.5 Transferência de Arquivos	11
1.2.6 Ativação Remota	12
1.3 Compreendendo os recursos de Gerenciamento Remoto	12
1.3.1 Sinal Visível	12
1.3.2 Detecção de intrusão	12
1.3.3 Criptografia de sessão	12
1.3.4 Sinal Sonoro	13
1.3.5 Bloqueio de Teclado e Mouse	13
1.3.6 Tela em Branco	13
1.3.7 Aband	13
1.3.8 Anulando a proteção de tela	13
1.3.9 Encerramento Automático de Sessão	13
1.3.10 Conexão iniciada por agente	13
1.3.11 Colaboração de Sessão	14
1.3.12 Auditoria de Gerenciamento Remoto	14
<b>2 Configurando o Gerenciamento Remoto</b>	<b>15</b>
2.1 Definindo configurações de Gerenciamento Remoto	15
2.1.1 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de zona	15
2.1.2 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de pasta	17
2.1.3 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de dispositivo	17
2.2 Habilitando a Escuta do Gerenciamento Remoto	18
2.3 Configurando a política de Gerenciamento Remoto	18
2.4 Configurando os direitos do operador remoto	18
2.5 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto	19
2.5.1 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center	19
2.5.2 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent	20
2.5.3 Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center	21
2.5.4 Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent	21
2.6 Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto	21
2.6.1 Iniciando uma sessão pelo console	21
2.6.2 Iniciando uma sessão pelo dispositivo remoto	32
<b>3 Gerenciando sessões remotas</b>	<b>35</b>
3.1 Gerenciando uma sessão de Controle Remoto	35
3.1.1 Usando as Opções da Barra de Ferramentas no Visualizador de Gerenciamento Remoto	35

3.1.2	Colaboração de Sessão .....	37
3.2	Gerenciando uma sessão de Tela Remota .....	39
3.3	Gerenciando uma sessão de Execução Remota .....	40
3.4	Gerenciando uma sessão de Diagnóstico Remoto .....	40
3.5	Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos .....	42
3.6	Ativando um dispositivo remoto .....	44
3.6.1	Pré-requisitos .....	45
3.6.2	Ativando remotamente os dispositivos gerenciados .....	45
3.7	Melhorando o desempenho do Gerenciamento Remoto .....	46
3.7.1	No console de gerenciamento .....	46
3.7.2	No dispositivo gerenciado .....	46
<b>4</b>	<b>Segurança</b>	<b>47</b>
4.1	Autenticação .....	47
4.1.1	Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em direitos .....	47
4.1.2	Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em senha .....	48
4.2	Força da senha .....	48
4.3	Portas .....	49
4.4	Auditoria .....	49
4.5	Solicitar Permissão do Usuário do Dispositivo Gerenciado .....	50
4.6	Abend .....	50
4.7	Deteção de Intrusão .....	50
4.7.1	Desbloqueando automaticamente o serviço de Gerenciamento Remoto .....	50
4.7.2	Desbloqueando manualmente o serviço de Gerenciamento Remoto .....	51
4.8	Identificação do Operador Remoto .....	51
4.9	Configuração do browser .....	51
4.10	Segurança da sessão .....	51
4.10.1	Estabelecimento de comunicação SSL .....	52
4.10.2	Nova geração de certificado .....	52
<b>5</b>	<b>Solução de problemas</b>	<b>53</b>
<b>A</b>	<b>Detalhes criptográficos</b>	<b>59</b>
A.1	Detalhes do par de chaves do dispositivo gerenciado .....	59
A.2	Detalhes do par de chaves do operador remoto .....	59
A.3	Detalhes do ticket de Gerenciamento Remoto .....	60
A.4	Detalhes de criptografia da sessão .....	60
<b>B</b>	<b>Melhores práticas</b>	<b>61</b>
B.1	Escuta do Gerenciamento Remoto .....	61
B.2	Operação de execução remota .....	61
B.3	Política de Gerenciamento Remoto .....	61
<b>C</b>	<b>Atualizações da documentação</b>	<b>63</b>
C.1	1 de agosto de 2008 - SP1 (10.1) .....	63
C.1.1	Visão geral .....	63
C.1.2	Configurando o Gerenciamento Remoto .....	63
C.1.3	Gerenciando sessões remotas .....	64
C.1.4	Solução de problemas .....	64

# Sobre este guia

Esta *Referência de Gerenciamento Remoto do ZENworks 10 Configuration Management* contém informações sobre o Gerenciamento Remoto. As informações deste guia estão organizadas da seguinte maneira:

- ♦ Capítulo 1, “Visão geral” na página 9
- ♦ Capítulo 2, “Configurando o Gerenciamento Remoto” na página 15
- ♦ Capítulo 3, “Gerenciando sessões remotas” na página 35
- ♦ Capítulo 4, “Segurança” na página 47
- ♦ Capítulo 5, “Solução de problemas” na página 53
- ♦ Apêndice A, “Detalhes criptográficos” na página 59
- ♦ Apêndice B, “Melhores práticas” na página 61

## Público

Este guia destina-se aos administradores do Novell® ZENworks®.

## Comentários

Gostaríamos de receber seus comentários e suas sugestões sobre este manual e sobre as outras documentações incluídas no GroupWise. Use o recurso Comentários do Usuário, localizado na parte inferior das páginas de documentação online, ou acesse o [site de feedback de documentação da Novell](http://www.novell.com/documentation/feedback.html) (<http://www.novell.com/documentation/feedback.html>) para enviar seus comentários.

## Documentação adicional

O ZENworks Configuration Management é suportado por documentação adicional (nos formatos PDF e HTML), que pode ser utilizada para que você conheça e implemente o produto. Para obter a documentação adicional, consulte a [documentação do ZENworks 10 Configuration Management com SP1 \(10.1\)](http://www.novell.com/documentation/zcm10/index.html) (<http://www.novell.com/documentation/zcm10/index.html>).

## Convenções da documentação

Na documentação da Novell, o símbolo de maior que (>) é usado para separar as ações de uma etapa e os itens de um caminho de referência cruzada.

Um símbolo de marca registrada (®, ™ etc.) indica uma marca registrada da Novell. Um asterisco (\*) indica uma marca registrada de terceiros.

Quando for possível digitar um determinado nome de caminho com uma barra invertida em algumas plataformas ou com uma barra normal em outras, o nome do caminho será apresentado com uma barra invertida. Os usuários de plataformas que requerem barras normais, por exemplo, Linux\*, devem usar essas barras conforme o necessário no software.





O Novell® ZENworks® Configuration Management permite gerenciar dispositivos remotamente a partir do console de gerenciamento. O Gerenciamento Remoto permite:

- ♦ Controlar remotamente o dispositivo gerenciado
- ♦ Executar arquivos executáveis remotamente no dispositivo gerenciado
- ♦ Transferir arquivos entre o console de gerenciamento e o dispositivo gerenciado
- ♦ Diagnosticar problemas no dispositivo gerenciado
- ♦ Ativar remotamente um dispositivo gerenciado desativado

Verifique as seguintes seções:

- ♦ Seção 1.1, “Terminologia do Gerenciamento Remoto” na página 9
- ♦ Seção 1.2, “Compreendendo as operações de Gerenciamento Remoto” na página 10
- ♦ Seção 1.3, “Compreendendo os recursos de Gerenciamento Remoto” na página 12

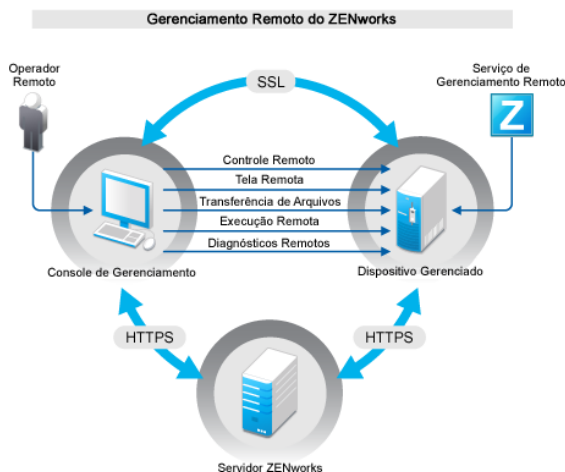
## 1.1 Terminologia do Gerenciamento Remoto

Termos	Descrição
Dispositivo gerenciado	Dispositivo que você deseja gerenciar remotamente. Para gerenciar um dispositivo remotamente, verifique se o componente de Gerenciamento Remoto está instalado e se o serviço de Gerenciamento Remoto está em execução no dispositivo.
Servidor de gerenciamento	Um dispositivo em que o servidor ZENworks Configuration Management está instalado.
Console de Gerenciamento	A interface usada para gerenciar e administrar os dispositivos. Para realizar as operações remotas, você deve instalar o viewer de Gerenciamento Remoto no console.
Administrador	Uma pessoa que pode definir políticas e configurações de Gerenciamento Remoto e conceder os direitos correspondentes a operadores remotos.
Serviço de Gerenciamento Remoto	Um componente de dispositivo gerenciado que permite que operadores remotos executem sessões remotas no dispositivo.
Viewer de Gerenciamento Remoto	Um aplicativo de console de gerenciamento que permite que um operador remoto execute sessões remotas no dispositivo gerenciado. Além disso, permite que o operador remoto veja a área de trabalho do dispositivo gerenciado, transfira arquivos e execute aplicativos nesse dispositivo.
Escuta do Gerenciamento Remoto	Um aplicativo de console de gerenciamento que permite que um operador remoto aceite solicitações de assistência remota de usuários de dispositivos gerenciados.

## 1.2 Compreendendo as operações de Gerenciamento Remoto

Com o Gerenciamento Remoto, os administradores podem controlar um dispositivo sem a necessidade de estar no local. Com isso, sua organização pode economizar tempo e dinheiro. Por exemplo, você ou o suporte técnico de sua empresa pode analisar e corrigir remotamente os problemas do dispositivo gerenciado sem ir até a estação de trabalho do usuário, o que reduz o tempo de resolução de problemas e aumenta a produtividade.

**Figura 1-1** Operações de gerenciamento remoto



As seções a seguir ajudam a entender as várias operações de Gerenciamento Remoto:

- ♦ Seção 1.2.1, “Controle Remoto” na página 10
- ♦ Seção 1.2.2, “Tela Remota” na página 11
- ♦ Seção 1.2.3, “Execução Remota” na página 11
- ♦ Seção 1.2.4, “Diagnóstico Remoto” na página 11
- ♦ Seção 1.2.5, “Transferência de Arquivos” na página 11
- ♦ Seção 1.2.6, “Ativação Remota” na página 12

### 1.2.1 Controle Remoto

O Controle Remoto permite que você controle o dispositivo gerenciado remotamente pelo console de gerenciamento, para fornecer assistência ao usuário e ajudar a solucionar problemas do dispositivo.

O Controle Remoto estabelece uma conexão entre o console de gerenciamento e o dispositivo gerenciado. Com conexões de controle remoto, você pode executar todas as operações executadas por um usuário no dispositivo. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.1, “Gerenciando uma sessão de Controle Remoto” na página 35](#).

## 1.2.2 Tela Remota

A Tela Remota permite que você se conecte remotamente a um dispositivo gerenciado para poder vê-lo em vez de controlá-lo. Isto ajuda a solucionar problemas encontrados pelo usuário. Por exemplo, você pode observar como o usuário realiza determinadas tarefas em um dispositivo gerenciado para garantir que ele o faça corretamente. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.2, “Gerenciando uma sessão de Tela Remota” na página 39](#).

## 1.2.3 Execução Remota

A Execução Remota permite executar qualquer elemento executável no dispositivo gerenciado pelo console de gerenciamento com privilégios de sistema. Para executar um aplicativo remotamente, especifique o nome do executável na janela Execução Remota. Por exemplo, você pode executar o comando `regedit` para abrir o Editor de Registro no dispositivo gerenciado. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.3, “Gerenciando uma sessão de Execução Remota” na página 40](#).

## 1.2.4 Diagnóstico Remoto

O Diagnóstico Remoto permite diagnosticar e analisar remotamente os problemas no dispositivo gerenciado. Isto aumenta a produtividade do usuário, por manter os desktops em operação. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.4, “Gerenciando uma sessão de Diagnóstico Remoto” na página 40](#).

O Diagnóstico fornece informações reais que você pode usar para diagnosticar e corrigir os problemas no dispositivo gerenciado. Estes são os aplicativos de diagnóstico padrão no dispositivo gerenciado:

- ♦ Informações do Sistema
- ♦ Gerenciamento do Computador
- ♦ Serviços
- ♦ Editor de Registro

## 1.2.5 Transferência de Arquivos

A Transferência de Arquivos executa várias operações de arquivo no console de gerenciamento e no dispositivo gerenciado, como:

- ♦ Copie arquivos entre o console de gerenciamento e o dispositivo gerenciado.
- ♦ Renomeie arquivos ou pastas
- ♦ Apague arquivos ou pastas
- ♦ Criar diretórios
- ♦ Ver as propriedades de arquivos e diretórios
- ♦ Abrir arquivos com os aplicativos associados no console de gerenciamento

Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.5, “Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos” na página 42](#)

---

**IMPORTANTE:** O programa de Transferência de Arquivos permite acessar as unidades de rede no dispositivo gerenciado.

---

## 1.2.6 Ativação Remota

A Ativação Remota permite inicializar remotamente um nó único ou um grupo de nós desativados em sua rede, desde que Wake-on-LAN esteja habilitado na placa de rede do nó. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.6, “Ativando um dispositivo remoto” na página 44](#)

## 1.3 Compreendendo os recursos de Gerenciamento Remoto

As seções a seguir ajudam a compreender os vários recursos de Gerenciamento Remoto:

- ♦ [Seção 1.3.1, “Sinal Visível” na página 12](#)
- ♦ [Seção 1.3.2, “Detecção de intrusão” na página 12](#)
- ♦ [Seção 1.3.3, “Criptografia de sessão” na página 12](#)
- ♦ [Seção 1.3.4, “Sinal Sonoro” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.5, “Bloqueio de Teclado e Mouse” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.6, “Tela em Branco” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.7, “Abend” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.8, “Anulando a proteção de tela” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.9, “Encerramento Automático de Sessão” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.10, “Conexão iniciada por agente” na página 13](#)
- ♦ [Seção 1.3.11, “Colaboração de Sessão” na página 14](#)
- ♦ [Seção 1.3.12, “Auditoria de Gerenciamento Remoto” na página 14](#)

### 1.3.1 Sinal Visível

Permite apresentar uma indicação visível na área de trabalho do dispositivo gerenciado para informar o usuário de que o dispositivo está sendo gerenciado remotamente. O sinal visível exibe a identificação do operador remoto e os detalhes da sessão, como o tipo e o horário de início da sessão remota. O usuário pode encerrar uma sessão remota específica ou fechar a caixa de diálogo de sinal para encerrar todas as sessões remotas.

