

BOMGAR™

Guia de actualização

Obrigado por utilizar a Bomgar.

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

Índice

Actualização do software Bomgar.....	4
Actualizar um utilitário utilizando actualizações automáticas.....	5
Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais.....	6
Actualizar dois utilitários Bomgar na configuração de activação pós-falha.....	7
Notas do processo:.....	7
Descrição geral do processo:.....	7
Alternativa à activação pós-falha 1 – Actualizar o utilitário instalado.....	7
Alternativa de activação pós-falha 2 – Alterar a produção e a função de utilitário de cópia de segurança.....	7
Anexo: Antes de actualizar a partir de versões anteriores do Bomgar.....	9
LSID e LSEQ: Para os utilizadores da API da Bomgar.....	10
LSID & LSEQ: Para os utilizadores do cliente de integração da Bomgar.....	11
Espaços de nome e análise de respostas de XML.....	12

Actualização do software Bomgar

Consulte [Registo de alteração de produto](#) para obter os detalhes de cada versão do software de suporte remoto da Bomgar.

Preparativos para a actualização

- Antes de actualizar, deve criar sempre uma cópia de segurança das suas definições e configurações em **/login > Gestão > Gestão de software**.
- Para obter os principais lançamentos de software, os clientes com os actuais contratos de manutenção são colocados numa agenda da fase de instalação. Quando a actualização estiver concluída, a Bomgar avisa-o por e-mail para iniciar este procedimento de actualização.
- A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. Todavia, se armazenar uma grande quantidade de dados no seu utilitário (por exemplo, gravações de sessões de suporte), a instalação pode demorar muito mais tempo.
- A Bomgar recomenda a instalação de actualizações durante as janelas de manutenção agendadas. O site da Bomgar não estará disponível temporariamente durante a actualização. Todos os representantes ligados e sessões activas serão terminados.
- As suas consolas de representantes instaladas terão de ser actualizadas após as actualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que os representantes executarem a consola de representantes. As consolas de representantes implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem [MSI](#) podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da actualização.

Actualizar um utilitário utilizando actualizações automáticas

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar actualizações sem qualquer apoio por parte do suporte Bomgar. Para verificar se uma actualização está disponível, inicie sessão no seu Utilitário da Bomgar [/appliance]. Em **Suporte > Actualizações**, clique em **Verificar existência de actualizações**.

The screenshot shows the top navigation bar with the following items: ESTADO, A MINHA CONTA, FUNCIONAMENTO EM REDE, SEGURANÇA, APOIO, UTILITÁRIOS, **ACTUALIZAÇÕES**, and APOIO AVANÇADO. Below the navigation bar, there is a section titled 'Actualizações :: Verificar' with the text: 'Quando a Bomgar lança periodicamente actualizações para o seu software, utilize esta interface para visualizar as actualizações disponíveis e instalar actualizações seleccionadas.' A button labeled 'Verificar existência de actualizações' is visible.

Se a actualização de software estiver disponível, é apresentada em **Actualizações disponíveis**. Depois de seleccionar **Instalar esta actualização**, o utilitário transfere e instala automaticamente a nova versão do software Bomgar.

The screenshot shows the 'Actualizações :: Verificar' section with the text: 'Quando a Bomgar lança periodicamente actualizações para o seu software, utilize esta interface para visualizar as actualizações disponíveis e instalar actualizações seleccionadas.' Below this, a message states: 'Estão disponíveis actualizações para instalar'. Under the heading 'Actualizações disponíveis', there are two update entries:

- Base Software-3.2.6** with an 'Instalar esta actualização' button.
- Bomgar-11.1.1** with a red warning: '3.2.4 does not satisfy 11.1.1's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".' Below the warning are details:
 - Primary Hostname: support.example.com
 - Licenses: 15
 - Expires: Never

Observação: Alguns pacotes podem aparecer esbatidos e requerer a instalação prévia de outro pacote. Selecciono **Instalar esta actualização** no pacote para activar o pacote dependente.

Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais

Se não conseguir utilizar as actualizações automáticas (por exemplo, se os seus diversos utilitários da Bomgar estiverem configurados em activação pós-falha), pode ser necessário contactar o Suporte da Bomgar para solicitar uma ligação de transferência para a sua nova actualização.

Depois de transferir o pacote a partir da ligação fornecida no e-mail enviado pelo suporte da Bomgar, inicie sessão no seu Utilitário da Bomgar [/appliance].

Em **Suporte > Actualizações**, procure o pacote de software e clique em **Actualizar software** para iniciar a instalação.



The screenshot shows a web interface titled "Actualizações :: Instalação manual". It features a text input field labeled "Actualizar ficheiro:" with a "Browse..." button to its right. Below the input field is a prominent red button labeled "Actualizar software". At the bottom of the interface, there is a warning message: "AVISO: Actualizar o software pode desligar os utilizadores actualmente ligados ao aparelho."

O utilitário irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Actualizar dois utilitários Bomgar na configuração de activação pós-falha

Importante! A Bomgar recomenda a programação de janelas de manutenção durante as horas de tráfego reduzido.

Existem duas alternativas para actualização num ambiente de activação pós-falha.

