

BOMGAR™

Aktualisierungshandbuch

Inhaltsverzeichnis

Upgrade der Bomgar-Software vornehmen	3
Ein einziges Bomgar-Gerät mithilfe der automatischen Aktualisierung upgraden	6
Upgrade eines einzigen Bomgar-Geräts mit manuellen Aktualisierungen	8
Zwei Bomgar-Geräte in einer Failover-Konfiguration upgraden	10
Synchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung	11
Sicherung und Synchronisierung	11
Aktualisieren von Gerät A	12
Verifizieren und Testen	13
Aktualisieren von Gerät B	13
Wiederherstellen der Failover-Beziehung	14
Asynchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung	15
Sicherung und Synchronisierung	15
Aktualisieren von Gerät B	16
Verifizieren und Testen	17
Gerät B als primäres Gerät festlegen	18
Aktualisieren von Gerät A	19
Wiederherstellen der Failover-Beziehung	19
Upgrade von Bomgar-Hardware	20
Haftungsausschlüsse, Lizenzierungsbeschränkungen und Technischer Support	22

Upgrade der Bomgar-Software vornehmen

Genauere Informationen über jede neue Version von Bomgar Remote-Support-Software erhalten Sie unter [Produktänderungsprotokoll](#).

Aktualisierungsvorbereitung

- Legen Sie vor der Aktualisierung stets eine Sicherungskopie Ihrer Einstellungen und Konfiguration über **/login > Verwaltung > Softwareverwaltung** an. Es wird empfohlen, ebenfalls eine Kopie Ihrer SSL-Zertifikate und Ihres privaten Schlüssels zu kopieren und diese lokal zu speichern, um im Falle eines fehlerhaften Upgrades Kontinuität zu gewährleisten.
- Um wichtige Softwareversionen zu erhalten werden Kunden mit einem aktuellen Wartungsvertrag in einen Rollout-Zeitplan eingetragen. Wenn die Aktualisierung verfügbar ist, wird Bomgar Sie per E-Mail darüber informieren und Sie dazu auffordern, die Aktualisierung vorzunehmen.
- Wenn Ihre Bomgar-Software schon seit längerer Zeit nicht mehr aktualisiert wurde und über mehrere Versionen hinweg veraltet ist, müssen Sie wahrscheinlich mehrere Versionen als Zwischenschritte installieren, bevor Sie die neueste Version installieren können. Kontaktieren Sie den technischen Bomgar-Support unter www.bomgar.com/support mit einem Screenshot der Seite **/appliance > Status > Einfach**, damit bestimmt werden kann, welche Aktualisierungen Sie für Ihr Gerät benötigen.
- Ist Ihr Gerät mehrere Monate oder Jahre veraltet, können Sie es wahrscheinlich nicht direkt in einer einzigen Installation auf die neueste Bomgar-Version aktualisieren. In diesem Fall werden einige Upgrade-Pakete in der Aktualisierungsliste möglicherweise nicht verfügbar sein und erfordern, dass zunächst ein anderes Paket installiert wird. Wählen Sie **Diese Aktualisierung installieren** bei verfügbaren Paketen aus, um die von ihnen abhängigen Pakete zu aktivieren.
 - In Fällen, bei denen Bomgar-Aktualisierungen als Zwischenschritte vor der neuesten Version installiert werden müssen, schlägt die automatische Aktualisierung von Bomgar Software-Clients in der Regel fehl, es sei denn, sie erhalten ausreichend Zeit zum Abruf der Zwischenschritt-Pakete. Daher empfiehlt Ihnen Bomgar, nach jeder Installation eines Pakets mit dem Präfix „Bomgar“ mindestens 24 Stunden zu warten.
 - Basisaktualisierungen erfordern keine Wartezeit, sind jedoch meist eine Voraussetzung für „Bomgar“-Pakete. Daher werden Basisaktualisierungen normalerweise direkt vor „Bomgar“-Paketen installiert.
 - Falls es nicht möglich ist, 24 Stunden bis zum Abschluss der automatischen Client-Upgrades zu warten, besteht die Alternative zur automatischen Aktualisierung darin, zunächst alle bestehende Client-Software zu deinstallieren, darunter die Konsole des Support-Technikers, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, Verbindungsagenten usw. Installieren Sie jedes „Bomgar“- und Basis-Upgrade in der richtigen Reihenfolge, bis Sie die aktuellste Version erreicht haben. Installieren Sie dann manuell die gesamte Client-Software neu.
- Die Installation dauert in der Regel zwischen 15 Minuten und einer Stunde. Wenn Sie jedoch eine große Datenmenge auf Ihrem Gerät speichern (z. B. Aufnahmen von Support-Sitzungen Tech.), kann die Installation deutlich länger dauern.
- Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen innerhalb des angegebenen Wartungszeitraums vorzunehmen. Während der Aktualisierung ist Ihre Bomgar-Website kurzzeitig nicht verfügbar. Alle angemeldeten Support-Techniker werden abgemeldet und aktive Sitzungen werden beendet.
- Bomgar empfiehlt ebenfalls, vor der Bereitstellung in der Produktionsumgebung die Aktualisierung in einer kontrollierten Umgebung zu testen. Tests lassen sich am besten durchführen, wenn Sie zwei Geräte in einer Failover-Beziehung konfiguriert haben und asynchron aktualisieren (siehe [„Verifizieren und Testen“ auf Seite 17](#)).
- Sollten Sie während der Base-Aktualisierung auf Probleme stoßen, starten Sie das Bomgar-Gerät nicht neu. Wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.
- Wenn Sie zwei Geräte in einer Failover-Konfiguration eingerichtet haben, erwägen Sie, ob Sie synchron oder asynchron aktualisieren möchten.