### 1.3.2 Detecção de intrusão

O recurso Detecção de Intrusão reduz de forma significativa o risco de invasão no dispositivo gerenciado. Se o operador remoto não conseguir efetuar login no dispositivo gerenciado com o número especificado de tentativas (o padrão é 5), o serviço de Gerenciamento Remoto será bloqueado e não aceitará nenhuma solicitação de sessão remota enquanto não for desbloqueado.

### 1.3.3 Criptografia de sessão

As sessões remotas são protegidas por SSL (protocolo TLSv1).

### 1.3.4 Sinal Sonoro

Permite que você gere um sinal sonoro no dispositivo gerenciado a intervalos regulares, conforme configurado na política de Gerenciamento Remoto quando uma sessão remota está ativa no dispositivo gerenciado.

### 1.3.5 Bloqueio de Teclado e Mouse

Permite que você bloqueie os controles de teclado e mouse do dispositivo gerenciado durante uma sessão remota para impedir que o usuário do dispositivo interrompa a sessão.

### 1.3.6 Tela em Branco

Permite que você limpe a tela do dispositivo gerenciado durante uma sessão remota para impedir que o usuário veja as ações executadas pelo operador remoto durante a sessão. Os controles de teclado e mouse do dispositivo gerenciado também são bloqueados.

### 1.3.7 Abend

Permite bloquear o dispositivo gerenciado ou efetuar logout do usuário nesse dispositivo se uma sessão remota for desconectada abruptamente.

### 1.3.8 Anulando a proteção de tela

Permite que você anule qualquer proteção de tela protegida por senha que houver no dispositivo gerenciado durante uma sessão remota.

---

**OBSERVAÇÃO:** Este recurso não está disponível para dispositivos gerenciados do Windows Vista\*.

---

### 1.3.9 Encerramento Automático de Sessão

Permite encerrar automaticamente uma sessão remota se ela estiver inativa por um período especificado.

### 1.3.10 Conexão iniciada por agente

Permite que o usuário no dispositivo gerenciado solicite a ajuda de um operador remoto. É possível pré-configurar a lista de operadores remotos para que fiquem disponíveis ao usuário. Para obter mais informações, consulte a [Seção 2.6.2, “Iniciando uma sessão pelo dispositivo remoto” na página 32](#).

---

**OBSERVAÇÃO:** Atualmente, este recurso é suportado apenas no Windows.

---

### **1.3.11 Colaboração de Sessão**

Permite que um grupo de operadores remotos colabore para executar em conjunto uma sessão remota. O operador remoto master pode convidar outros operadores remotos para a sessão, delegar os direitos de controle remoto a outro operador remoto para a solução de um problema, retomar o controle do operador remoto e encerrar uma sessão remota. Para obter mais informações, consulte a [Seção 3.1.2, “Colaboração de Sessão” na página 37](#).

### **1.3.12 Auditoria de Gerenciamento Remoto**

Permite gerar registros de auditoria para todas as sessões remotas executadas no dispositivo gerenciado. O registro de auditoria é mantido no dispositivo gerenciado e pode ser visto pelo usuário.

# Configurando o Gerenciamento Remoto

# 2

As seções a seguir fornecem informações sobre a implantação do componente de Gerenciamento Remoto do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management em um ambiente de produção:

- Seção 2.1, “Definindo configurações de Gerenciamento Remoto” na página 15
- Seção 2.2, “Habilitando a Escuta do Gerenciamento Remoto” na página 18
- Seção 2.3, “Configurando a política de Gerenciamento Remoto” na página 18
- Seção 2.4, “Configurando os direitos do operador remoto” na página 18
- Seção 2.5, “Configurando a senha de Gerenciamento Remoto” na página 19
- Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21

## 2.1 Definindo configurações de Gerenciamento Remoto

As configurações do Gerenciamento Remoto são regras que determinam o comportamento ou a execução do serviço de Gerenciamento Remoto no dispositivo gerenciado. Elas incluem a configuração de portas, sessões e desempenho durante a sessão remota. Essas configurações podem ser aplicadas nos níveis de zona, pasta e dispositivo.

As seções a seguir fornecem informações sobre a configuração do Gerenciamento Remoto nos diferentes níveis:

- Seção 2.1.1, “Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de zona” na página 15
- Seção 2.1.2, “Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de pasta” na página 17
- Seção 2.1.3, “Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de dispositivo” na página 17

### 2.1.1 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de zona

Por padrão, as configurações do Gerenciamento Remoto feitas no nível de zona se aplicam a todos os dispositivos gerenciados.

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Configuração*.
- 2 No painel Configurações da Zona de Gerenciamento, clique em *Gerenciamento de Dispositivo* e em *Gerenciamento Remoto*.
- 3 Selecione *Executar Serviço de Gerenciamento Remoto na Porta* e especifique a porta na qual deseja habilitar a execução do serviço de Gerenciamento Remoto.  
Por padrão, o serviço de Gerenciamento Remoto escuta na porta número 5950.
- 4 Selecione *Pesquisar o Nome do Visualizador de DNS no Início da Sessão Remota* para habilitar o serviço de Gerenciamento Remoto a pesquisar o nome DNS do console de gerenciamento no início da sessão remota.

O nome é gravado nos registros de auditoria, sendo exibido como parte das informações da sessão durante as sessões remotas. Se esta opção não for selecionada ou se o serviço de Gerenciamento Remoto não encontrar o nome do console, o nome será exibido como *desconhecido*.

Se a pesquisa de DNS reversa não estiver habilitada na sua rede, recomendamos que você desabilite esta configuração para evitar um atraso significativo no início da sessão remota.

**5** Selecione uma das opções a seguir para melhorar o desempenho de uma sessão remota:

Campo	Detalhes
<i>Suprimir papel de parede</i>	Elimina o papel de parede no dispositivo gerenciado durante uma sessão remota. Isso impede que os dados de bitmap do papel de parede sejam enviados repetidamente ao console de Gerenciamento Remoto, o que melhora o desempenho da sessão remota.
<i>Habilitar driver de otimização</i>	Habilita o driver de otimização que é instalado por padrão em cada dispositivo gerenciado. Se você selecionar essa opção, somente a parte da tela mudada no dispositivo gerenciado será capturada e atualizada no console de Gerenciamento Remoto durante a sessão remota, melhorando o desempenho dessa sessão.

**6** (Opcional) Configure um aplicativo para ser iniciado no dispositivo gerenciado durante a sessão de Diagnóstico Remoto adicionando-o à lista *Aplicativos de Diagnóstico*. Por padrão, a lista contém os seguintes aplicativos:

- ♦ Informações do Sistema
- ♦ Gerenciamento do Computador
- ♦ Serviços
- ♦ Editor de Registro

A tabela a seguir lista as tarefas que podem ser executadas para personalizar a lista *Aplicativos de Diagnóstico*:

Tarefa	Detalhes
Adicionar um aplicativo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Clique em <i>Adicionar</i>.</li><li>2. Especifique o nome e o caminho do aplicativo no dispositivo gerenciado e</li><li>3. clique em <i>OK</i>.</li></ol>
Apagar um aplicativo	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione o aplicativo a ser apagado.</li><li>2. Clique em <i>Excluir</i> e depois em <i>OK</i>.</li></ol>
Reverter aos aplicativos padrão	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Clique em <i>Reverter</i> e depois em <i>OK</i>.</li></ol>

**7** Clique em *Aplicar* e, em seguida, clique em *OK*.

Essas mudanças entrarão em vigor no dispositivo quando ele for atualizado.



## 2.1.2 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de pasta

Por padrão, as configurações do Gerenciamento Remoto feitas no nível de zona se aplicam a todos os dispositivos gerenciados. Entretanto, você pode modificar essas configurações para os dispositivos dentro de uma pasta:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Dispositivos*.
- 2 Clique na pasta (detalhes) cujas configurações de Gerenciamento Remoto deseja definir.
- 3 Clique em *Configurações* e, em seguida, em *Gerenciamento de Dispositivo > Gerenciamento Remoto*.
- 4 Clique em *Anular*.
- 5 Edite as configurações de Gerenciamento Remoto conforme necessário.
- 6 Para aplicar as mudanças, clique em *Aplicar*.  
ou  
Para reverter para as configurações do sistema feitas no nível de zona, clique em *Reverter*.
- 7 Clique em *OK*.

Essas mudanças entrarão em vigor no dispositivo quando ele for atualizado.

## 2.1.3 Configurando o Gerenciamento Remoto no nível de dispositivo

Por padrão, as configurações do Gerenciamento Remoto feitas no nível de zona se aplicam a todos os dispositivos gerenciados. Entretanto, você pode modificar essas configurações para o dispositivo gerenciado:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Dispositivos*.
- 2 Clique em *Servidores* ou *Estações de Trabalho* para exibir a lista de dispositivos gerenciados.
- 3 Clique no dispositivo cujas configurações de Gerenciamento Remoto deseja definir.
- 4 Clique em *Configurações* e, em seguida, em *Gerenciamento de Dispositivo > Gerenciamento Remoto*.
- 5 Clique em *Anular*.
- 6 Edite as configurações de Gerenciamento Remoto conforme necessário.
- 7 Para aplicar as mudanças, clique em *Aplicar*.  
ou  
Para reverter para as configurações do sistema feitas no nível de zona, clique em *Reverter*.
- 8 Clique em *OK*.

Essas mudanças entrarão em vigor no dispositivo quando ele for atualizado.

## 2.2 Habilitando a Escuta do Gerenciamento Remoto

Para habilitar a Escuta do Gerenciamento Remoto para escutar conexões de um dispositivo gerenciado:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Dispositivos*.
- 2 Em *Tarefas do Dispositivo*, no painel esquerdo, clique em Escuta do Gerenciamento Remoto.
- 3 Na caixa de diálogo Escuta do Gerenciamento Remoto, especifique a porta em que as conexões remotas serão escutadas. Por padrão, o número de porta é 5550.
- 4 Clique em *OK*. O ícone da Escuta do Gerenciamento Remoto do ZENworks será exibido na área de notificação.

## 2.3 Configurando a política de Gerenciamento Remoto

A política de Gerenciamento Remoto permite configurar o comportamento ou a execução de uma sessão de Gerenciamento Remoto no dispositivo gerenciado. A política inclui propriedades como operações de Gerenciamento Remoto e segurança.

Por padrão, uma política segura de Gerenciamento Remoto é criada no dispositivo gerenciado quando o ZENworks Adaptive Agent é implantado com o componente de Gerenciamento Remoto no dispositivo. Você pode usar a política padrão para gerenciar um dispositivo remotamente. Para anular a política padrão, você pode explicitamente criar uma política de Gerenciamento Remoto para o dispositivo.

Para obter informações sobre a configuração da política de Gerenciamento Remoto, consulte “**Política de Gerenciamento Remoto**” na *Referência de Gerenciamento de Políticas do ZENworks 10 Configuration Management* e, para obter mais informações sobre a edição da política de Gerenciamento Remoto, consulte “**Editando políticas**” na *Referência de Gerenciamento de Políticas do ZENworks 10 Configuration Management*.

## 2.4 Configurando os direitos do operador remoto

Você pode atribuir direitos para um Operador Remoto executar sessões remotas no dispositivo gerenciado. O Operador Remoto pode ter direitos específicos do dispositivo e do usuário.

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Configuração*.
- 2 No painel Administradores, clique no nome do administrador ao qual deseja atribuir direitos de Gerenciamento Remoto.
- 3 No painel Direitos Atribuídos, clique em *Adicionar* e em *Direito Gerenciamento Remoto* para exibir a caixa de diálogo Direito Gerenciamento Remoto.
- 4 Selecione o dispositivo ou usuário ao qual atribuir direitos.

A tabela a seguir contém informações sobre os direitos de Gerenciamento Remoto:

Direito Gerenciamento Remoto	Detalhes
Controle Remoto	Atribui ao operador remoto direitos de controlar dispositivos remotamente.
Tela Remota	Atribui ao operador remoto direitos de ver dispositivos remotamente.
Diagnóstico Remoto	Atribui ao operador remoto direitos de diagnosticar dispositivos remotamente.
Execução Remota	Atribui ao operador remoto direitos de executar aplicativos remotamente em dispositivos.
Transferir Arquivos	Atribui ao operador remoto direitos de transferir arquivos para ou de dispositivos.
Desbloquear o Serviço de Gerenciamento Remoto	Atribui ao operador remoto direitos de desbloquear o serviço de Gerenciamento Remoto que foi bloqueado por uma detecção de intrusão.

**OBSERVAÇÃO:** Os direitos Gerenciamento Remoto são aplicáveis apenas à autenticação baseada em direitos. Contudo, mediante a permissão da política de Gerenciamento Remoto, o operador remoto pode executar a operação de Gerenciamento Remoto usando a autenticação baseada em senha.

5 Clique em *OK*.

## 2.5 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto

As seções a seguir fornecem informações sobre a configuração da senha do serviço de Gerenciamento Remoto no dispositivo gerenciado:

- ♦ Seção 2.5.1, “Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center” na página 19
- ♦ Seção 2.5.2, “Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent” na página 20
- ♦ Seção 2.5.3, “Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center” na página 21
- ♦ Seção 2.5.4, “Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent” na página 21

### 2.5.1 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center

O Administrador pode definir uma senha de Gerenciamento Remoto na página Configurações de Segurança durante ou após a criação de uma política de Gerenciamento Remoto.

Se desejar definir a senha ao criar a política de Gerenciamento Remoto, consulte “**Política de Gerenciamento Remoto**” na *Referência de Gerenciamento da Política do ZENworks 10 Configuration Management*. Para editar a definição de senha na política de Gerenciamento Remoto:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Políticas*.
- 2 Clique na política de Gerenciamento Remoto e, em seguida, na guia *Configurações*.
- 3 No painel Configurações de Segurança, selecione a senha e substitua-a pela nova.
- 4 Clique em *Aplicar*.
- 5 Incremente a versão desta política na página Resumo ou nas Tarefas Comuns para atualizar as mudanças de senha no dispositivo gerenciado.

Para definir a senha após a criação da política de Gerenciamento Remoto:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Políticas*.
- 2 Clique na política de Gerenciamento Remoto e, em seguida, na guia *Configurações*.
- 3 No painel Configurações de Segurança, selecione *Habilitar Autenticação Baseada em Senha* e selecione *Persistente*.
- 4 Clique em *Definir Senha* e especifique a senha. Se você já tiver definido a senha durante a criação da política de Gerenciamento Remoto, poderá editá-la. Para editar a senha, selecione-a e substitua-a pela nova.
- 5 Clique em *Aplicar*.
- 6 Incremente a versão desta política na página Resumo ou nas Tarefas Comuns para atualizar as mudanças de senha no dispositivo gerenciado.