Notas do processo:

Durante a primeira janela de manutenção, inicie sessão em /login no utilitário A e navegue para a página **Gestão > Activação pós-falha**. Certifique-se de que os dados estão totalmente sincronizados entre os seus utilitários.

1. Transfira sempre uma cópia de segurança antes de proceder à actualização.
2. Antes da actualização, o utilitário (A) é o utilitário principal (isto é, o utilitário no qual é utilizado o nome de anfitrião principal), enquanto que o utilitário (B) é o utilitário de cópia de segurança.
3. A Bomgar recomenda a utilização de um utilitário da Bomgar adicional, no qual efectuou um teste prévio da versão do software actualizado antes da respectiva implementação.
4. O processo de actualização deve demorar o mesmo período de tempo em ambos os utilitários.

Descrição geral do processo:

1. Selecione a alternativa de actualização de activação pós-falha adequada para a sua implementação e necessidades.
2. Agende duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a actualização.
3. Planeie um período de tempo adequado entre as duas janelas de manutenção para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição de não dispor de uma configuração de activação pós-falha temporária.

Selecione a alternativa que melhor se adequa às suas necessidades de tempo de inactividade e continuidade.

Alternativa à activação pós-falha 1 – Actualizar o utilitário instalado

Vantagem: Sem evento de activação pós-falha.

Desvantagem: Maior tempo de inactividade no local de produção.

Durante a primeira janela de manutenção:

1. Inicie sessão no utilitário (B) e navegue para a página Gestão > Activação pós-falha. Force um evento de sincronização.
2. Quando a sincronização estiver concluída, termine a relação de activação pós-falha.
3. Inicie sessão em /appliance e actualize o utilitário (A) de acordo com os passos indicados em "Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais" na página 1.
4. Valide a nova versão actualizada em produção.

Durante a segunda janela de manutenção:

1. Actualize o utilitário (B) de acordo com os passos indicados em "Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais" na página 1.
2. Estabeleça de novo os utilitários de activação pós-falha e de nova sincronização.

Alternativa de activação pós-falha 2 – Alterar a produção e a função de utilitário de cópia de segurança

Vantagem: Tempo de inactividade com produção mínima.

Desvantagem: Requer actividade de activação pós-falha.

Durante a primeira janela de manutenção:

1. Inicie sessão em /login no utilitário (B) e navegue para a página Gestão > Activação pós-falha. Force um evento de sincronização.
2. Quando a sincronização for concluída, termine a relação de activação pós-falha.
3. Inicie sessão em /appliance e actualize o utilitário (B) de acordo com os passos indicados em "Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais" na página 1.
4. Efectue quaisquer alterações de DNS ou de rede necessárias para forçar o utilitário (B) a funcionar como utilitário principal.

Observação: Se utilizar o Cliente de integração da Bomgar e o tiver configurado com base no IP em vez do nome de anfitrião, certifique-se de que é possível extrair dados do utilitário (B).

Durante a segunda janela de manutenção:

1. Actualize o utilitário (A) de acordo com os passos indicados em "Actualizar um utilitário utilizando actualizações manuais" na página 1. **Observação:** O utilitário (A) tornou-se agora o utilitário de cópia de segurança.
2. Estabeleça de novo a activação pós-falha com o utilitário (A) como utilitário de cópia de segurança e o utilitário (B) como o utilitário principal.

Observação: Para as versões 10.6 da Bomgar e posteriores, os dados das sessões remotas concluídas em cada utilitário enquanto a activação pós-falha não é activada, serão sincronizados automaticamente depois da relação de activação pós-falha ter sido restabelecida. No que respeita a versões da Bomgar anteriores à 10.6, a actualização de utilitário de maneira assíncrona pode dar origem a uma falha no suporte de dados de sessão. Para garantir que todos os dados de sessão são mantidos e disponíveis durante a actualização assíncrona de utilitários que tenham instaladas versões da Bomgar anteriores à versão 10.6, terá de extrair os dados utilizando o Cliente de integração da Bomgar ou a API da Bomgar anterior para estabelecer de novo a activação pós-falha.

Anexo: Antes de actualizar a partir de versões anteriores do Bomgar

Observação: Verifique estas informações antes de actualizar a partir de versões anteriores ao Bomgar 10.6.

De modo a suportar as próximas versões e realizar algumas das funções relacionadas com esta versão, a Bomgar efectuou algumas alterações significativas na API da Bomgar. Se utilizar a API da Bomgar, é necessário estar atento a estas alterações e como podem afectar o seu ambiente de suporte.

Este tipo de alteração potencialmente disruptiva é considerada seriamente pela Bomgar. No entanto, esta alteração é necessária para activar funções em versões actuais e futuras da Bomgar.

Utilizadores afectados

Se utilizar a API da Bomgar ou o cliente de integração, será necessário efectuar alguns passos de preparação antes de fazer a actualização a partir de versões anteriores ao Bomgar 10.6.