- Bei synchroner Aktualisierung wird das primäre Gerät zuerst aktualisiert und behält seine Rolle als primäres Gerät bei. Bei dieser Methode tritt eine Ausfallzeit auf. Sie empfiehlt sich für einfache Bereitstellungen und Szenarien, bei denen eine kurze Ausfallzeit während der Aktualisierung vertretbar ist.
- Bei asynchroner Aktualisierung wird das Backup-Gerät zuerst aktualisiert und dieses übernimmt dann die Rolle des primären Gerätes. Mit dieser Methode wird die Ausfallzeit gering gehalten. Sie empfiehlt sich für größere Bereitstellungen und Szenarien, in denen eine unterbrechungsfreie Betriebszeit von großer Bedeutung ist. Eine zusätzliche Konfiguration kann vonnöten sein, da das Netzwerk möglicherweise modifiziert werden muss, damit das Backup-Gerät als Failover festgelegt werden kann.

Client-Upgrades

Nur bestimmte Upgrades erfordern eine Aktualisierung der Client-Software. Die Base-Aktualisierungen und Lizenz-Add-ons erfordern keine Aktualisierung der Client-Software. Aktualisierungen der Website-Version erfordern jedoch Client-Aktualisierungen. Die meisten Client-Aktualisierungen erfolgen automatisch. Die für jeden Client-Typ zu erwartende Aktualisierungsprozedur ist jedoch unten aufgeführt.