## 2.5.2 Configurando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent

O usuário no dispositivo gerenciado poderá definir uma senha para o serviço de Gerenciamento Remoto se a opção *Permitir que o usuário substitua as senhas padrão no dispositivo gerenciado* estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado. Essa senha tem precedência sobre a senha definida na política de Gerenciamento Remoto.

Para definir uma senha no dispositivo gerenciado:

- 1 Clique duas vezes no ícone do *ZENworks Adaptive Agent* para exibir a janela do ZENworks Adaptive Agent.
- 2 No painel esquerdo, navegue até *Gerenciamento Remoto* e clique em *Segurança*.
- 3 No painel direito, clique em *Definir Senha* para definir as seguintes senhas:
  - ♦ **Senha do ZENworks (recomendada):** Usada na autenticação do ZENworks. Ela pode ter até 255 caracteres.
  - ♦ **Senha VNC:** Usada na autenticação VNC para interoperabilidade com viewers de VNC de código-fonte aberto. Ela pode ter até 8 caracteres.
- 4 Clique em *OK*.

### 2.5.3 Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center

Para limpar a senha de Gerenciamento Remoto definida usando a política:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Políticas*.
- 2 Clique na política de Gerenciamento Remoto e, em seguida, na guia *Configurações*.
- 3 No painel Configurações de Segurança, selecione *Limpar Senha* e clique em *Aplicar*.
- 4 Incremente a versão desta política na página Resumo ou nas Tarefas Comuns para atualizar as mudanças de política no dispositivo gerenciado.

Para limpar a senha de Gerenciamento Remoto definida pelo usuário do dispositivo gerenciado:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Políticas*.
- 2 Clique na política de Gerenciamento Remoto e, em seguida, na guia *Configurações*.
- 3 No painel Configurações de Segurança, anule a seleção da opção *Permitir que o Usuário Substitua as Senhas Padrão no Dispositivo Gerenciado* e clique em *Aplicar*.
- 4 Incremente a versão desta política na página Resumo ou nas Tarefas Comuns para atualizar as mudanças de política no dispositivo gerenciado.

### 2.5.4 Limpando a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Adaptive Agent

O usuário no dispositivo gerenciado pode redefinir a senha de Gerenciamento Remoto definida por ele anteriormente.

- 1 Clique duas vezes no ícone do *ZENworks Adaptive Agent* para exibir a janela do ZENworks Adaptive Agent.
- 2 No painel esquerdo, navegue até *Gerenciamento Remoto* e clique em *Segurança*.
- 3 No painel direito, clique em *Limpar Senha* para limpar as senhas.
- 4 Clique em *OK*.

A senha configurada na política será efetiva, pois nenhuma senha foi definida pelo usuário.

## 2.6 Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto

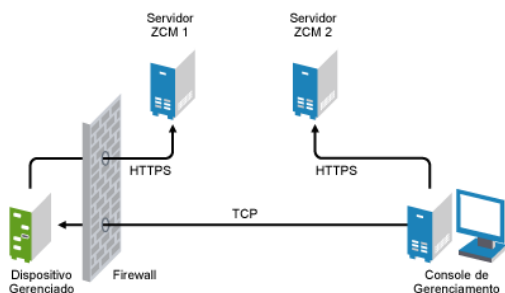
A operação remota pode ser iniciada das seguintes maneiras:

- ♦ Seção 2.6.1, “Iniciando uma sessão pelo console” na página 21
- ♦ Seção 2.6.2, “Iniciando uma sessão pelo dispositivo remoto” na página 32

### 2.6.1 Iniciando uma sessão pelo console

Neste cenário, a sessão remota é iniciada pelo administrador no console de gerenciamento. O console de gerenciamento geralmente é colocado em uma rede corporativa e o dispositivo gerenciado pode estar dentro ou fora dessa rede. A ilustração a seguir mostra uma sessão remota iniciada no dispositivo gerenciado a partir do console de gerenciamento.

**Figura 2-1** Sessão iniciada no console



O Agente de Gerenciamento Remoto se inicia automaticamente quando o dispositivo gerenciado é inicializado. Uma política de Gerenciamento Remoto é criada no dispositivo gerenciado quando o dispositivo é implantado. Você pode gerenciar remotamente o dispositivo usando esta política padrão somente no modo de autenticação baseada em direitos. Se você criar uma nova política de Gerenciamento Remoto, ela anulará a política padrão.

Para permitir conexões de uma rede pública com uma rede privada, implante o gateway de nível de aplicativo DNS (DNS\_ALG). Para obter mais informações sobre o DNS\_ALG, consulte o [RFC 2694](http://www.ietf.org/rfc/rfc2694) (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>).

O operador remoto pode iniciar uma sessão de uma das seguintes maneiras:

- ♦ “Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto no ZENworks Control Center” na página 22
- ♦ “Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto no modo independente” na página 27
- ♦ “Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto usando as opções de linha de comando” na página 27

### Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto no ZENworks Control Center

ZENworks Control Center é a interface abrangente baseada na Web para o ZENworks Configuration Management. Ele dispõe de um console intuitivo orientado por tarefas para gerenciar vários componentes do ZENworks, incluindo o Gerenciamento Remoto.

Você pode iniciar as diversas operações de Gerenciamento Remoto a partir do contexto do dispositivo ou do usuário:

- ♦ “Iniciando a sessão de Gerenciamento Remoto no contexto do dispositivo” na página 22
- ♦ “Iniciando uma sessão de Gerenciamento Remoto a partir do contexto do usuário” na página 25

#### Iniciando a sessão de Gerenciamento Remoto no contexto do dispositivo

Para iniciar uma sessão de Gerenciamento Remoto em um dispositivo

- 1 No ZENworks Control Center, clique na guia *Dispositivos*.
  - 2 Clique em *Servidores* ou *Estações de Trabalho* e selecione o dispositivo que deseja gerenciar remotamente. Clique em *Ação* e selecione a operação de Gerenciamento Remoto que deseja executar.
- ou

Nas *Tarefas do Dispositivo*, no painel esquerdo, selecione a operação de Gerenciamento Remoto que deseja executar.

As operações remotas disponíveis são:

- ♦ **Controle Remoto:** Exibe a caixa de diálogo Gerenciamento Remoto, que permite executar operações de Controle Remoto, Tela Remota ou Execução Remota no dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Diagnóstico Remoto:** Exibe a caixa de diálogo Diagnóstico Remoto, que permite executar operações de Diagnóstico Remoto no dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Transferir Arquivos:** Exibe a caixa de diálogo Transferência de Arquivos, que permite executar operações de transferência de arquivos no dispositivo gerenciado.
- 3** Preencha as opções na caixa de diálogo exibida. A tabela a seguir contém informações sobre as diversas opções disponíveis:

Campo	Detalhes
Dispositivo	Especifique o nome de host ou o endereço IP do dispositivo que você deseja gerenciar remotamente.
Operação	Selecione o tipo da operação remota que você deseja executar no dispositivo gerenciado. Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Gerenciamento Remoto.
Aplicativo	Selecione o aplicativo a ser iniciado no dispositivo para diagnóstico remoto. Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Diagnóstico Remoto.
Autenticação	<p>Selecione o modo que você deseja usar para se autenticar no dispositivo gerenciado. Os modos de autenticação são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Autenticação baseada em direitos</li> <li>♦ Autenticação baseada em senha</li> </ul>
Porta	Especifique o número da porta em que o serviço de Gerenciamento Remoto está ouvindo. Por padrão, o número de porta é 5950
Modo de Sessão	<p>Selecione um dos modos a seguir para a sessão:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Colaborar:</b> Permite iniciar uma sessão de Controle Remoto e uma sessão de Tela Remota no modo de colaboração. Este modo é selecionado por padrão para a operação de Controle Remoto. Se você iniciar a sessão de Controle Remoto no dispositivo gerenciado primeiro, obterá os privilégios de um operador remoto master, entre os quais: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Convidar outros operadores remotos para ingressar na sessão remota.</li> <li>♦ Delegar direitos de Controle Remoto a um operador remoto.</li> <li>♦ Obter novamente o controle do operador remoto.</li> <li>♦ Encerrando uma sessão remota</li> </ul> <p>As sessões consecutivas iniciadas são sessões de Tela Remota.</p> </li> <li>♦ <b>Compartilhada:</b> Permite que mais de um operador remoto controle simultaneamente o dispositivo remoto.</li> <li>♦ <b>Exclusivo:</b> Permite que haja uma sessão remota exclusiva no dispositivo gerenciado. Nenhuma outra sessão remota poderá ser iniciada no dispositivo remoto após uma sessão ter sido iniciada no modo exclusivo. Este modo é selecionado por padrão para a operação de Tela Remota.</li> </ul> <p>Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Gerenciamento Remoto.</p>
Criptografia de sessão	Garante a proteção da sessão remota usando a criptografia SSL (protocolo TLSv1).
Habilitar Armazenamento em Cache de Memória	Habilita o armazenamento em cache dos dados da sessão de gerenciamento remoto para melhorar o desempenho. Esta opção está disponível para operações de Controle Remoto e Diagnóstico Remoto. Esta opção atualmente é suportada apenas pelo Windows.
Habilitar Otimização de Largura de Banda Dinâmica	Habilita a detecção da largura de banda de rede disponível e ajusta as configurações da seção de acordo para melhorar o desempenho. Esta opção está disponível para operações de Controle Remoto e Diagnóstico Remoto.



Campo	Detalhes
Habilitar Registro	Registra sessão e informações de depuração no arquivo <code>novell-zenworks-vncviewer.txt</code> . Por padrão, o arquivo será gravado na área de trabalho se você iniciar o ZCC (ZENworks Control Center) pelo Internet Explorer, e no diretório de instalação do Mozilla se você iniciar o ZCC pelo Mozilla* FireFox*.

- 4 Clique em *OK* para iniciar a operação remota selecionada.

#### Iniciando uma sessão de Gerenciamento Remoto a partir do contexto do usuário

Para auxiliar um usuário a executar uma sessão remota no dispositivo gerenciado em que está conectado:

- 1 No ZENworks Control Center, clique na guia *Usuários*.
- 2 Clique em *Fonte de Usuário*.
- 3 Selecione o usuário que vai gerenciar remotamente o dispositivo ao qual ele está conectado.
- 4 Clique em *Ação* e selecione a operação de Gerenciamento Remoto que deseja executar.

As operações disponíveis são:

- ♦ **Controle Remoto:** Exibe a caixa de diálogo Gerenciamento Remoto, que permite executar operações de Controle Remoto, Tela Remota ou Execução Remota no dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Diagnóstico Remoto:** Exibe a caixa de diálogo Diagnóstico Remoto, que permite executar operações de Diagnóstico Remoto no dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Transferir Arquivos:** Exibe a caixa de diálogo Transferência de Arquivos, que permite executar operações de transferência de arquivos no dispositivo gerenciado.
- 5 Preencha as opções na caixa de diálogo exibida. A tabela a seguir contém informações sobre as diversas opções disponíveis:

Campo	Detalhes
Dispositivo	Exibe o nome de host ou o endereço IP do dispositivo ao qual o usuário está conectado. Se o usuário não se conectou a nenhum dispositivo, você pode especificar o nome ou o endereço IP do dispositivo que deseja gerenciar remotamente.
Operação	Selecione o tipo da operação remota que você deseja executar no dispositivo gerenciado. Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Gerenciamento Remoto.
Aplicativo	Selecione o aplicativo a ser iniciado no dispositivo para diagnóstico remoto. Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Diagnóstico Remoto.
Autenticação	Selecione o modo que você deseja usar para se autenticar no dispositivo gerenciado. Os modos de autenticação são: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Autenticação baseada em direitos</li> <li>♦ Autenticação baseada em senha</li> </ul>
Porta	Especifique o número da porta em que o serviço de Gerenciamento Remoto está ouvindo. Por padrão, o número de porta é 5950
Modo de Sessão	Selecione um dos modos a seguir para a sessão: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ <b>Colaborar:</b> Permite iniciar uma sessão de Controle Remoto e uma sessão de Tela Remota no modo de colaboração. Este modo é selecionado por padrão para a operação de Controle Remoto. Se você iniciar a sessão de Controle Remoto no dispositivo gerenciado primeiro, obterá os privilégios de um operador remoto master, entre os quais: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Convidar outros operadores remotos para ingressar na sessão remota.</li> <li>♦ Delegar direitos de Controle Remoto a um operador remoto.</li> <li>♦ Obter novamente o controle do operador remoto.</li> <li>♦ Encerrando uma sessão remota</li> </ul> </li> <li>♦ <b>Compartilhada:</b> Permite que mais de um operador remoto controle simultaneamente o dispositivo remoto.</li> <li>♦ <b>Exclusivo:</b> Permite que haja uma sessão remota exclusiva no dispositivo gerenciado. Nenhuma outra sessão remota poderá ser iniciada no dispositivo remoto após uma sessão ter sido iniciada no modo exclusivo. Este modo é selecionado por padrão para a operação de Tela Remota.</li> </ul> <p>Este campo está disponível apenas na caixa de diálogo Gerenciamento Remoto.</p>
Criptografia de sessão	Garante a proteção da sessão remota usando a criptografia SSL (protocolo TLSv1).
Habilitar Armazenamento em Cache de Memória	Habilita o armazenamento em cache dos dados da sessão de gerenciamento remoto para melhorar o desempenho. Esta opção está disponível para operações de Controle Remoto e Diagnóstico Remoto. Esta opção atualmente é suportada apenas pelo Windows.
Habilitar Otimização de Largura de Banda Dinâmica	Habilita a detecção da largura de banda de rede disponível e ajusta as configurações da seção de acordo para melhorar o desempenho. Esta opção está disponível para operações de Controle Remoto e Diagnóstico Remoto.

Campo	Detalhes
Habilitar Registro	Registra sessão e informações de depuração no arquivo <code>novell-zenworks-vncviewer.txt</code> . Por padrão, o arquivo será gravado na área de trabalho se você iniciar o ZCC (ZENworks Control Center) pelo Internet Explorer, e no diretório de instalação do Mozilla se você iniciar o ZCC pelo Mozilla* FireFox*.

6 Clique em *OK* para iniciar a operação remota selecionada.

## Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto no modo independente

Antes de iniciar uma operação de Gerenciamento Remoto no modo independente, verifique se a opção *Permitir conexão quando o Console de Gerenciamento Remoto não tiver certificado SSL* está habilitada nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.

