

BOMGAR™

Guía de actualización

Gracias por utilizar Bomgar.

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

Table des matières

Actualización del software de Bomgar.....	4
Actualización de un dispositivo individual utilizando actualizaciones automáticas .	5
Actualización de un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales	6
Actualización de dos dispositivos Bomgar en configuración de conmutación por ..	7
error.....	
Notas del proceso:	7
Resumen del proceso:.....	7
Alternativa de conmutación por error 1 – Actualizar dispositivo en producción en ..	7
curso.....	
Alternativa de conmutación por error 2 – Cambio de funciones de dispositivo de ..	8
producción y copia de seguridad.....	
Suplemento: antes de actualizar desde versiones anteriores de Bomgar.....	9
LSID y LSEQ: Para usuarios de la API de Bomgar.....	10
LSID y LSEQ: Para usuarios del Cliente de integración de la API de Bomgar.....	11
Espacios de nombres y análisis de respuesta XML.....	12

Actualización del software de Bomgar

Visite el [Registro de cambio de producto](#) para conocer los detalles de cada edición de software de soporte remoto de Bomgar.

Preparación de actualización

- Antes de la actualización, cree siempre una copia de seguridad de su configuración desde **/login > Administración > Administración de software**.
- Para ediciones importantes de software, los clientes con contratos de mantenimiento vigentes se introducen en el programa de lanzamientos. Cuando su actualización está disponible, Bomgar le alertará a través del correo electrónico para comenzar el procedimiento de actualización.
- La instalación emplea normalmente entre 15 minutos y una hora. Sin embargo, si está almacenando una gran cantidad de datos en su dispositivo (p.ej. grabaciones de sesión de soporte), la instalación podría emplear significativamente más tiempo.
- Bomgar recomienda llevar a cabo las actualizaciones durante ventanas de mantenimiento programadas. Su sitio Bomgar dejará de estar disponible temporalmente durante la actualización. Todos los representantes conectados y las sesiones activas finalizarán.
- Después de la actualización del sitio, necesitará actualizar las consolas del representante instaladas. Por lo general, este proceso tiene lugar automáticamente en cuanto los representantes ejecutan la consola del representante nuevamente. Es posible que sea necesario volver a implementar las consolas del representante implementadas previamente en ordenadores protegidos que con [MSI](#) después de completar la actualización.

Actualización de un dispositivo individual utilizando actualizaciones automáticas

En la mayoría de los casos, los clientes de Bomgar pueden descargar e instalar las actualizaciones sin ayuda del equipo de soporte de Bomgar. Para ver si hay alguna actualización disponible, inicie sesión en su dispositivo Bomgar [/appliance]. Bajo **Soporte > Actualizaciones**, haga clic en **Buscar actualizaciones**.