- Nachdem die Website aktualisiert wurde, müssen Ihre installierten Konsolen der Support-Techniker ebenfalls aktualisiert werden. Normalerweise geschieht dies automatisch, wenn der Support-Techniker das nächste Mal die Konsole des Support-Technikers startet.
 - Konsolen der Support-Techniker, die zuvor auf zugriffsgesicherten Computern mit [MSI](#) bereitgestellt wurden, müssen, sobald die Aktualisierung beendet wurde, wieder bereitgestellt werden.
 - Wenn die Funktion für die extrahierbare Konsole des Support-Technikers vom technischen Bomgar-Support für Ihre Seite aktiviert wurde, können Sie ein MSI-Installationsprogramm herunterladen, um die Konsole des Support-Technikers vor dem Upgrade des Geräts zu aktualisieren. Prüfen Sie dafür entweder manuell oder automatisch auf die neue Aktualisierung. Klicken Sie auf den Link **Installationsprogramme für die Konsole des Support-Technikers**, um die MSI-Datei für die Weiterverteilung herunterzuladen. Beachten Sie, dass die aktualisierten Konsolen des Support-Technikers erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole des Support-Technikers vor Bereitstellung der neuen zu deinstallieren, da die neue Installation automatisch die alte ersetzen sollte. Als beste Vorgehensweise gilt jedoch, eine Kopie der alten MSI-Datei aufzubewahren, um die veralteten Installationen der Konsole des Support-Technikers zu entfernen, nachdem das Gerät aktualisiert wurde (sofern diese Entfernung notwendig ist). Die neue MSI-Datei ist dazu nicht in der Lage.
- Nach einem Upgrade aktualisieren sich bereitgestellte Jump Clients automatisch.
 - Wenn eine große Anzahl von Jump Clients gleichzeitig versucht, zu aktualisieren, können sie das Gerät überlasten und die Leistung sowohl auf Geräte- wie auch Netzwerkseite beeinträchtigen, abhängig von der verfügbaren Bandbreite und Hardware. Um die Menge der Bandbreite und Ressourcen einzuschränken, die von den Jump Client-Aktualisierungen verwendet werden soll, gehen Sie zu **/login > Konfiguration > Jump Clients** und legen Sie die **Maximale Anzahl gleichzeitiger Jump Client-Aktualisierungen** fest.
 - Nach der Aktualisierung des Geräts werden aktive und passive Jump Clients beim ersten Check-In aktualisiert. Diese Check-In-Ereignisse erfolgen in regelmäßigen Abständen ausgehend vom Jump Client-Host über den TCP-Port 443 zum Gerät. Aktive Jump Clients führen den Check-In sofort nach dem Abschluss eines Upgrades auf dem Gerät durch. Passive Jump Clients führen den Check-In beim Starten durch, nachdem eine Verbindung von der Konsole des Support-Technikers hergestellt wurde, nachdem der Check-In-Befehl über das Infobereich-Symbol gewählt wurde und mindestens einmal alle 24 Stunden.
- Wenn Ihr Bomgar-Gerät veraltet ist, müssen möglicherweise mehrere Versionen installiert werden, um die aktuelle Version zu erreichen. In diesem Fall empfiehlt Bomgar, zwischen Aktualisierungen mindestens 24 Stunden zu warten, damit Jump Clients Gelegenheit zum Upgrade haben. Passive Jump Clients können abhängig davon, wie lange ihre Host-Systeme offline verbleiben, noch länger brauchen.
 - Sobald ein Jump Client in der Konsole des Support-Technikers oder unter **/login > Status > Informationen** als online angezeigt wird, wurde er erfolgreich aktualisiert. Sie können die Aktualisierung aller Jump Clients bestätigen, wenn Sie sich in der Konsole des Support-Technikers als Administrator mit Berechtigung zur Modifizierung aller

Jump Clients im System anmelden. Die Liste der Jump Clients exportieren. Sortieren Sie im erscheinenden Bericht die Jump Clients nach **Statusdetails** und vergewissern Sie sich, dass alle aufgeführten Daten aktueller sind als das Datum des letzten Upgrades des Bomgar-Geräts.

- Wenn zu viele Versionen hintereinander installiert werden, ohne Jump Clients die Möglichkeit zum Upgrade zu geben, müssen diese möglicherweise manuell erneut bereitgestellt werden.
- Nach einer Aktualisierung werden Bomgar Buttons automatisch aktualisiert, sobald sie das erste Mal nach einer Aktualisierung verwendet werden.
- Nach einer Aktualisierung werden bereitgestellte Jumpoints automatisch aktualisiert.
- Bomgar Verbindungs-Agenten werden nach der Aktualisierung der Site nicht automatisch aktualisiert. Bereitgestellte Verbindungs-Agenten müssen manuell neu installiert werden. Jegliche Sicherheitsanbieter, die Verbindungs-Agenten verwenden, werden vermutlich keinen ordnungsgemäßen Betrieb gewährleisten können, bis die Verbindungs-Agenten neu installiert wurden.
- Bomgar Integration-Clients werden nach Aktualisierung der Site nicht automatisch aktualisiert. Integration-Clients müssen manuell neu installiert werden. Installationsprogramme für den Integration-Client sind über die Seite **Downloads** auf help.bomgar.com verfügbar.
- Bei Upgrades ist es notwendig, jegliche für Bomgar Buttons, Jump Clients und Konsolen des Support-Technikers zuvor erstellten Installationspakete erneut zu generieren. Die Clients selbst werden wie oben beschrieben aktualisiert. Ihre Installationsdateien werden jedoch ungültig, sobald das Gerät, das diese erzeugt hat, aktualisiert wird.

Ein einziges Bomgar-Gerät mithilfe der automatischen Aktualisierung upgraden

In den meisten Fällen können Bomgar-Kunden Aktualisierungen ohne Hilfe des technischen Bomgar-Supports herunterladen und installieren. Um zu prüfen, ob eine Aktualisierung verfügbar ist, melden Sie sich über Ihr Bomgar-Gerät an (/appliance). Klicken Sie unter **Support > Aktualisierungen** auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.