Para iniciar a operação de Gerenciamento Remoto no modo independente:

- 1 Instale a última versão do viewer de Gerenciamento Remoto do ZENworks fazendo download do arquivo `novell-zenworks-rm-viewer.msi` do endereço `https://EndereçoIP_servidor_ZENworks/zenworks-remote-management/`.

O arquivo é automaticamente instalado no diretório `C:\Documents and Settings\nome do usuário\ApplicationData\Novell\Zenworks\Remote Management\bin`.

- 2 Clique duas vezes no arquivo `nzrViewer.exe` para iniciar o Cliente de Gerenciamento Remoto do ZENworks.
- 3 Na janela Nova Conexão de Gerenciamento Remoto do ZENworks exibida, especifique o nome DNS ou o endereço IP do dispositivo gerenciado e o número da porta no formato *Endereço IP~Porta*. Por exemplo, `10.0.0.0~1000`.
- 4 Clique em *Conectar*.

Se a autenticação for bem-sucedida, a sessão remota será iniciada. Por padrão, uma sessão de Controle Remoto é iniciada.

## Iniciando uma operação de Gerenciamento Remoto usando as opções de linha de comando

Antes de iniciar uma operação de Gerenciamento Remoto pela linha de comando, verifique se a opção *Permitir conexão quando o Console de Gerenciamento Remoto não tiver certificado SSL* está habilitada nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.

Para iniciar a operação de Gerenciamento Remoto usando as opções de linha de comando:

- 1 Instale a última versão do viewer de Gerenciamento Remoto do ZENworks fazendo download do arquivo `novell-zenworks-rm-viewer.msi` em `https://EndereçoIP_servidor_ZENworks/zenworks-remote-management/`.

O arquivo é automaticamente instalado no diretório `C:\Document And Settings\nome do usuário\ApplicationData\Novell\Zenworks\Remote Management\bin`.

- 2 No prompt de comando, passe para o diretório em que o arquivo `novell-zenworks-rm-viewer.msi` está instalado.
- 3 Execute o seguinte comando:

```
nzrViewer [/opções<parâmetros>][endereço IP do dispositivo  
gerenciado] [~~porta].
```

A porta padrão é 5950.

A tabela a seguir lista as opções e os parâmetros de linha de comando disponíveis:

Opção de linha de comando	Parâmetro	Descrição
listen	<i>porta</i>	Permite a escuta de solicitações de sessão remota na porta especificada. Por padrão, a porta é 5550.
restricted		Oculto a barra de ferramentas e o menu do sistema.
viewonly		Inicia uma operação de Tela Remota no dispositivo gerenciado.
remotecontrol		Inicia uma operação de Controle Remoto no dispositivo gerenciado.
ftponly		Inicia uma operação de Transferência de Arquivo no dispositivo gerenciado.
remoteexecute		Inicia uma operação de Execução Remota no dispositivo gerenciado.
diagnostics	<i>nome_aplicativo</i>	Inicia uma operação de Diagnóstico Remoto no dispositivo gerenciado. Se o parâmetro <i>nome_do_aplicativo</i> for especificado, o aplicativo será iniciado no dispositivo gerenciado.
filecompressionlevel	<i>nível</i>	<p>Fornecer um meio de otimizar o processo de compactação de arquivos para aumentar a velocidade ou melhorar a compactação durante uma operação de transferência de arquivos. O nível de compactação pode variar de 0 a 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 0 indica nenhuma compactação</li> <li>♦ 1 indica melhor velocidade</li> <li>♦ 9 indica melhor compactação</li> </ul> <p>Se o nível de compactação não for especificado, será usado o nível padrão 6, que é otimizado tanto para velocidade como para compactação.</p>
noencrypt		Inicia a sessão remota em um modo não criptografado.
fullscreen		Inicia uma operação remota no modo de tela cheia no dispositivo gerenciado.
notoolbar		Oculto a barra de ferramentas da janela de exibição.
exclusive		Inicia a sessão remota em um modo exclusivo.
8bit		Especifica a profundidade de cores a ser usada para renderizar os dados da sessão.
shared		Habilita uma conexão compartilhada, permitindo que você compartilhe a área de trabalho com outros clientes que já estão fazendo uso dela. Por padrão, essa opção é Verdadeira.
collaborate		Inicia a sessão remota em um modo colaborativo.

Opção de linha de comando	Parâmetro	Descrição
noshared		Habilita uma conexão não compartilhada, que desconecta outros clientes conectados ou recusa sua conexão, dependendo da configuração do servidor.
swapmouse		Inverte os botões do mouse.
nocursor		Exibe apenas o ponteiro do mouse do dispositivo gerenciado. O ponteiro do mouse local não aparece.
dotcursor		Exibe o ponteiro do mouse local como um ponto. Por padrão, essa opção é Verdadeira.
smalldotcursor		Exibe o ponteiro do mouse local como um ponto pequeno.
normalcursor		Exibe o ponteiro do mouse local na forma padrão.
belldeiconify		Permite a transmissão de um caractere de campainha, causando um sinal sonoro no viewer. Esta opção também faz com que um vncviewer minimizado seja maximizado quando o caractere de campainha é recebido.
emulate3		Usuários com mouse de dois botões podem emular um botão do meio pressionando os dois ao mesmo tempo. Por padrão, essa opção é Verdadeira.
noemulate3		Não emula um mouse de três botões.
nojpeg		Desabilita a compactação de JPEG. Não é recomendado, pois pode reduzir a eficiência do codificador. Esta opção pode ser usada se for absolutamente necessário obter uma qualidade de imagem perfeita.
nocursorshape		Desabilita as atualizações de forma do cursor para tratar os movimentos do cursor remoto. Usar as atualizações de forma do cursor diminui os atrasos ao movimentar o cursor remoto e pode melhorar o uso da largura de banda de forma substancial.
noremotecursor		Não mostra o cursor remoto.
fitwindow		Oculto a barra de rolagem da janela de visualização.
scale	<i>porcentagem</i>	Amplia a janela de visualização para a porcentagem de expansão especificada.
emulate3timeout	<i>ms</i>	Especifica o tempo de espera para emular um mouse de três botões.
disableclipboard		Desabilita a cópia de dados para a área de transferência.

Opção de linha de comando	Parâmetro	Descrição
delay		Renderiza a área de exibição e aguarda o tempo especificado antes de recuperar a próxima atualização.
loglevel	<i>n</i>	Especifica os níveis de registro de informações.
console		Registra informações em uma janela do console.
logfile	<i>nome_do_arquivo</i>	Nome do arquivo de registro em que as informações devem ser registradas.
config	<i>nome_do_arquivo</i>	Nome do arquivo de configuração a ser usado para carregar configurações predefinidas.
key	<i>nome_do_arquivo</i>	Nome do arquivo em que a chave privada é armazenada. Essa chave é usada para estabelecer uma comunicação SSL com o dispositivo gerenciado.
		<b>IMPORTANTE:</b> A chave e as opções de certificação devem ser usadas juntas. Se você usar essas opções junto com o comando <code>nzrViewer</code> , por motivos de segurança, deverá desabilitar a opção <i>Permitir conexão quando o Console de Gerenciamento Remoto não tiver certificado SSL</i> nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.
cert	<i>nome_do_arquivo</i>	Nome do arquivo em que o certificado correspondente à chave privada é armazenado.
		<b>IMPORTANTE:</b> A chave e as opções de certificação devem ser usadas juntas. Se você usar essas opções junto com o comando <code>nzrViewer</code> , por razões de segurança deverá desabilitar a opção <i>Permitir conexão quando o Console de Gerenciamento Remoto não tiver certificado SSL</i> nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.
CAcert	<i>nome_do_arquivo</i>	Nome do arquivo em que o certificado raiz é armazenado. Esse certificado é usado para verificar o certificado do dispositivo gerenciado quando se estabelece uma comunicação SSL.
encoding	<i>nome_da_codificação</i>	Especifica a codificação desejada a ser usada na sessão. Os diferentes tipos de codificação são: Raw, CopyRect, RRE, CoRRE, Hextile, Zlib e Tight.

Opção de linha de comando	Parâmetro	Descrição
compresslevel	<i>n</i>	Especifica o nível de compactação de 0 a 9. O nível 1 usa o mínimo de tempo da CPU e obtém taxas de compactação baixas. O nível 9 oferece melhor compactação, mas é lento em termos de consumo de tempo da CPU no servidor. Use níveis altos em conexões de rede muito lentas e níveis baixos ao trabalhar em LANs de alta velocidade. Não recomendamos o uso da compactação de nível 0.
quality	<i>n</i>	Especifica o nível de qualidade de JPEG de 0 a 9. O nível 0 denota uma qualidade de imagem baixa, mas com taxas de compactação bem altas. O nível 9 oferece excelente qualidade de imagem a taxas de compactação mais baixas.
zenrights		Especifica que o esquema de autenticação a ser usado é a Autenticação de Direitos do ZENworks.
zenpasswd		Especifica que o esquema de autenticação a ser usado é a Autenticação de Senha do ZENworks.
locale		Especifica o idioma em que os recursos serão exibidos. Por padrão, é usado o inglês. Os valores para esta opção são: English, French, German, Spanish, Portuguese, Japanese, Italian, Chinese (Simplified) e Chinese (Traditional).

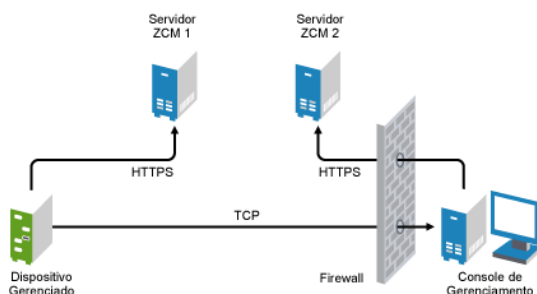
#### 4 Clique em *Conectar*.

Se a autenticação for bem-sucedida, a sessão remota será iniciada. Se você não especificou o tipo de operação remota na linha de comando, uma sessão de Controle Remoto será iniciada por padrão.

## 2.6.2 Iniciando uma sessão pelo dispositivo remoto

Neste cenário, a sessão remota é iniciada pelo usuário no dispositivo gerenciado. Isso será útil caso o console de gerenciamento não consiga se conectar com o dispositivo gerenciado. A ilustração a seguir mostra uma sessão remota iniciada pelo usuário no dispositivo gerenciado.

**Figura 2-2** Sessão iniciada pelo agente





O usuário no dispositivo remoto pode solicitar a um operador remoto que execute uma sessão remota no dispositivo se:

- ♦ O operador remoto tiver iniciado a escuta do Gerenciamento Remoto para solicitações de sessão remota do usuário.
- ♦ A opção *Permitir que o usuário solicite uma sessão remota* estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto.
- ♦ A porta em que o Gerenciamento Remoto faz a escuta de conexões remotas precisar estar aberta no firewall do console de gerenciamento. A porta padrão é 5550.

Para solicitar uma sessão:

- 1 Clique duas vezes no ícone do ZENworks na área de notificação.
- 2 No painel esquerdo, navegue até *Gerenciamento Remoto* e clique em *Geral*.
- 3 Clique em *Solicitar Sessão de Gerenciamento Remoto* para exibir a caixa de diálogo *Solicitar Sessão*.

A capacidade de solicitação de uma sessão de Gerenciamento Remoto é controlada pelo administrador, o que significa que a opção pode estar desabilitada, especialmente se sua empresa ou seu departamento não tiver uma equipe de suporte técnico dedicada para atuar como operadores remotos de plantão. Se a opção *Solicitar Sessão de Gerenciamento Remoto* não for exibida como texto vinculado, a opção estará desabilitada.

- 4 Na lista *Escutando Operadores Remotos*, selecione o operador remoto com o qual deseja abrir a sessão remota.

ou

Se o operador remoto não estiver listado, digite suas informações de conexão nos campos *Solicitar Conexão*.

- 5 No campo *Operação*, selecione o tipo de operação (Controle Remoto, Tela Remota, Diagnósticos Remotos, Transferência de Arquivos ou Execução Remota) que deseja abrir.

Para obter informações sobre cada operação, consulte a [Seção 1.2, “Compreendendo as operações de Gerenciamento Remoto”](#) na página 10.

- 6 Clique em *Solicitar* para iniciar a sessão.

Para permitir conexões de uma rede pública com uma rede privada, implante o gateway de nível de aplicativo DNS (DNS\_ALG). Para obter mais informações sobre o DNS\_ALG, consulte o [RFC 2694](http://www.ietf.org/rfc/rfc2694) (<http://www.ietf.org/rfc/rfc2694>).



# Gerenciando sessões remotas

# 3

As seções a seguir fornecem informações para ajudá-lo a gerenciar com eficiência as sessões remotas do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management:

- ♦ Seção 3.1, “Gerenciando uma sessão de Controle Remoto” na página 35
- ♦ Seção 3.2, “Gerenciando uma sessão de Tela Remota” na página 39
- ♦ Seção 3.3, “Gerenciando uma sessão de Execução Remota” na página 40
- ♦ Seção 3.4, “Gerenciando uma sessão de Diagnóstico Remoto” na página 40
- ♦ Seção 3.5, “Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos” na página 42
- ♦ Seção 3.6, “Ativando um dispositivo remoto” na página 44
- ♦ Seção 3.7, “Melhorando o desempenho do Gerenciamento Remoto” na página 46




## 3.1 Gerenciando uma sessão de Controle Remoto








O Gerenciamento Remoto permite controlar remotamente um dispositivo gerenciado. Com conexões de controle remoto, o operador remoto pode ir além da mera visualização do dispositivo gerenciado para controlá-lo, o que ajuda a fornecer assistência ao usuário e a resolver problemas no dispositivo gerenciado. Para obter informações sobre como iniciar uma sessão de Controle Remoto, consulte a [Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21](#).





### 3.1.1 Usando as Opções da Barra de Ferramentas no Visualizador de Gerenciamento Remoto

A tabela a seguir descreve as várias opções da barra de ferramentas disponíveis no viewer de Gerenciamento Remoto durante uma sessão de Controle Remoto. Ela também lista as teclas de atalho disponíveis.

**Tabela 3-1** Opções de barra de ferramentas no Viewer de Gerenciamento Remoto

Opção	Atalho	Funcionalidade
 <b>Opções de Conexão</b>	Ctrl+Alt+Shift+P	Permite configurar vários parâmetros de sessão, como formato e codificação para aprimorar o desempenho da sessão, registro e tratamento de cursor local e remoto.
 <b>Informações sobre Conexões</b>	Ctrl+Alt+Shift+I	Fornece o nome de host, porta, resolução de tela e versão de protocolo do dispositivo gerenciado.
 <b>Tela Cheia</b>	Ctrl+Alt+Shift+F	Permite alternar entre os modos de tela cheia e normal.