- Consulte "LSID e LSEQ: Para os utilizadores da API da Bomgar" na página 10
- Consulte "LSID & LSEQ: Para os utilizadores do cliente de integração da Bomgar" na página 11
- Consulte "Espaços de nome e análise de respostas de XML" na página 12

LSID e LSEQ: Para os utilizadores da API da Bomgar

No Bomgar 10.6, o tipo de dados utilizados pelo campo LSID foi alterado para garantir a exclusividade em ambientes complexos. Antes de actualizar para o Bomgar 10.6, os clientes que utilizam a API da Bomgar têm de verificar o tipo de dados utilizados pelo campo LSID no código personalizado ou em bases de dados. Além disso, foi adicionado um novo elemento, o LSEQ.

Se utilizar a API, é necessário verificar o tipo de dados utilizados para o campo de detalhes da sessão LSID extraída.

- Em versões anteriores da Bomgar, o campo LSID era um tipo de dados de número inteiro.
- **No Bomgar 10.6 e posterior, o campo LSID é um tipo de dados de cadeia.**

Antes do Bomgar 10.6, o campo LSID foi definido como um tipo de dados de *número inteiro*. Os números inteiros no campo LSID eram sequenciais.

Exemplo de código em versões 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>
```

Começando com o Bomgar 10.6, o campo LSID tornou-se um [GUID](#) e agora é definido como um tipo de dados de cadeia. Além disso, foi adicionado um novo elemento (LSEQ). O elemento LSEQ é um número de incremento que pode ser utilizado se a sua aplicação necessitar de representar sessões de suporte num formato sem cadeia. **Observação:** Não é possível garantir se o elemento LSEQ é único ou apenas sequencial.

Exemplo de código no 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>
```

Passos necessários para actualizar a sua integração para LSID e LSEQ

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efectue os seguintes passos:

1. Determine se a sua organização de suporte utiliza a API da Bomgar.
2. Se a sua organização de suporte utilizar a API da Bomgar, verifique o tipo de dados definido para LSID sem código de cliente ou bases de dados. Se o tipo de campo de LSID estiver definido como *número inteiro*, terá de alterar o respectivo para *cadeia*. Se não conseguir definir o campo LSID como tipo de dados de cadeia, é provável que a sua integração fique danificada.
3. Se necessário, altere o tipo de dados definido para o campo LSID para *cadeia*.

LSID & LSEQ: Para os utilizadores do cliente de integração da Bomgar

No Bomgar 10.6, o tipo de dados utilizado pelo campo LSID foi alterado. Porque o cliente de integração da Bomgar¹ utiliza a API da Bomgar, os clientes que utilizam o Cliente de integração da Bomgar devem ter a noção que quaisquer relatórios, dúvidas ou software que dependam dos dados gerados pelo Cliente de integração podem ser afectados.

Se actualizar o Cliente de integração da Bomgar, as alterações da base de dados serão modificadas automaticamente. Contudo, quaisquer relatórios, dúvidas ou software que partam do pressuposto que o campo LSID é um tipo de dados de número inteiro terão de ser modificados para aceitar o campo LSID como tipo de dados de cadeia.

Esquema da tabela SQL

Anterior ao 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 do Bomgar 10.6, `session.lsid` é definido como `int`.

Começando com o 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

Começando com o Bomgar 10.6, `session.lsid` é definido como `varchar(32)`.

Além disso, foi adicionado o elemento LSEQ. O elemento LSEQ é um número de incremento que pode ser utilizado se a sua aplicação necessitar de representar sessões de suporte num formato sem cadeia.

Passos necessários para actualizar a sua integração para LSID e LSEQ

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efectue os seguintes passos:

1. Identifique todos os relatórios, dúvidas ou software que utilize uma base de dados criada pelo Cliente de integração da Bomgar.
2. Se necessário, altere quaisquer relatórios, dúvidas ou software que utilize uma base de dados criada pelo Cliente de integração para utilizar o novo tipo de dados `varchar`.
3. Actualize o cliente de integração da Bomgar.²
4. Actualize o software da Bomgar.

¹O cliente de integração da Bomgar requer licenças empresariais.

²A nova versão do Cliente de integração da Bomgar é compatível com versões anteriores da Bomgar.

Espaços de nome e análise de respostas de XML

As respostas de XML enviadas pela Bomgar Box irão ter agora um espaço de nome explícito. Seleccione o ficheiro xsd para verificar o espaço de nome que deve ser devolvido.

- Comunicar o ficheiro xsd da API: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- Ficheiro xsd da API de comando: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Por exemplo, `<session_summary_list>` nas versões da API anteriores a 1.5.0 tornou-se `<session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">`.

Passos necessários para actualizar a sua integração para gerir espaços de nome [API]

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efectue os seguintes passos:

1. Determine se a sua organização de suporte utiliza a API da Bomgar.
2. Se a sua organização de suporte utilizar a API da Bomgar, determine se a sua integração tem noção de espaços de nome XML.
3. Se necessário, modifique o seu código de análise de XML para gerir os espaços de nome adequados nas respostas de XML.

Passos necessários para actualizar a sua integração para gerir espaços de nome [Cliente de integração]

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efectue os seguintes passos:

1. Actualize o cliente de integração da Bomgar.¹

¹A nova versão do Cliente de integração da Bomgar é compatível com versões anteriores da Bomgar.