ESTADO MICUENTA RED SEGURIDAD **SOPORTE TÉCNICO**

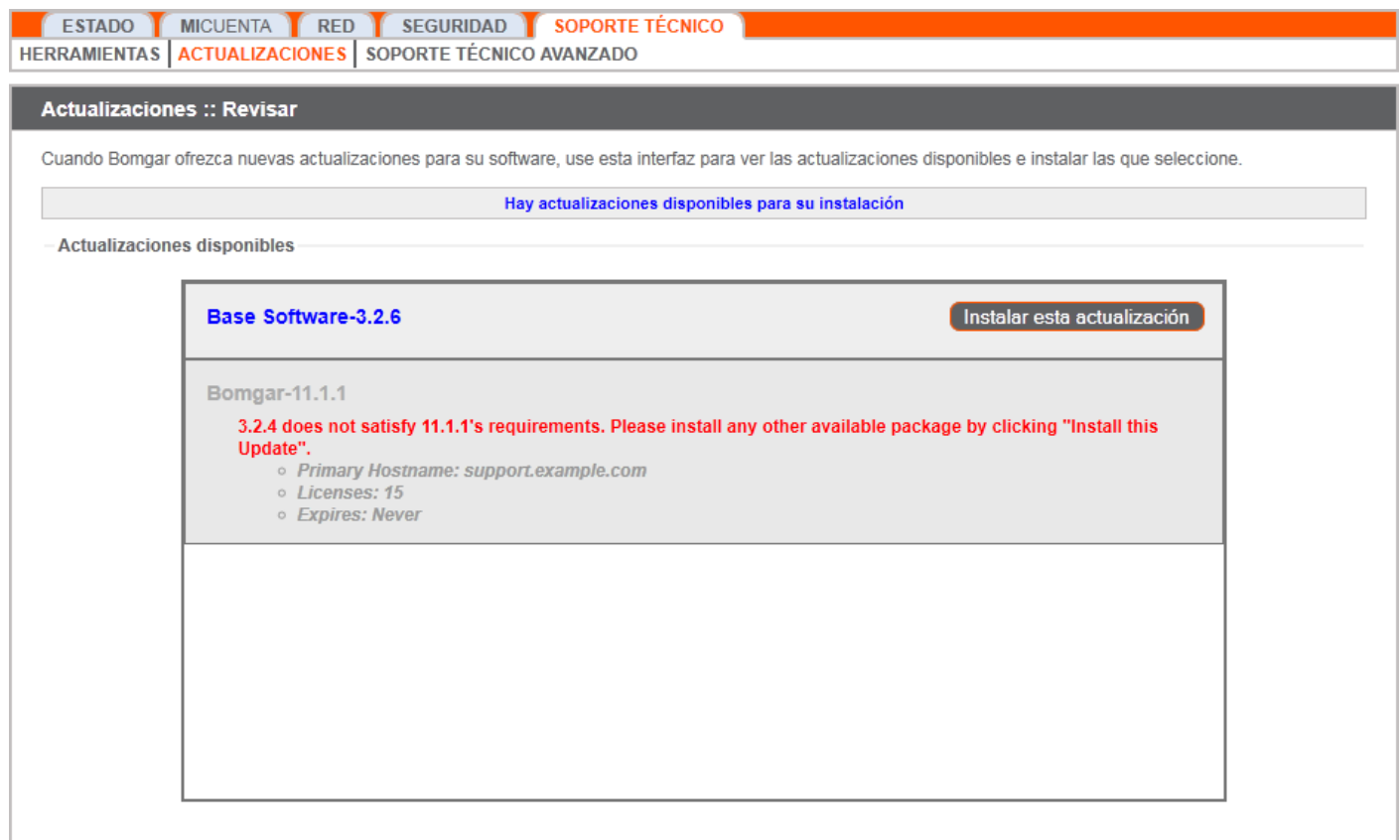
HERRAMIENTAS **ACTUALIZACIONES** SOPORTE TÉCNICO AVANZADO

Actualizaciones :: Revisar

Cuando Bomgar ofrezca nuevas actualizaciones para su software, use esta interfaz para ver las actualizaciones disponibles e instalar las que seleccione.

[Buscar actualizaciones](#)

Si hay alguna actualización de software disponible, aparecerá bajo **Actualizaciones disponibles**. Seleccione **Instalar esta actualización** y el dispositivo descargará e instalará automáticamente la nueva versión del software Bomgar.



ESTADO MICUENTA RED SEGURIDAD **SOPORTE TÉCNICO**

HERRAMIENTAS **ACTUALIZACIONES** SOPORTE TÉCNICO AVANZADO

Actualizaciones :: Revisar

Cuando Bomgar ofrezca nuevas actualizaciones para su software, use esta interfaz para ver las actualizaciones disponibles e instalar las que seleccione.

[Hay actualizaciones disponibles para su instalación](#)

Actualizaciones disponibles

Base Software-3.2.6 [Instalar esta actualización](#)

Bomgar-11.1.1

3.2.4 does not satisfy 11.1.1's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".

- Primary Hostname: support.example.com
- Licenses: 15
- Expires: Never

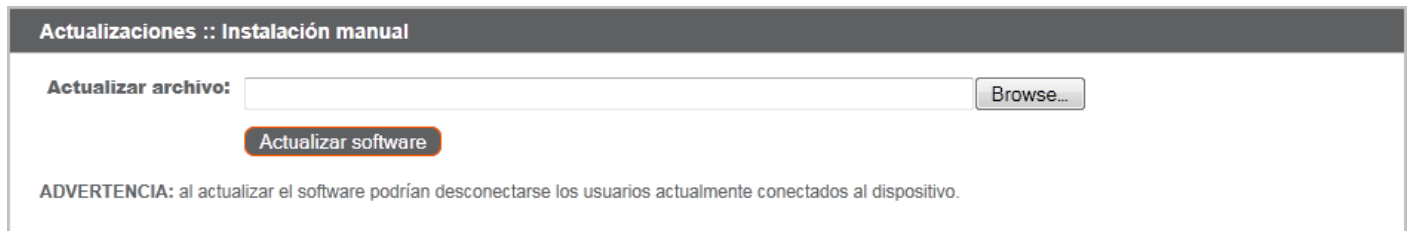
Nota: Algunos paquetes pueden aparecer sombreados porque exigen la instalación previa de otro paquete. Seleccione **Instalar esta actualización** en el paquete disponible para habilitar el paquete dependiente.