Opção	Atalho	Funcionalidade
 Solicitar Atualização de Tela	Ctrl+Alt+Shift+H	Atualiza a tela de visualização.
 Enviar Ctrl-Alt-Del		Envia as seqüências de teclas Ctrl+Alt+Del para o dispositivo gerenciado.
 Enviar Ctrl-Esc		Chama o menu Iniciar no dispositivo gerenciado.
 Pressionar/Liberar Envio de Tecla Alt		Quando se clica nesta opção e se pressiona a tecla ALT no teclado, o pressionamento da tecla Alt é enviado ao dispositivo gerenciado.
 Tela em Branco/Cheia	Ctrl+Alt+Shift+B	Deixa em branco ou exibe a tela no dispositivo gerenciado. Quando a tela do dispositivo é deixada em branco, as operações realizadas pelo operador remoto no dispositivo não ficam visíveis para o usuário no dispositivo. Os controles de teclado e mouse no dispositivo gerenciado também são bloqueados.  Esta opção só será habilitada se a opção <i>Permitir que a tela do dispositivo gerenciado fique em branco</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado.
 Bloquear/Desbloquear Teclado-Mouse	Ctrl+Alt+Shift+L	Bloqueia e desbloqueia os controles do teclado e do mouse para o dispositivo gerenciado. Quando são bloqueados, os controles de mouse e teclado do dispositivo não podem ser usados pelo usuário no dispositivo gerenciado.  Esta opção só será habilitada se a opção <i>Permitir que o mouse e o teclado do dispositivo gerenciado sejam bloqueados</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado.
 Transferir Arquivos	Ctrl+Alt+Shift+T	Inicia uma sessão para transferir arquivos de e para o dispositivo gerenciado.  Esta opção só será habilitada se a opção <i>Permitir transferência de arquivos no dispositivo gerenciado</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado. Para obter mais informações sobre Transferência de Arquivos, consulte a <a href="#">Seção 3.5, "Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos" na página 42.</a>

Opção	Atalho	Funcionalidade
<b>Colaboração</b> 		<p>Abre uma Sessão de Colaboração de Gerenciamento Remoto do ZENworks no dispositivo gerenciado, que lhe permite convidar vários operadores remotos para entrar na sessão de gerenciamento remoto. Você também pode delegar os direitos de Controle Remoto a outro operador remoto para ajudá-lo a resolver um problema. Esta opção atualmente é suportada apenas pelo Windows.</p> <p>Para obter mais informações sobre a Colaboração de Sessão, consulte a <a href="#">Seção 3.1.2, “Colaboração de Sessão” na página 37</a>.</p>
<b>Execução Remota</b> 	Ctrl+Alt+Shift+U	<p>Inicia a sessão de Execução Remota no dispositivo gerenciado, o que permite iniciar remotamente qualquer executável nesse dispositivo.</p> <p>Esta opção só será habilitada se a opção <i>Permitir que programas sejam executados remotamente no dispositivo gerenciado</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado.</p>
<b>Anular Proteção de Tela</b> 	Ctrl+Alt+Shift+O	<p>Anula qualquer proteção de tela protegida por senha no dispositivo gerenciado durante a sessão remota.</p> <p>Essa opção só será habilitada se a opção <i>Permitir que a proteção de tela seja desbloqueada automaticamente durante o Controle Remoto</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado.</p>
<b>Desconectar</b> 	Alt+F4	Fecha a sessão remota.

### 3.1.2 Colaboração de Sessão

O recurso Colaboração de Sessão permite convidar vários operadores remotos para entrarem na sessão de Gerenciamento Remoto se eles tiverem iniciado a escuta do Gerenciamento Remoto para solicitações de sessão remota. Também é possível delegar os direitos de Controle Remoto a um operador remoto para ajudá-lo a resolver um problema e depois obter novamente o controle do operador remoto. Esta opção atualmente é suportada apenas pelo Windows.


Se você iniciar a sessão de Controle Remoto no dispositivo gerenciado primeiro, obterá os privilégios de um operador remoto master. Você pode usar a Colaboração de Sessão para:

- ♦ Convidar vários operadores remotos a entrarem na sessão de Controle Remoto.
- ♦ Delegar os direitos de controle remoto a um operador remoto para que ele o ajude a solucionar um problema e, depois, retomar o controle.
- ♦ Encerrar uma sessão remota.

Para iniciar uma Colaboração de Sessão:

- 1 Inicie a sessão de Controle Remoto no dispositivo gerenciado no modo de colaboração.

Para obter informações sobre como iniciar uma sessão de Controle Remoto, consulte a [Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21](#).

- 2 Na barra de ferramentas do Gerenciamento Remoto, clique em  para exibir a janela Colaboração de Sessão.

A janela Colaboração de Sessão lista os operadores remotos na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo. Cada operador remoto é listado como uma entrada separada precedida por um círculo colorido:

- ♦ Um círculo cinza indica que o Operador Remoto não entrou na sessão.
- ♦ Um círculo vermelho indica que o Operador Remoto entrou na sessão e está no modo Tela Remota.
- ♦ Um círculo verde indica que o operador remoto entrou na sessão e recebeu direitos de Controle Remoto nela.

Para obter mais informações sobre como adicionar operadores remotos, consulte a [“Política de Gerenciamento Remoto”](#).

A tabela a seguir lista as ações que você, como operador remoto master, pode executar durante a colaboração de sessão:

**Tabela 3-2** Opções da janela de Colaboração de Sessão

Tarefa	Etapas	Detalhes adicionais
Convidar um operador remoto para entrar em um sessão remota	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione um operador remoto listado na janela de colaboração de sessão.</li><li>2. Clique em <i>Convidar</i>.</li></ol>	<p>Caso o operador remoto aceite a solicitação e entre na sessão, o círculo em cinza do operador remoto muda para vermelho.</p> <p>Por padrão, a nova sessão é iniciada no modo Tela Remota.</p>
Delegar direitos de Controle Remoto ao operador remoto	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Selecione o operador remoto ao qual você deseja delegar os direitos de Controle Remoto.</li><li>2. Clique em <i>Delegar</i>.</li></ol>	<p>O operador remoto selecionado está agora no modo Controle Remoto, e o círculo vermelho do operador remoto muda para verde.</p> <p>O operador remoto selecionado alterna automaticamente para o modo de Tela Remota.</p>
Obter novamente direitos de Controle Remoto do operador remoto	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Clique em <i>Retomar Controle</i>.</li></ol>	<p>O operador remoto alterna para o modo Visualização Remota, e o círculo verde do operador remoto muda para vermelho.</p> <p>O operador remoto master alterna automaticamente para o modo de Controle Remoto.</p>

Tarefa	Etapas	Detalhes adicionais
Encerrar a sessão remota	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione o operador remoto que você deseja terminar da Sessão Remota.</li> <li>2. Clique em <i>Encerrar</i>.</li> </ol>	<p>Caso o operador remoto selecionado esteja no modo Controle Remoto, você vai obter novamente os direitos de Controle Remoto.</p> <p>A sessão do operador remoto termina, e a cor do círculo do operador muda para cinza.</p>
Convidar um operador remoto externo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Convidar Externo</i> para convidar operadores remotos não listados na janela Colaboração de Sessão para entrar na sessão remota.</li> <li>2. Especifique o nome DNS ou o endereço IP do dispositivo e o número da porta do operador remoto. Por exemplo, 10.0.0.0 ~1000.</li> <li>3. Clique em <i>Convidar</i>.</li> </ol>	




Se o operador remoto master desconectar a sessão remota, todos os operadores remotos serão retirados da sessão.




## 3.2 Gerenciando uma sessão de Tela Remota

A Tela Remota permite que você se conecte remotamente a um dispositivo gerenciado para que possa ver sua área de trabalho. Para obter informações sobre como iniciar uma sessão de Tela Remota, consulte a [Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21](#).

A tabela a seguir descreve as várias opções da barra de ferramentas disponíveis no viewer de Gerenciamento Remoto durante uma sessão de Tela Remota.

**Tabela 3-3** Opções de barra de ferramentas no Viewer de Gerenciamento Remoto

Opção	Atalho	Funcionalidade
 <b>Opções de Conexão</b>	Ctrl+Alt+Shift+P	Permite configurar vários parâmetros de sessão, como formato e codificação para aprimorar o desempenho da sessão, registro e tratamento de cursor local e remoto.
 <b>Informações sobre Conexões</b>	Ctrl+Alt+Shift+I	Fornece o nome de host, porta, resolução de tela e versão de protocolo do dispositivo gerenciado.
 <b>Tela Cheia</b>	Ctrl+Alt+Shift+F	Permite alternar entre os modos de tela cheia e normal.

Opção	Atalho	Funcionalidade
 Solicitar Atualização de Tela	Ctrl+Alt+Shift+H	Atualiza a tela de visualização.
 Desconectar	Alt+F4	Fecha a sessão remota.
		

### 3.3 Gerenciando uma sessão de Execução Remota

A Execução Remota permite que você execute executáveis remotamente com privilégios de sistema no dispositivo gerenciado. Para executar um aplicativo no dispositivo gerenciado, inicie a sessão de Execução Remota.

Se você iniciar essa sessão em um modo independente, verifique se tem os privilégios para executar o aplicativo.

#### 1 Inicie a sessão de Execução Remota.

Para obter informações sobre como iniciar uma sessão de Execução Remota, consulte a [Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21](#).

#### 2 Especifique o nome do executável.

Se o aplicativo não estiver no caminho de sistema do dispositivo gerenciado, especifique seu caminho completo. Se você não especificar a extensão do arquivo que deseja executar no dispositivo gerenciado, a Execução Remota anexará a extensão `.exe`.

#### 3 Clique em *Executar*.

A execução remota do aplicativo remoto pode falhar se ele não estiver disponível no dispositivo gerenciado no caminho definido.

**AVISO:** Por padrão, o módulo Gerenciamento Remoto funciona como um serviço com privilégios de sistema no dispositivo gerenciado. Portanto, todos os aplicativos iniciados durante uma sessão de Execução Remota também são executados com privilégios de sistema. Por razões de segurança, recomendamos fortemente que você feche o aplicativo depois do uso.







### 3.4 Gerenciando uma sessão de Diagnóstico Remoto

O Gerenciamento Remoto permite diagnosticar e analisar remotamente os problemas no dispositivo gerenciado. Isso ajuda a reduzir o tempo de solução de problemas e dar assistência aos usuários sem que um técnico precise visitar fisicamente o dispositivo com problemas. Isto aumenta a produtividade do usuário, por manter os desktops em operação.





Ao iniciar uma sessão de Diagnóstico Remoto no dispositivo gerenciado, você pode acessar apenas os aplicativos de diagnóstico configurados para o dispositivo nas configurações de Gerenciamento Remoto para diagnosticar e corrigir os problemas no dispositivo. Durante a sessão, os aplicativos de diagnóstico são exibidos como ícones em uma barra de ferramentas. Por padrão, os aplicativos de diagnóstico a seguir são configurados no Gerenciamento Remoto.



**Tabela 3-4** Opções de barra de ferramentas no *Viewer de Gerenciamento Remoto*

Opção	Atalho	Funcionalidade
 <b>Opções de Conexão</b>	Ctrl+Alt+Shift+P	Permite configurar vários parâmetros de sessão, como formato e codificação para aprimorar o desempenho da sessão, registro e tratamento de cursor local e remoto.
 <b>Informações sobre Conexões</b>	Ctrl+Alt+Shift+I	Fornece o nome de host, porta, resolução de tela e versão de protocolo do dispositivo gerenciado.
 <b>Tela Cheia</b>	Ctrl+Alt+Shift+F	Permite alternar entre os modos de tela cheia e normal.
 <b>Solicitar Atualização de Tela</b>	Ctrl+Alt+Shift+H	Atualiza a tela de visualização.
 <b>Transferir Arquivos</b>	Ctrl+Alt+Shift+T	<p>Inicia uma sessão para transferir arquivos de e para o dispositivo gerenciado.</p> <p>Esta opção só será habilitada se a opção <i>Permitir transferência de arquivos no dispositivo gerenciado</i> estiver habilitada na política de Gerenciamento Remoto efetiva no dispositivo gerenciado. Para obter mais informações sobre a Transferência de Arquivos, consulte a <a href="#">Seção 3.5, “Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos”</a> na página 42.</p>
 <b>Desconectar</b>	Alt+F4	Fecha a sessão remota.

**Tabela 3-5** Aplicativos de Diagnóstico Remoto

Ícone	Aplicativo
	<i>Informações do Sistema</i>
	<i>Gerenciamento do Computador</i>
	<i>Serviços</i>
	<i>Editor do Registro</i>

Você pode configurar os aplicativos a serem iniciados no dispositivo gerenciado durante a sessão de Diagnóstico Remoto. Para obter mais informações sobre como configurar os aplicativos de diagnóstico, consulte a [Seção 2.1, “Definindo configurações de Gerenciamento Remoto”](#) na página 15



## 3.5 Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos




O Gerenciamento Remoto permite transferir arquivos entre o console de gerenciamento e o dispositivo gerenciado. Para obter informações sobre como iniciar uma sessão de Transferência de Arquivos, consulte a [Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto”](#) na página 21.

Na janela Transferência de Arquivo, o painel Computador Local exibe todos os arquivos e pastas no console de gerenciamento, e o painel Computador Remoto exibe todos os arquivos e pastas no diretório especificado na opção *Diretório Raiz da Transferência de Arquivos* na política de Gerenciamento Remoto. Caso *Diretório Raiz da Transferência de Arquivos* não esteja especificado na política ou se o dispositivo gerenciado não tiver nenhuma política associada a ele, é possível realizar as operações de transferência de arquivo no sistema completo de arquivos do dispositivo remoto.

A tabela a seguir explica os controles e opções de Transferência de Arquivos disponíveis para trabalhar com arquivos na janela Transferência de Arquivos. a opção de menu *Ações* ainda não é suportada no Linux. Contudo, você pode executar a operação clicando no ícone adequado na barra de ferramentas.

**Tabela 3-6** Opções da janela de Transferência de Arquivos

Tarefas	Teclas de Atalho	Etapas	Detalhes adicionais
Criar nova pasta local	Alt+L	1. Clique em <i>Ações &gt; Nova Pasta Local</i> .  ou  Clique em  no painel Computador Local.  2. Siga os prompts na tela.	
Criar nova pasta remota	Alt+W	1. Clique em <i>Ações &gt; Nova Pasta Remota</i> .  ou  Clique em  no painel Computador Remoto.  2. Siga os prompts na tela.	
Abrir um arquivo		1. Clique duas vezes no arquivo para abri-lo no seu aplicativo associado.	