The screenshot shows a navigation bar with tabs: STATUS, USERS, NETWORKING, SECURITY, SUPPORT (highlighted), UTILITIES, UPDATES, and ADVANCED SUPPORT. Below the navigation bar is a section titled 'Aktualisierungen :: Prüfen'. The text in this section reads: 'Wenn Bomgar von Zeit zu Zeit Aktualisierungen Ihrer Software bereitstellt, verwenden Sie diese Schnittstelle, um die verfügbaren Aktualisierungen anzuzeigen und ausgewählte Aktualisierungen zu installieren.' Below the text is a button labeled 'Auf Aktualisierungen prüfen'.

Wenn eine Software-Aktualisierung verfügbar ist, erscheint diese unter **Verfügbare Aktualisierungen**. Wenn Sie **Diese Aktualisierung installieren** auswählen, lädt das Gerät die neue Version der Bomgar-Software herunter und installiert sie automatisch.

The screenshot shows a section titled 'Updates :: Check'. The text reads: 'When Bomgar releases updates to your software periodically, use this interface to view available updates and install select updates.' Below this text is a blue notification bar that says 'There are updates available to be installed'. Underneath is a section titled 'Available Updates'. It contains a card for 'Base Software 3.3.2' with an 'Install This Update' button. Below this card is another card for 'Bomgar-12.2.0' with a red warning message: '3.2.4 does not satisfy 12.2.0's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".' Below the warning are three bullet points: 'Primary Hostname: support.example.com', 'Licenses: 15', and 'Expires: Never'.

Hinweis: Einige Pakete können erst nach der Installation anderer Pakete installiert werden. Installieren Sie das verfügbare Paket, um das davon abhängige Paket zu aktivieren.

Sollte die automatische Aktualisierung unerwartet fehlschlagen, lesen Sie bitte das Problemlösungs-FAQ zur Prüfung auf Aktualisierungen unter www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Sollten Sie weiterhin nicht in der Lage sein, automatische Aktualisierungen durchzuführen, finden Sie weitere Informationen unter „Upgrade eines einzigen Bomgar-Geräts mit manuellen Aktualisierungen“ auf Seite 8.

Upgrade eines einzigen Bomgar-Geräts mit manuellen Aktualisierungen

Wenn Sie automatische Aktualisierungen nicht verwenden können (wenn Ihr Gerät bspw. auf einem eingeschränkten Netzwerk betrieben wird), können Sie manuelle Aktualisierungen vornehmen.

Melden Sie sich in Ihrem Bomgar-Gerät an und gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**. Beginnend mit Base 3.3.2 können Sie auf den Link **Geräte-Download-Schlüssel** klicken, um einen eindeutigen Geräte-Schlüssel zu generieren. Vor Base 3.3.2 müssen Sie den Bomgar-Support kontaktieren, um diesen Schlüssel anzufordern. Senden Sie diesen Schlüssel dann von einem nicht beschränkten System an den Bomgar-Aktualisierungsserver auf update.bomgar.com. Laden Sie alle verfügbaren Aktualisierungen auf einen Wechseldatenträger herunter, und übertragen Sie diese Aktualisierungen auf ein System, mit dem Sie Ihr Gerät verwalten können.

Navigieren Sie unter **Aktualisierungen** zur Datei aus dem Abschnitt **Manuelle Installation** und klicken dann auf die Schaltfläche **Software aktualisieren**, um die Installation abzuschließen. Das Gerät installiert die neue Version der Bomgar-Software.

Hinweis: Bereiten Sie sich darauf vor, Softwareaktualisierungen direkt nach dem Download zu installieren. Wenn eine Aktualisierung heruntergeladen wurde, erscheint sie nicht länger in Ihrer Liste der verfügbaren Aktualisierungen. Sollten Sie eine Aktualisierung erneut herunterladen müssen, wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.

Hinweis: Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, stellen Sie sicher, dass die auf der Seite **/appliance > Status > Basics** aufgeführte Zeit korrekt ist. Viele Funktionen des Bomgar-Geräts, darunter der **Geräte-Download-Schlüssel**, sind von einer korrekten Zeiteinstellung abhängig. Ist die Zeit nicht korrekt, überprüfen Sie die **NTP-Einstellung** auf der Seite **Netzwerk > IP-Konfiguration**.