Actualización de un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales

Si no puede utilizar las actualizaciones automáticas (por ejemplo, sus múltiples dispositivos Bomgar están configurados en conmutación por error), es posible que necesite ponerse en contacto con el equipo de soporte de Bomgar para solicitar un enlace de descarga de su nueva actualización.

Una vez haya descargado el paquete del enlace enviado por correo electrónico por el equipo de soporte de Bomgar, inicie sesión en su dispositivo Bomgar [/appliance].

Bajo **Soporte > Actualizaciones**, acceda al paquete de software y haga clic en **Actualizar software** para iniciar la instalación.



The screenshot shows a web interface titled "Actualizaciones :: Instalación manual". It features a text input field labeled "Actualizar archivo:" with a "Browse..." button to its right. Below the input field is a red button labeled "Actualizar software". At the bottom of the interface, there is a warning message: "ADVERTENCIA: al actualizar el software podrían desconectarse los usuarios actualmente conectados al dispositivo."

El dispositivo instalará la nueva versión del software Bomgar.

Actualización de dos dispositivos Bomgar en configuración de conmutación por error

¡Importante! Bomgar recomienda programar ventanas de mantenimiento durante las horas de menos tráfico.

Hay dos alternativas para actualizar en un entorno de conmutación por error.

Notas del proceso:

Durante la primera ventana de mantenimiento, inicie sesión en el Dispositivo A y navegue hasta la página **Administración > Conmutación por error**. Asegúrese de que los datos entre sus dispositivos estén completamente sincronizados.

1. Descargue siempre una copia de seguridad antes de actualizar.
2. Antes de la actualización, el Dispositivo (A) es el dispositivo principal (p.ej. el Dispositivo al que resuelve el nombre de host principal), y el Dispositivo (B) es la copia de seguridad.
3. Bomgar recomienda probar la versión actualizada del software previamente en otro dispositivo Bomgar antes de implementarlo en la producción.
4. El proceso de actualización debería emplear la misma cantidad de tiempo en ambos dispositivos.

Resumen del proceso:

1. Seleccione la alternativa de actualización de conmutación por error adecuada para su implementación y necesidades.
2. Programe dos ventanas de mantenimiento independientes en las que completar la actualización.
3. Planifique un periodo interino entre las dos ventanas de mantenimiento que permita confirmar la nueva versión de software en su entorno de producción pero suficientemente breve para minimizar la exposición de quedar temporalmente sin configuración de conmutación por error.

Seleccione la alternativa que mejor se ajuste a su tiempo de inactividad y a sus necesidades de continuidad.

Alternativa de conmutación por error 1 – Actualizar dispositivo en producción en curso

Ventaja: Sin eventos de conmutación por error.

Desventaja: Tiempo de inactividad mayor en el sitio de la producción.

Durante la primera ventana de mantenimiento:

1. Inicie sesión en el Dispositivo (B) y navegue hasta la página Administración > Conmutación por error. Fuerce un evento de sincronización.
2. Cuando se complete la sincronización, interrumpa la relación de conmutación por error.
3. Inicie sesión en /appliance y actualice el Dispositivo (A) siguiendo los pasos detallados en "Actualizar un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales" de la página 1.
4. Valíde la versión recién actualizada en producción.

Durante la segunda ventana de mantenimiento:

1. Actualice el Dispositivo (B) siguiendo los pasos detallados en "Actualizar un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales" de la página 1.
2. Restablezca la relación de conmutación por error y sincronice de nuevo los dispositivos.

Alternativa de conmutación por error 2 – Cambio de funciones de dispositivo de producción y copia de seguridad

Ventaja: Tiempo de inactividad de producción mínimo.

Desventaja: Requiere actividad de conmutación por error.