Tarefas	Teclas de Atalho	Etapas	Detalhes adicionais
Renomear arquivos ou pastas	Alt+N	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione o arquivo ou a pasta a ser renomeada.</li> <li>2. Clique em <i>Ações &gt; Renomear</i>. ou Clique em .</li> <li>3. Siga os prompts na tela.</li> </ol>	
Apagar arquivos ou pastas	Alt+D	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione os arquivos ou as pastas a serem apagadas.</li> <li>2. Clique em <i>Ações &gt; Apagar</i>. ou Clique em .</li> <li>3. Siga os prompts na tela.</li> </ol>	Você pode usar as teclas Shift ou Ctrl para selecionar vários arquivos.
Atualizar a pasta local	Alt+E	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Ações &gt; Atualizar a Pasta Local</i>. ou Clique em  no painel Computador Local.</li> </ol>	
Atualizar a pasta remota	Alt+M	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Ações &gt; Atualizar a Pasta Remota</i>. ou Clique em  no painel Computador Remoto.</li> </ol>	
Classificar arquivos locais		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Ações &gt; Classificação Local</i>.</li> <li>2. Selecione o tipo de classificação. Você pode classificar os arquivos por nome, tamanho ou data.</li> </ol>	Você também pode classificar os arquivos clicando nos respectivos cabeçalhos de coluna.
Classificar arquivos remotos		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Ações &gt; Classificação Remota</i>.</li> <li>2. Selecione o tipo de classificação. Você pode classificar os arquivos por nome, tamanho ou data.</li> </ol>	Você também pode classificar os arquivos clicando nos respectivos cabeçalhos de coluna.

Tarefas	Teclas de Atalho	Etapas	Detalhes adicionais
Carregar arquivos/pastas		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione os arquivos a serem carregados para o computador remoto.</li> <li>2. Selecione a pasta de destino no painel do computador remoto.</li> <li>3. Clique em <i>Ações &gt; Upload</i>. ou Clique em ➡.</li> </ol>	<p>A opção <i>Ação &gt; Upload</i> está disponível apenas quando o foco está no computador local.</p> <p>Você pode usar a tecla Shift ou Ctrl para selecionar vários arquivos.</p>
Fazer download de arquivos/pastas	Alt+O	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione os arquivos para download para o computador local.</li> <li>2. Selecione a pasta de destino no painel do computador local.</li> <li>3. Clique em <i>Ações &gt; Carregar</i>. ou Clique em ⬅.</li> </ol>	<p>A opção <i>Ação &gt; Download</i> está disponível apenas quando o foco estiver no computador remoto.</p> <p>Você pode usar a tecla Shift ou Ctrl para selecionar vários arquivos.</p>
Cancelar Transferência de Arquivo	Alt+C	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em <i>Ações &gt; Cancelar Transferência de Arquivo</i>.</li> </ol>	Também é possível cancelar a operação de transferência de arquivo clicando no botão Cancelar.
Exibir as propriedades do arquivo	Alt+P	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selecione os arquivos.</li> <li>2. Clique em <i>Ações &gt; Propriedades</i>. ou Clique em 📁.</li> </ol>	<p>Você pode usar a tecla Shift ou Ctrl para selecionar vários arquivos.</p> <p>Exibe o tamanho cumulativo dos arquivos e das pastas selecionadas.</p>
Mover para a pasta pai		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clique em 🔼 para mover para a pasta pai.</li> </ol>	

## 3.6 Ativando um dispositivo remoto

A Ativação Remota permite ativar remotamente um único nó ou um grupo de nós desativados em sua rede, desde que o Wake-on-LAN esteja habilitado na placa de rede do nó.

- ♦ [Seção 3.6.1, “Pré-requisitos” na página 45](#)
- ♦ [Seção 3.6.2, “Ativando remotamente os dispositivos gerenciados” na página 45](#)

### 3.6.1 Pré-requisitos

Antes que os dispositivos gerenciados sejam ativados, os seguintes requisitos devem ser satisfeitos:

- ♦ Verifique se a placa de rede no dispositivo gerenciado suporta Wake-on-LAN. Além disso, verifique se você habilitou a opção Wake-on-LAN na configuração do BIOS do dispositivo gerenciado.
- ♦ Verifique se o dispositivo gerenciado está registrado na Zona do ZENworks Management.
- ♦ Verifique se o nó remoto está em estado soft-off (consumo mínimo de energia). Nesse estado, a CPU é desligada e a placa de interface de rede utiliza um mínimo de energia elétrica. Ao contrário do estado hard-off (desligamento mecânico, consumo zero), no estado soft-off a alimentação de energia elétrica continua quando a máquina é desligada.
- ♦ Verifique se os roteadores que conectam o servidor de gerenciamento e o dispositivo remoto estão configurados para encaminhar transmissões orientadas para a sub-rede.

### 3.6.2 Ativando remotamente os dispositivos gerenciados

Para executar uma Ativação Remota:

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Dispositivos*.
- 2 Clique em *Servidores* ou *Estações de Trabalho* para exibir a lista de dispositivos gerenciados.
- 3 Selecione o dispositivo a ser ativado.
- 4 Clique em *Tarefas Rápidas > Ativar* para exibir a caixa de diálogo Ativar.
- 5 Selecione uma das seguintes opções para especificar os servidores para enviar uma solicitação de ativação aos dispositivos gerenciados:
  - ♦ **Detectar o servidor automaticamente:** O ZENworks detecta automaticamente o Servidor Principal mais próximo ao dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Usar os seguintes servidores:** Selecione os servidores que devem enviar a solicitação de ativação ao dispositivo gerenciado. Clique em *Adicionar* para adicionar novos servidores à lista.
- 6 Selecione uma das seguintes opções para especificar o endereço IP a ser usado para enviar o broadcast de ativação.
  - ♦ **Detectar o endereço IP automaticamente:** O ZENworks detecta automaticamente o endereço IP para enviar o broadcast de ativação ao dispositivo gerenciado.
  - ♦ **Usar o seguinte endereço IP:** Selecione o endereço IP para enviar o broadcast de ativação ao dispositivo gerenciado.
- 7 Na opção *Número de Tentativas*, especifique o número de tentativas para ativar o dispositivo. O padrão é 1.
- 8 Na opção *Intervalo de Tempo Entre as Tentativas*, especifique o tempo entre cada tentativa. O padrão é 2 minutos.
- 9 Clique em *OK*.

Os valores padrão das opções *Número de Tentativas* e *Intervalo de Tempo Entre as Tentativas* são configurados no nível de zona. Você pode anular esses valores no nível de dispositivo.

## 3.7 Melhorando o desempenho do Gerenciamento Remoto

O desempenho em um link lento ou rápido durante uma sessão de Gerenciamento Remoto varia conforme o tráfego da rede. Para obter um tempo de resposta melhor, tente uma ou mais dos seguintes procedimentos:

- ♦ Seção 3.7.1, “No console de gerenciamento” na página 46
- ♦ Seção 3.7.2, “No dispositivo gerenciado” na página 46

### 3.7.1 No console de gerenciamento

No console da janela Conexão de Gerenciamento Remoto do ZENworks, clique em *Opções* e defina os seguintes valores:

- ♦ Para maximizar o desempenho de um link lento no Gerenciamento Remoto:
  - ♦ Selecione a opção *Usar cor de 8 bits*.
  - ♦ Defina o *Nível de compactação personalizado* como 6.
- ♦ Selecione a opção *Bloquear Eventos Mov. Mouse*.
- ♦ Habilite a opção *Suprimir Papel de Parede* nas Configurações de Gerenciamento Remoto.

### 3.7.2 No dispositivo gerenciado

- ♦ A velocidade da sessão de Gerenciamento Remoto depende da capacidade de processamento do dispositivo gerenciado. É recomendável usar o processador Pentium\* III, 700MHz (ou superior) com 256 MB de RAM ou superior.
- ♦ Não defina um padrão de papel de parede.

As seções a seguir fornecem informações sobre segurança que você ter em mente ao usar o componente de Gerenciamento Remoto do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management:

- ♦ Seção 4.1, “Autenticação” na página 47
- ♦ Seção 4.2, “Força da senha” na página 48
- ♦ Seção 4.3, “Portas” na página 49
- ♦ Seção 4.4, “Auditoria” na página 49
- ♦ Seção 4.5, “Solicitar Permissão do Usuário do Dispositivo Gerenciado” na página 50
- ♦ Seção 4.6, “Abend” na página 50
- ♦ Seção 4.7, “Detecção de Intrusão” na página 50
- ♦ Seção 4.8, “Identificação do Operador Remoto” na página 51
- ♦ Seção 4.9, “Configuração do browser” na página 51
- ♦ Seção 4.10, “Segurança da sessão” na página 51

## 4.1 Autenticação

O serviço de Gerenciamento Remoto deve ser instalado em um dispositivo para o operador remoto gerenciar remotamente o dispositivo. O serviço é iniciado automaticamente quando o dispositivo gerenciado é inicializado. Quando um operador remoto inicia uma sessão remota no dispositivo gerenciado, o serviço só inicia a sessão remota se o operador tem autorização para executar operações remotas no dispositivo.

Para evitar acesso sem autorização ao dispositivo gerenciado, o serviço de Gerenciamento Remoto no dispositivo usa os seguintes modos de autenticação:

- ♦ Seção 4.1.1, “Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em direitos” na página 47
- ♦ Seção 4.1.2, “Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em senha” na página 48

### 4.1.1 Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em direitos

Na autenticação baseada em direitos, os direitos são atribuídos ao operador remoto para que ele inicie uma sessão remota no dispositivo gerenciado. Por padrão, o administrador do ZENworks e o super administrador têm direitos para executar operações remotas em todos os dispositivos gerenciados, independentemente de o usuário local ou do ZENworks estar conectado ao dispositivo.

O operador remoto não precisa de direitos exclusivos para executar uma sessão remota no dispositivo gerenciado se nenhum usuário tiver se conectado ao dispositivo gerenciado ou se um usuário tiver se conectado ao dispositivo, mas não ao ZENworks. No entanto, o operador remoto precisa de direitos de Gerenciamento Remoto exclusivos para executar a operação remota no dispositivo gerenciado quando um usuário do ZENworks tiver se conectado ao dispositivo. É altamente recomendável que você use a autenticação baseada em direitos, pois ela é segura.

## 4.1.2 Autenticação de Gerenciamento Remoto baseada em senha

Na autenticação baseada em senha, é solicitada uma senha ao operador remoto para iniciar a sessão remota no dispositivo gerenciado.

Os dois tipos de esquema de autenticação por senha usados são:

- ♦ **Senha do ZENworks:** Esse esquema se baseia no protocolo SRP (Secure Remote Password) versão 6a. O tamanho máximo da senha do ZENworks é 255 caracteres.
- ♦ **Senha VNC:** Este é o esquema tradicional de autenticação por senha do VNC. O tamanho máximo da senha do VNC é 8 caracteres. Esse esquema de senha é inerentemente fraco e só é fornecido para permitir a interoperabilidade com componentes de código-fonte aberto.

Se você usa autenticação baseada em senha, é altamente recomendável que use o esquema de senha do ZENworks, que é mais seguro que o esquema de senha do VNC.

Os esquemas de senha funcionam nos seguintes modos:

- ♦ **Modo de Sessão:** A senha definida neste modo é válida apenas na sessão atual. O usuário no dispositivo gerenciado deve definir uma senha no início da sessão remota e comunicá-la ao operador remoto por um meio externo. Ao inicializar uma sessão remota com o dispositivo gerenciado, o operador remoto deve digitar a senha correta na caixa de diálogo de senha da sessão exibida. Se o operador remoto não digitar a senha correta em dois minutos após a exibição dessa caixa, a sessão será fechada por segurança. Se você usa a autenticação baseada em senha, é altamente recomendável que use esse modo de autenticação, pois nele a senha é válida apenas na sessão atual e não é gravada no dispositivo gerenciado.
- ♦ **Modo Persistente:** Nesse modo, a senha pode ser definida pelo administrador na política de Gerenciamento Remoto ou pelo usuário do dispositivo gerenciado por meio do ícone do ZENworks se a opção *Permitir que o usuário substitua as senhas padrão no dispositivo gerenciado* for selecionada nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.

Se a senha for definida tanto pelo usuário do dispositivo gerenciado quanto na política, a senha do usuário terá precedência sobre a senha configurada na política.

O administrador pode impedir o usuário do dispositivo gerenciado de configurar a senha, e pode até mesmo redefinir a senha do usuário, para assegurar que a senha definida na política sempre seja usada durante a autenticação. Para obter mais informações sobre como redefinir a senha definida pelo usuário do dispositivo gerenciado, consulte a [Seção 2.5.3, “Limpendo a senha de Gerenciamento Remoto usando o ZENworks Control Center”](#) na página 21.

## 4.2 Força da senha

Use senhas seguras. Tenha em mente as seguintes diretrizes:

- ♦ **Tamanho:** O tamanho mínimo recomendado é 6 caracteres. Uma senha segura tem no mínimo 8 caracteres; quanto mais longa, melhor. O tamanho máximo de uma senha do ZENworks é 255 caracteres e de uma senha do VNC, 8 caracteres.
- ♦ **Complexidade:** Uma senha segura contém um conjunto de letras e números. Ela deve conter letras maiúsculas e minúsculas e pelo menos um caractere numérico. Acrescentar números às senhas, principalmente no meio delas e não só no começo ou no final, pode aumentar a força da



senha. Caracteres especiais como &, \*, \$ e > aumentam substancialmente a força de uma senha. Não use palavras reconhecíveis, como nomes próprios ou palavras existentes, nem informações pessoais, como telefones, datas de nascimento, de aniversário, endereços ou códigos postais.

## 4.3 Portas

Por padrão, o serviço de Gerenciamento Remoto é executado na porta 5950 e a Escuta do Gerenciamento Remoto, na porta 5550. O firewall é configurado para permitir qualquer porta usada pelo serviço de Gerenciamento Remoto, mas você deve configurar o firewall para permitir a porta usada pela Escuta do Gerenciamento Remoto.

## 4.4 Auditoria

O ZENworks Configuration Management mantém um registro de todas as sessões remotas executadas no dispositivo gerenciado. Esse registro é mantido no dispositivo gerenciado e pode ser visto pelo usuário e pelo administrador. O administrador pode ver os registros de todas as sessões remotas executadas no dispositivo. O usuário pode ver os registros de todas as sessões remotas executadas no dispositivo quando ele estava conectado.

Para ver o registro de auditoria:

- 1 Clique duas vezes no ícone do ZENworks na área de notificação do dispositivo gerenciado.
- 2 No painel esquerdo, navegue até *Gerenciamento Remoto* e clique em *Segurança*.
- 3 Clique em *Exibir Informações de Auditoria* para exibir as informações de auditoria das operações remotas executadas no dispositivo.

Campo	Descrição
<i>Usuário do ZENworks</i>	Nome do usuário do ZENworks conectado ao dispositivo gerenciado no início da sessão remota.
<i>Operador Remoto</i>	Nome do operador remoto que executou a operação.
<i>Máquina Console</i>	Nome de host do dispositivo a partir do qual a operação remota foi executada.
<i>IP do Console</i>	Endereço IP do dispositivo a partir do qual a operação remota foi executada.
<i>Operação</i>	O tipo de operação realizada: Controle Remoto, Execução Remota, Tela Remota, Diagnóstico Remoto, Transferência de Arquivos.
<i>Horário de Início</i>	O horário em que a operação remota teve início.
<i>Horário de Término</i>	Horário em que a operação remota foi concluída.
<i>Status</i>	O status da operação remota: Sucesso, Executando ou Falha. A causa da falha também é exibida.

## 4.5 Solicitar Permissão do Usuário do Dispositivo Gerenciado

O administrador pode configurar a política de Gerenciamento Remoto para que permita que operadores remotos solicitem permissão ao usuário no dispositivo gerenciado antes de iniciar uma operação remota no dispositivo.

Quando o operador remoto inicia uma sessão remota no dispositivo gerenciado, o serviço de Gerenciamento Remoto, verifica se a opção *Solicitar permissão ao usuário no dispositivo gerenciado* está habilitada para essa operação remota na política efetiva no dispositivo. Se a opção estiver habilitada e nenhum usuário estiver conectado ao dispositivo, a sessão remota prosseguirá. Se, porém, a opção estiver habilitada e um usuário estiver conectado ao dispositivo, uma mensagem configurada na política de Gerenciamento Remoto será exibida ao usuário solicitando permissão para iniciar uma sessão remota no dispositivo. A sessão só terá início se o usuário conceder a permissão.

## 4.6 Abend

Quando uma sessão remota é desconectada de forma repentina, o recurso *abend* permite que você bloqueie o dispositivo gerenciado ou desconecte o usuário dele, de acordo com o que foi definido nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto. A sessão remota é encerrada de forma anormal nas seguintes circunstâncias:

- ♦ Ocorre falha na rede e o viewer do Gerenciamento Remoto não consegue mais se comunicar com o serviço de Gerenciamento Remoto.
- ♦ O viewer de Gerenciamento Remoto é encerrado de forma repentina pelo gerenciador de tarefas.
- ♦ A rede é desabilitada no dispositivo gerenciado ou no console de gerenciamento.

Em certas circunstâncias, o serviço de Gerenciamento Remoto pode levar até um minuto para determinar o encerramento anormal da sessão.

## 4.7 Detecção de Intrusão

O recurso Detecção de Intrusão reduz de forma significativa o risco de invasão no dispositivo gerenciado. Se o operador remoto não consegue efetuar login no dispositivo gerenciado com o número especificado de tentativas (o padrão é 5), o serviço de Gerenciamento Remoto é bloqueado e não aceitará nenhuma solicitação de sessão remota enquanto não for desbloqueado. O administrador pode desbloquear o serviço de Gerenciamento Remoto manual ou automaticamente.

### 4.7.1 Desbloqueando automaticamente o serviço de Gerenciamento Remoto

O serviço de Gerenciamento Remoto é automaticamente desbloqueado após o tempo especificado na opção *Começar a aceitar automaticamente as conexões após [] minutos* na política de Gerenciamento Remoto. O tempo padrão é 10 minutos. Você pode mudar o tempo padrão nas configurações de segurança da política de Gerenciamento Remoto.

## 4.7.2 Desbloqueando manualmente o serviço de Gerenciamento Remoto

Você pode desbloquear manualmente o serviço de Gerenciamento Remoto pelo dispositivo gerenciado ou pelo ZENworks Control Center.

Para isso, o operador remoto deve ter direitos de Desbloquear o serviço de Gerenciamento Remoto pelo dispositivo gerenciado.

- 1 No ZENworks Control Center, clique em *Dispositivos*.
- 2 Clique em *Servidores* ou *Estações de Trabalho* para exibir a lista de dispositivos gerenciados.
- 3 Selecione o dispositivo a ser desbloqueado.
- 4 Clique em *Ação* e *Desbloquear o Gerenciamento Remoto*.
- 5 Clique em *OK*.

Para desbloquear o serviço de Gerenciamento Remoto pelo dispositivo gerenciado:

- 1 Clique duas vezes no ícone do ZENworks na área de notificação do dispositivo gerenciado.
- 2 No painel esquerdo, navegue até *Gerenciamento Remoto* e clique em *Segurança*.
- 3 Clique em *Habilitar a Aceitação de Conexões se Bloqueadas Devido à Detecção de Intrusão*.

## 4.8 Identificação do Operador Remoto

Quando um operador remoto inicia uma sessão remota no ZENworks Control Center, um certificado que ajuda o dispositivo gerenciado a identificar o operador remoto é gerado automaticamente. Contudo, se o operador remoto iniciar a sessão em modo independente, o certificado não será gerado e o operador será registrado como *Usuário Desconhecido* nos registros de auditoria e nas caixas de diálogo Sinal Visível e Solicitar Permissão do Usuário. O serviço de Gerenciamento Remoto recupera a identidade do operador remoto usando o certificado fornecido pelo console de gerenciamento quando se estabelece comunicação SSL (Secure Socket Layer). A comunicação SSL é estabelecida em todos os tipos de autenticação, exceto a autenticação VNC por senha.

O serviço de Gerenciamento Remoto exibirá os dados do operador remoto na caixa de diálogo Sinal Visível se a opção *Enviar Sinal Visível ao Usuário no Dispositivo Gerenciado* estiver habilitada na política efetiva no dispositivo. Além disso, ele registra as informações do operador remoto nos registros de auditoria do Gerenciamento Remoto.

## 4.9 Configuração do browser

Se você usa o Internet Explorer para iniciar o ZENworks Control Center em dispositivos do Windows Vista, desligue o modo protegido nas configurações de segurança do browser (*Ferramentas > Opções de Internet > Segurança*) e reinicie o browser.

## 4.10 Segurança da sessão

O ZENworks Configuration Management usa Secure Socket Layer (SSL) para proteger sessões remotas. Entretanto, as sessões remotas iniciadas com a autenticação baseada em senha do VNC não são protegidas. O processo de autenticação ocorre em um canal seguro quando se estabelece comunicação SSL, independentemente de a criptografia da sessão estar ou não configurada na política de Gerenciamento Remoto.

Após a conclusão da autenticação, a sessão remota alternará para um modo inseguro se a opção *Habilitar Criptografia de Sessão* estiver desabilitada na política de Gerenciamento Remoto e se a opção *Criptografia da Sessão* for desabilitada pelo operador remoto durante a inicialização de uma sessão remota no dispositivo gerenciado. Entretanto, é recomendável que você prossiga com a sessão em um modo seguro, pois não há impacto significativo sobre o desempenho da sessão.

### 4.10.1 Estabelecimento de comunicação SSL

Quando o ZENworks Adaptive Agent é instalado no dispositivo gerenciado, o serviço de Gerenciamento Remoto gera um certificado auto-assinado válido por 10 anos.

Quando um operador remoto inicia uma sessão remota no dispositivo gerenciado, o viewer de Gerenciamento Remoto solicita que ele verifique o certificado do dispositivo. O certificado exibe detalhes como o nome do dispositivo gerenciado, a autoridade que o emitiu, sua validade e impressão digital. Por segurança, o operador remoto deve verificar as credenciais do dispositivo gerenciado, comparando a impressão digital do certificado com a impressão comunicada pelo usuário do dispositivo gerenciado por meios externos. Em seguida, o operador remoto pode:

- ♦ **Aceitar o certificado permanentemente:** Se um usuário que se conectou ao console de gerenciamento aceitar permanentemente o certificado, este não será exibido nas sessões remotas subsequentes iniciadas pelos usuários conectados nesse console.
- ♦ **Aceitar o certificado temporariamente:** Se um usuário que se conectou ao console de gerenciamento aceitar temporariamente o certificado, este será aceito apenas na sessão atual. Será solicitado que o usuário verifique o certificado da próxima vez que uma conexão ao dispositivo gerenciado for iniciada.
- ♦ **Rejeitar o certificado:** Se um usuário que se conectou ao console de gerenciamento rejeitar o certificado, a sessão remota será encerrada.

### 4.10.2 Nova geração de certificado

O dispositivo gerenciado gera novamente um certificado auto-assinado quando:

- ♦ O nome do dispositivo gerenciado tiver sido modificado
- ♦ O certificado apresentar uma data futura, não sendo válido no momento
- ♦ O certificado tiver vencido
- ♦ O certificado estiver prestes a expirar
- ♦ O certificado estiver ausente

Por padrão, o certificado é gerado novamente a cada 10 anos.

As seções a seguir explicam os cenários que podem ser encontrados durante o uso do componente de Gerenciamento Remoto do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management.

- ♦ “Não é possível anular a proteção de tela no dispositivo gerenciado” na página 53
- ♦ “Durante a sessão de Gerenciamento Remoto, se você efetuar logoff e em seguida login novamente em um computador Windows 2000 Professional, o papel de parede definido no computador talvez não seja restaurado” na página 54
- ♦ “Não é possível iniciar uma sessão remota no dispositivo gerenciado, que está sendo executado com uma qualidade de cor muito baixa” na página 54
- ♦ “Não é possível iniciar o viewer de Gerenciamento Remoto” na página 54
- ♦ “O encerramento anormal da sessão pode sofrer falha no dispositivo gerenciado do Windows Vista” na página 55
- ♦ “A Escuta do Gerenciamento Remoto não aceitará as solicitações de sessão remota do dispositivo gerenciado se a porta em que ela está vinculada não estiver aberta no firewall do console de gerenciamento” na página 55
- ♦ “Solucionando mensagens de erro encontradas durante o uso do componente de Gerenciamento Remoto” na página 55
- ♦ “Instale a nova versão do driver de espelhamento” na página 56
- ♦ “O dispositivo gerenciado não pôde inicializar o esquema de criptografia da Novell para a sessão. Verifique se o dispositivo gerenciado está na hora UTC, em sincronia com este sistema. Se o problema persistir, contate os Serviços Técnicos da Novell” na página 56
- ♦ “Aplicativos como o Regedit, quando iniciados em dispositivos gerenciados de 64 bits pela Execução Remota, não têm acesso a determinadas chaves de registro” na página 56
- ♦ “A opção de tela em branco pode não funcionar enquanto um dispositivo do Windows é controlado remotamente” na página 56
- ♦ “Quando uma sessão de gerenciamento remoto é iniciada em um dispositivo gerenciado do Windows 2000 Professional, o dispositivo é reinicializado” na página 57
- ♦ “Várias instâncias do viewer de Gerenciamento Remoto são iniciadas no dispositivo que tem o browser Internet Explorer 7” na página 57
- ♦ “Não é possível usar o ícone Ctrl-Alt-Del ao controlar um dispositivo do Vista remotamente” na página 57
- ♦ “O modo de sessão padrão não está selecionado no snap-in de Gerenciamento Remoto” na página 57
- ♦ “O link Instalar Viewer de Gerenciamento Remoto permanece ativo em um dispositivo do Windows Vista que tem o browser Internet Explorer 7” na página 58

## **Não é possível anular a proteção de tela no dispositivo gerenciado**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Quando uma proteção de tela protegida por senha é ativada no dispositivo gerenciado antes do início de uma sessão de Controle Remoto, o serviço de Gerenciamento Remoto tenta anular a proteção de tela para permitir que o

operador remoto veja a área de trabalho do usuário. O operador remoto também pode anular a proteção de tela durante a sessão remota clicando no ícone *Anular Proteção de Tela* na barra de ferramentas do viewer de Gerenciamento Remoto.

Causa possível: Se a proteção de tela for ativada devido à inatividade do sessão remota.

Ação: Clique no ícone *Anular Proteção de Tela* na barra de ferramentas do viewer de Gerenciamento Remoto. Pode ser necessário clicar algumas vezes no ícone até que a anulação seja feita.

Causa possível: Não é possível anular o recurso Proteção de Tela na plataforma Windows Vista.

Ação: Nenhuma.

Causa possível: A proteção de tela pode ser interrompida se forem enviados movimentos do mouse ao dispositivo gerenciado.

Ação: Selecione a opção *Bloquear eventos mov. mouse* na janela de opções do Gerenciamento Remoto do ZENworks para evitar que movimentos do mouse sejam enviados ao dispositivo gerenciado.

Causa possível: A identificação e autenticação gráfica (GINA) no dispositivo gerenciado é ativada por causa da interrupção dessa proteção de tela no dispositivo gerenciado.

Ação: Efetue login no dispositivo gerenciado novamente.

**Durante a sessão de Gerenciamento Remoto, se você efetuar logoff e em seguida login novamente em um computador Windows 2000 Professional, o papel de parede definido no computador talvez não seja restaurado**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Ação: Nenhuma.

**Não é possível iniciar uma sessão remota no dispositivo gerenciado, que está sendo executado com uma qualidade de cor muito baixa**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Talvez você não consiga iniciar uma sessão de Controle Remoto, Tela Remota ou Diagnóstico Remoto em um dispositivo gerenciado que esteja sendo executado com uma qualidade de cor muito baixa (menos de 8 bits por pixel (bpp)).

Ação: Aumente a qualidade de cor do dispositivo para 16 bpp ou mais pelo seguinte procedimento:

1. Clique o botão direito na área de trabalho.
2. Clique em *Propriedades*.
3. Na janela Propriedades de Vídeo, clique em *Configurações*.
4. Selecione a qualidade de cor adequada e clique em *OK*.

**Não é possível iniciar o viewer de Gerenciamento Remoto**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: O Viewer de Gerenciamento Remoto pode não ser iniciado se o seu arquivo executável foi excluído ou renomeado.

Ação: Reinstale o viewer de Gerenciamento Remoto fazendo download da última versão do `novell-zenworks-rm-viewer.msi` de [https://EndereçoIP\\_servidor\\_ZENworks/zenworks-remote-management](https://EndereçoIP_servidor_ZENworks/zenworks-remote-management).

### **O encerramento anormal da sessão pode sofrer falha no dispositivo gerenciado do Windows Vista**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Durante uma sessão remota, se o usuário desabilitar a conexão de rede no dispositivo gerenciado do Windows Vista, o ZENworks poderá não detectar isso como um abend e não bloquear o dispositivo nem efetuar logout do usuário no dispositivo.