Durante la primera ventana de mantenimiento:

1. Inicie sesión en el Dispositivo (B) y navegue hasta la página Administración > Conmutación por error. Fuerce un evento de sincronización.
2. Cuando se complete la sincronización, interrumpa la relación de conmutación por error.
3. Inicie sesión en /appliance y actualice el Dispositivo (B) siguiendo los pasos detallados en "Actualizar un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales" de la página 1.
4. Realice cualquier cambio de DNS o red necesario para forzar al Dispositivo (B) a actuar como dispositivo principal.

Nota: Si está utilizando el Cliente de integración Bomgar y lo ha configurado basándose en la IP en lugar de en el nombre de host, asegúrese de verificar que pueda extraer los datos del Dispositivo (B).

Durante la segunda ventana de mantenimiento:

1. Actualice el Dispositivo (A) siguiendo los pasos detallados en "Actualizar un dispositivo individual utilizando actualizaciones manuales" de la página 1. **Nota:** El Dispositivo (A) es ahora el dispositivo de copia de seguridad.
2. Restablezca la conmutación por error con el Dispositivo (A) como dispositivo de copia de seguridad y el Dispositivo B como dispositivo principal.

Nota: Para versiones de Bomgar 10.6 y posteriores, los datos de las sesiones remotas de soporte completadas en cualquiera de los dispositivos con la conmutación por error deshabilitada se sincronizarán automáticamente al restablecer la relación de conmutación por error. Para versiones de Bomgar anteriores a 10.6, la actualización no sincronizada de los dispositivos podría crear una laguna en los datos de sesión de soporte. Para garantizar que todos los datos de la sesión queden retenidos y disponibles al actualizar los dispositivos no sincronizados con versiones de Bomgar anteriores a 10.6, necesitará extraer los datos utilizando el Cliente de integración de Bomgar o la API de Bomgar antes de restablecer la conmutación por error.

Suplemento: antes de actualizar desde versiones anteriores de Bomgar

Nota: Revise esta información antes de actualizar desde versiones de Bomgar anteriores a 10.6.

Para poder instalar futuras versiones y conseguir algunas de las funciones relacionadas con estas versiones, Bomgar ha realizado algunos cambios importantes en la API de Bomgar. Si utiliza la API de Bomgar, necesita estar al tanto de estos cambios y del impacto que tendrán en su entorno de soporte.

Este tipo de cambio potencialmente perjudicial no es algo que Bomgar se tome a la ligera. Sin embargo, el cambio es necesario para habilitar las funciones en las versiones actuales y futuras de Bomgar.

Usuarios afectados

Si utiliza la API de Bomgar o el Cliente de integración, necesitará completar una serie de pasos preparatorios antes de actualizar desde versiones anteriores a Bomgar 10.6.

- Consulte "LSID y LSEQ: Para usuarios de la API de Bomgar" en la página 10
- Consulte "LSID y LSEQ: Para usuarios del Cliente de integración de la API de Bomgar" en la página 11
- Consulte "Espacios de nombres y análisis de respuesta XML" en la página 12

LSID y LSEQ: Para usuarios de la API de Bomgar

En Bomgar 10.6, el tipo de datos utilizado por el campo LSID ha cambiado para garantizar su singularidad en entornos complejos. Antes de actualizar a Bomgar 10.6, los clientes que utilicen la API de Bomgar necesitarán verificar el tipo de datos utilizados por el campo LSID dentro del código personalizado o de las bases de datos. También se ha añadido un nuevo elemento, LSEQ.

Si utiliza la API, necesita verificar el tipo de datos utilizados para el campo de detalles de sesión LSID extraídos.

- En versiones anteriores de Bomgar, el campo LSID era un dato tipo entero.
- **En Bomgar 10.6 y posteriores, el campo LSID es un dato tipo cadena.**

Antes de Bomgar 10.6, el campo LSID se definió como un dato tipo entero. Los valores enteros dentro del campo LSID eran secuenciales.

Código de ejemplo en versiones anteriores

```
<session lsid="1">
<session_type>support</session_type>
  <start_time timestamp="1286566039">2010-10-08T19:27:19+00:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286566962">2010-10-08T19:42:42+00:00</end_time>
```

Al empezar con Bomgar 10.6, el campo LSID ha pasado a [GUID](#), y ahora se ha definido como un dato tipo cadena. También se ha añadido un nuevo elemento (LSEQ). El elemento LSEQ es un número aumentativo que puede utilizarse en caso de que su aplicación necesite representar sesiones de soporte en un formato sin cadenas. **Nota:** No está garantizado que el elemento LSEQ sea único o estrictamente secuencial.