Ação: Nenhuma.

### **A Escuta do Gerenciamento Remoto não aceitará as solicitações de sessão remota do dispositivo gerenciado se a porta em que ela está vinculada não estiver aberta no firewall do console de gerenciamento**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Ação: No firewall do console de gerenciamento, abra a porta da escuta.

### **Solucionando mensagens de erro encontradas durante o uso do componente de Gerenciamento Remoto**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Ação: Para solucionar as mensagens de erro encontradas durante o uso do componente de Gerenciamento Remoto, envie os arquivos `WinVNCAApp.log` e `WinVNC.log` do dispositivo do Windows Vista ou o arquivo `WinVNC.log` de outros dispositivos gerenciados ao [Suporte da Novell \(http://support.novell.com\)](http://support.novell.com).

Para acessar o arquivo de registro:

1. Abra o Editor do Registro.
2. Vá para `HKLM\Software\Novell\ZENworks\Remote Management\Agent`.
3. Crie um DWORD chamado `DebugMode` e defina o valor como 2.
4. Crie um DWORD chamado `DebugLevel` e defina o valor hexadecimal como `a` (valor decimal igual a 10).
5. Os arquivos de registro do Gerenciamento Remoto a seguir são criados em `diretório_instalação_ZENworks\logs`:
  - ♦ `WinVNC.log`
  - ♦ `WinVNCAApp.log` (Windows Vista)

### **Instale a nova versão do driver de espelhamento**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: Quando você instala o ZENworks Adaptive Agent em um dispositivo de 64 bits do Windows 2003, o driver do Mirage não é instalado no dispositivo. A mensagem Instalar nova versão do driver de espelhamento é conectada no ZENworks Control Center.

Você pode executar sessões remotas no dispositivo, mas o desempenho diminuirá.

Causa possível: Se você controla remotamente um dispositivo que já está conectado usando a Conexão da Área de Trabalho Remota (RDP), a mensagem Instalar nova versão do driver de espelhamento será conectada no ZENworks Control Center.

Você pode executar sessões remotas no dispositivo, mas o desempenho diminuirá.

Ação: Ignore esta mensagem.

### **O dispositivo gerenciado não pôde inicializar o esquema de criptografia da Novell para a sessão. Verifique se o dispositivo gerenciado está na hora UTC, em sincronia com este sistema. Se o problema persistir, contate os Serviços Técnicos da Novell**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto

Ação: Quando o dispositivo gerenciado for atualizado ou registrado, faça o seguinte:

1. Atualize o nome de domínio do novo certificado CA no registro com os novos detalhes:

**Chave:** HKLM\Software\Novell\ZENworks

**Valor:** CAsubject

2. Importe o certificado CA da nova zona para o armazenamento de certificados raiz confiável.
3. Remova o certificado CA da antiga zona do armazenamento de certificados raiz confiável.

### **Aplicativos como o Regedit, quando iniciados em dispositivos gerenciados de 64 bits pela Execução Remota, não têm acesso a determinadas chaves de registro**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: Aplicativos iniciados em dispositivos gerenciados de 64 bits pela Execução Remota são executados em ambiente Windows on Windows (WOW).

Ação: Inicie os aplicativos usando o Diagnóstico Remoto.

### **A opção de tela em branco pode não funcionar enquanto um dispositivo do Windows é controlado remotamente**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: Drivers legados do Windows não aceitam a opção de energia de tela em branco.



Ação: Você deve instalar o driver gráfico específico do sistema.

### **Quando uma sessão de gerenciamento remoto é iniciada em um dispositivo gerenciado do Windows 2000 Professional, o dispositivo é reinicializado**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: O driver de vídeo não está instalado no dispositivo.

Ação: Você deve instalar o driver de vídeo específico do sistema.

### **Várias instâncias do viewer de Gerenciamento Remoto são iniciadas no dispositivo que tem o browser Internet Explorer 7**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Causa possível: Se você iniciar uma operação de Gerenciamento Remoto em um dispositivo que tiver o browser Internet Explorer 7, várias instâncias do viewer serão iniciadas no dispositivo se houver um software acelerador de download, como o FlashGet, instalado no console de gerenciamento.

Ação: Desabilite temporariamente os complementos dos aceleradores de download:

1. Inicie o browser Internet Explorer 7.
2. Clique em *Ferramentas > Gerenciar Complementos*.
3. Clique em *Habilitar ou Desabilitar Complementos* e desabilite o complemento do acelerador de download.
4. Inicie a operação de Gerenciamento Remoto.

Ação: Tente usar o browser Firefox para executar a operação.

### **Não é possível usar o ícone Ctrl-Alt-Del ao controlar um dispositivo do Vista remotamente**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Se você iniciar uma operação de Controle Remoto em um dispositivo do Vista, o ícone *Ctrl-Alt-Del* ficará esmaecido.

Ação: Use o teclado virtual:

1. Clique no ícone de *Facilidade de Acesso* na parte inferior esquerda da tela de Login do Vista.
2. Na janela Facilidade de Acesso, selecione *Digitar sem o teclado (Teclado Virtual)* e clique em *OK*.
3. No teclado virtual, clique em *ctrl*, *alt* e *del*.

### **O modo de sessão padrão não está selecionado no snap-in de Gerenciamento Remoto**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Se você usar o Internet Explorer para abrir o ZENworks Control Center e executar uma operação de Gerenciamento Remoto em um dispositivo, o modo de sessão padrão não será selecionado no snap-in de Gerenciamento Remoto.

Entretanto, se você não selecionar nenhum modo de sessão, a operação de Controle Remoto será iniciada no modo Colaborar padrão e a operação de Tela Remota será iniciada no modo Exclusivo padrão.

Ação: Selecione o modo de sessão no qual executar a Operação Remota.

**O link Instalar Viewer de Gerenciamento Remoto permanece ativo em um dispositivo do Windows Vista que tem o browser Internet Explorer 7**

Origem: ZENworks 10 Configuration Management; Gerenciamento Remoto.

Explicação: Em um dispositivo do Windows Vista que tem o browser Internet Explorer 7, o *Viewer de Gerenciamento Remoto* poderá não ser instalado se o controle ActiveX\* não for ativado.

Ação: Faça o seguinte para ativar o Controle de Conta de Usuário (UAC) no dispositivo do Vista:

1. Clique em *Iniciar > Configurações > Painel de Controle > Contas de Usuário > Ativar ou Desativar o Controle de Conta de Usuário*.
2. Selecione *Utilizar o Controle de Conta de Usuário (UAC) para ajudar a proteger o computador*.
3. Clique em *OK*.

Ação: Se não desejar ativar o UAC, você deve fazer upgrade para o Windows Vista SP1.

# Detalhes criptográficos

# A

As seções a seguir contêm detalhes sobre vários certificados gerados durante o uso do componente de Gerenciamento Remoto do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management.

- ♦ Seção A.1, “Detalhes do par de chaves do dispositivo gerenciado” na página 59
- ♦ Seção A.2, “Detalhes do par de chaves do operador remoto” na página 59
- ♦ Seção A.3, “Detalhes do ticket de Gerenciamento Remoto” na página 60
- ♦ Seção A.4, “Detalhes de criptografia da sessão” na página 60

## A.1 Detalhes do par de chaves do dispositivo gerenciado

Certificado Gerado por: serviço de Gerenciamento Remoto

Certificado Gerado Usando: OpenSSL v0.9.8e (versão da Novell)

Certificado Assinado por: Auto-assinado

Certificado Assinado Usando: OpenSSL v0.9.8e (versão da Novell)

Certificado Verificado por: viewer de Gerenciamento Remoto

Certificado Verificado Usando: OpenSSL v0.9.8e (versão da Novell)

Usado por: Serviço de Gerenciamento Remoto

Usado para: estabelecer uma sessão segura com o viewer de Gerenciamento Remoto

Tipo de Chave Privada: RSA

Força da Chave: 1024 bits

Algoritmo de Assinatura: RSA-SHA256

Validade: 10 anos

## A.2 Detalhes do par de chaves do operador remoto

Este certificado é válido apenas quando a CA Interna é implantada.

Certificado Gerado por: ZENworks Control Center hospedado pelo Servidor ZENworks

Certificado Gerado Usando: biblioteca Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificado Assinado por: ZENworks Control Center hospedado pelo Servidor ZENworks

Certificado Assinado Usando: Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificado Verificado por: serviço de Gerenciamento Remoto

Certificado Verificado Usando: OpenSSL v0.9.8e (versão da Novell)

Usado por: viewer de Gerenciamento Remoto e serviço de Gerenciamento Remoto

Usado para: estabelecer uma sessão segura e identificar o operador remoto

Tipo de Chave Privada: RSA

Força da Chave: 1024 bits

Algoritmo de Assinatura: RSA-SHA1

Validade: 4 dias

## A.3 Detalhes do ticket de Gerenciamento Remoto

Este certificado é válido apenas para a Autenticação de Direitos.

Ticket Gerado por: ZENworks Control Center hospedado pelo Servidor ZENworks

Ticket Gerado Usando: biblioteca Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificado Assinado por: ZENworks Control Center hospedado pelo Servidor ZENworks

Ticket Assinado Usando: biblioteca Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Certificado Verificado por: Serviço da Web de Gerenciamento Remoto (no Servidor ZENworks)

Certificado Verificado Usando: biblioteca Bouncy Castle (bcprov-jdk15-134.jar)

Usado por: viewer de Gerenciamento Remoto e serviço da Web de Gerenciamento Remoto

Usado para: autenticar o operador remoto e verificar os direitos para executar uma operação

Algoritmo de Assinatura: RSA-SHA1

Validade: 2 minutos

## A.4 Detalhes de criptografia da sessão

Sessão Estabelecida Entre: o serviço e o viewer de Gerenciamento Remoto

Protocolo de Criptografia: SSL (TLSv1)

Cifra da Sessão: AES256-SHA

Modo de Autenticação SSL: Mútua/Servidor

# Melhores práticas

# B

As seções a seguir explicam as melhores práticas a serem seguidas ao usar o componente de Gerenciamento Remoto do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management.

- ♦ Seção B.1, “Escuta do Gerenciamento Remoto” na página 61
- ♦ Seção B.2, “Operação de execução remota” na página 61
- ♦ Seção B.3, “Política de Gerenciamento Remoto” na página 61

## B.1 Escuta do Gerenciamento Remoto

Quando um operador remoto inicia a Escuta do Gerenciamento Remoto para solicitações de sessão remota do usuário do dispositivo gerenciado, o ZENworks emite um ticket para que o operador remoto possa se autenticar no dispositivo gerenciado. Esse ticket dura dois dias.

A Escuta do Gerenciamento Remoto continua em execução mesmo depois que o operador remoto fecha ou se desconecta do ZENworks Control Center. Se o ticket ainda for válido, qualquer outro operador remoto poderá fazer a escuta de solicitações de sessão remota de usuários do dispositivo gerenciado. Por segurança, você deve fechar a Escuta do Gerenciamento Remoto antes de se desconectar ou fechar o browser.

Para fechar a Escuta do Gerenciamento Remoto, clique com o botão direito do mouse no ícone do *Escuta do Gerenciamento Remoto do ZENworks* na área de notificação e em *Fechar daemon de escuta*.

## B.2 Operação de execução remota

Por padrão, o módulo Gerenciamento Remoto funciona como um serviço com privilégios de sistema no dispositivo gerenciado. Portanto, todos os aplicativos iniciados durante uma sessão de Execução Remota também são executados com privilégios de sistema. Por segurança, é altamente recomendável que você feche o aplicativo após o uso.

## B.3 Política de Gerenciamento Remoto

Antes de executar uma operação remota em um dispositivo, você deve criar uma política de Gerenciamento Remoto e atribuí-la ao dispositivo.



# Atualizações da documentação



Esta seção contém informações sobre as mudanças feitas no conteúdo da documentação desta *Referência de Gerenciamento Remoto do ZENworks* após a versão inicial do Novell® ZENworks® 10 Configuration Management. As mudanças são listadas de acordo com a data em que foram publicadas.

A documentação deste produto é fornecida na Web em dois formatos: HTML e PDF. A documentação em HTML e PDF está atualizada com relação às mudanças listadas nesta seção.

Se você precisar saber se uma cópia da documentação em PDF que está usando é a mais recente, o documento em PDF conterá a data de publicação na página do título.

A documentação foi atualizada nas seguintes datas:

- ♦ Seção C.1, “1 de agosto de 2008 - SP1 (10.1)” na página 63

## C.1 1 de agosto de 2008 - SP1 (10.1)

Foram feitas atualizações nas seguintes seções:

- ♦ Seção C.1.1, “Visão geral” na página 63
- ♦ Seção C.1.2, “Configurando o Gerenciamento Remoto” na página 63
- ♦ Seção C.1.3, “Gerenciando sessões remotas” na página 64
- ♦ Seção C.1.4, “Solução de problemas” na página 64

### C.1.1 Visão geral

Foram feitas as seguintes mudanças:

Local	Mudança
Seção 1.3.10, “Conexão iniciada por agente” na página 13	A seguinte nota foi adicionada:  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Este recurso atualmente é suportado apenas no Windows.

### C.1.2 Configurando o Gerenciamento Remoto

Foram feitas as seguintes mudanças:

Local	Mudança
Seção 2.6, “Iniciando as operações de Gerenciamento Remoto” na página 21	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foram adicionadas as informações de que o modo de sessão Colaborar é selecionado por padrão na sessão de Controle Remoto e o modo de sessão Exclusivo é selecionado por padrão na sessão de Tela Remota.</li> <li>2. Foram adicionadas as opções Habilitar Caching e Otimização de Largura de Banda Dinâmica para operações de Controle Remoto e Diagnóstico Remoto.</li> </ol>

### C.1.3 Gerenciando sessões remotas

Foram feitas as seguintes mudanças:

Local	Mudança
“Usando as Opções da Barra de Ferramentas no Visualizador de Gerenciamento Remoto” na página 35	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foi atualizada a seção que indica as opções que ainda não são suportadas em Linux.</li> </ol>
“Colaboração de Sessão” na página 37	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foi atualizada a seção que indica que a opção de colaboração de sessão é suportada apenas em Windows.</li> </ol>
Seção 3.5, “Gerenciando uma sessão de Transferência de Arquivos” na página 42	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A opção de menu <i>Ações</i> na janela Transferência de Arquivos ainda não é suportada em Linux. Contudo, você pode executar a operação clicando no ícone adequado na barra de ferramentas</li> </ol>

### C.1.4 Solução de problemas

Foram feitas as seguintes mudanças:

Local	Mudança
Capítulo 5, “Solução de problemas” na página 53	A seção foi atualizada.