Código de ejemplo de Bomgar 10.6

```
<session lsid="c69a8e10bea9428f816cfababe9815fe">
<session_type>support</session_type>
<lseq>1</lseq>
  <start_time timestamp="1286463371">2010-10-07T09:56:11-05:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286464987">2010-10-07T10:23:07-05:00</end_time>
```

Pasos para actualizar su integración para LSID y LSEQ

Antes de instalar Bomgar 10.6, complete los siguientes pasos:

1. Determine si su organización de soporte utiliza la API de Bomgar.
2. Si su organización de soporte usa la API de Bomgar, verifique el tipo de datos definidos para LSID dentro del código personalizado o de las bases de datos. Si el tipo del campo LSID está configurado como entero, necesitará modificarlo al tipo cadena. No definir el campo LSID como datos tipo cadena puede provocar la interrupción de su integración.
3. Si es necesario, cambie el tipo de datos definido para LSID a cadena.

LSID y LSEQ: Para usuarios del Cliente de integración de la API de Bomgar

En Bomgar 10.6, el tipo de datos utilizado por el campo LSID ha cambiado. Dado que el Cliente de integración de Bomgar¹ utiliza la API de Bomgar, los clientes que usen el Cliente de Integración de Bomgar necesitan saber que los informes, consultas o software que dependan de datos generados por el Cliente de Integración pueden verse afectados.

Cuando actualice el Cliente de Integración de Bomgar, los cambios necesarios en la base de datos se aplicarán de forma automática. Sin embargo, será necesario cambiar cualquier informe, consulta o software que espere que el campo LSID sea un dato tipo *entero* para aceptar el campo LSID como dato tipo *cadena*.

Esquema de tabla SQL

Antes de Bomgar 10.6

session	
id	
lsid	Integer
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	

Antes de Bomgar 10.6, *session.lsid* se define como *int*.

Al empezar con Bomgar 10.6

session	
id	
lsid	String
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	
lseq	Integer

Al empezar con Bomgar 10.6, *session.lsid* se define como *varchar(32)*.

También se ha añadido el elemento LSEQ. El elemento LSEQ es un número aumentativo que puede utilizarse en caso de que su aplicación necesite representar sesiones de soporte en un formato sin cadenas.

Pasos para actualizar su integración para LSID y LSEQ

Antes de instalar Bomgar 10.6, complete los siguientes pasos:

1. Identifique todos los informes, consultas o software que utilicen una base de datos creada por el Cliente de integración de Bomgar.
2. Si es necesario, cambie los informes, consultas o software que utilicen una base de datos creada por el Cliente de integración para utilizar el nuevo tipo de datos *varchar*.
3. Actualización del Cliente de integración de Bomgar.²
4. Actualice su software Bomgar.

¹El cliente de integración de Bomgar requiere licencias Enterprise.

²La nueva versión del Cliente de integración de Bomgar es compatible con las versiones anteriores de Bomgar.

Espacios de nombres y análisis de respuesta XML

Las respuestas de XML enviadas por Bomgar Box no contendrán ahora un espacio de nombre explícito. Compruebe el archivo xsd si desea saber el espacio de nombre que devolverá.

- Archivo xsd de API de informes: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- Archivo xsd de API de comandos: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Por ejemplo, <session_summary_list> en versiones API anteriores a 1.5.0 ha pasado a ser <session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">.

Pasos para actualizar su integración para gestionar espacios de nombre [API]

Antes de instalar Bomgar 10.6, complete los siguientes pasos:

1. Determine si su organización de soporte utiliza la API de Bomgar.
2. Si su organización de soporte utiliza la API de Bomgar, determine si la integración debe reconocer espacios de nombre XML.
3. Si es necesario, modifique su código de análisis XML para gestionar los espacios de nombre adecuados en respuestas XML.

Pasos para actualizar su integración para gestionar espacios de nombre [Integration Client]

Antes de instalar Bomgar 10.6, complete los siguientes pasos:

1. Actualización del Cliente de integración de Bomgar.¹

¹La nueva versión del Cliente de integración de Bomgar es compatible con las versiones anteriores de Bomgar.