The screenshot shows the Bomgar web interface with a navigation menu at the top containing STATUS, USERS, NETWORKING, SECURITY, and SUPPORT. Below the menu, there are tabs for UTILITIES, UPDATES, and ADVANCED SUPPORT. The main content area is titled 'Aktualisierungen :: Manuelle Installation'. It features a 'Datei aktualisieren:' label followed by a text input field and a 'Browse...' button. Below this is a 'Software aktualisieren' button. A warning message states: 'WARNUNG: Durch das Aktualisieren der Software wird unter Umständen die Verbindung für mit dem Gerät verbundene Benutzer getrennt.' A note below reads: 'HINWEIS: Um Ihre Software-Aktualisierungsdatei zu erhalten, kopieren Sie den [Anwendungs-Download-Schlüssel](#) unten, und fügen Sie ihn in auf <http://update.bomgar.com>.' The interface is clean with a white background and orange accents.

Aktualisierungen :: Manuelle Installation

Datei aktualisieren:

WARNUNG: Durch das Aktualisieren der Software wird unter Umständen die Verbindung für mit dem Gerät verbundene Benutzer getrennt.

HINWEIS: Um Ihre Software-Aktualisierungsdatei zu erhalten, kopieren Sie den **Anwendungs-Download-Schlüssel** unten, und fügen Sie ihn in <http://update.bomgar.com>.

Anwendungs-Download-Schlüssel
(Läuft ab in: 24:52 Minuten)

```

-----BEGIN KEY-----
H4sICKbPDVACA21hbm1pWDRNN0cAtZ1Nc5s6FIbX8a/oLquAfpGYoXR3766r2zWj
WHJMCtgBfJvpr+8RjYmdTBTh8dkw6BPp4dXR0VHx7bltvtvz+qHedV9vaUJuv7hu
vbn19/D19sd//9zp22/lqrjftQ+mrlrT1R3jOXqpnhpVNIiPb5C7vrQ964bq7Fu
XUm54EQzQbIiPStYQc2t6e0v00Pi5qaobSms0JrRtcnJxhGrtbIyz5Qibk0MccJu
8o1xhBUvFPZtBtfxp6q6Q3vv+vL7938JIzrDg+m8SM9Lff12Z11Tdi6BOq108zft
S7a7YewMjGvffNneJX/nm6x3b2HOpTDo9HXUkNrUFTtPwfTxbVlnGuY6vfg8+0Fd
2ArGSwVVMkU6Zzji4/c+ClCaGUGV811CfeDPct77dqaccLMNCoc2sf+pyJazEM
pml061FJ4XtnBX5ir3NZzc2orf2m/dM8uGHq7SXh30/nRrXQb+d2UxzgD0zYrIF/
XqRzeird9zt7WI816Kx3ti7SY8ZU0muLJTQRZ3RO/p21d9Bz4p5Nu2/cu5/1FhJn
ktFMibeQ31HyFRWV+h01qNrua9cNwKNI5iePJ1h8zEnHuKOH+/7YbQYpHzXd9D3
I1ZEUX3F1utCILBSn7BCUtXEaqmu1Mp5HCvJQKRlMhqP6LpaJ8u15XSkayY1g1s
5Ces0HQFrBbrSoosjhURCP2KkACrrkFSVdcs1hTLL/iJDJKETSVBzkhKQc4LdaT
zkgcJ5Yh2ClBASweDZKeHs1yFVESqSct1PUSZWFOSHocTgv1xBW42zGcuJI5wroT
PMCPxtr16vECPam4PUSKxa7PSdIqJyQ91cv305oTgcUJzjEY+50IcNpgeeeb/oL9
zi+nGD3BwRCBkwxyQtLTzrlftgWJO+91cD5H4BQ6w7ihhZAUbV0/L9fUSBrFfFIK
Y+11YVbPSKqaWC3X1YzU5kQOYK/Gdx3fm+RVFV7u/ysJ1RoDIEJieGXyAnJEUB
p8V+uZBx5zxGcgQ9iTy49hyenXLDejuliIqL4UmEcMjn7BCs1PAarGuGI3zOy14
6Ah+JwnGhZFUZd0FmpJxdkppv1CvzqmQ3z1i+23jBTfH8Cj7JUSi1/enchqMCTvK
WpVkpflqouReYR8GMTz30iezEcXRO+Ycep99QgflFNOCMOIDdOgtpCs1XhBDJ2J
SFulxPW1JfPQGrS/tpW/vTyqC0Nb8I2J2QJ1USIOkRHUFEV5ceRzbnZ2IQhffXsr
                    
```

Zwei Bomgar-Geräte in einer Failover-Konfiguration upgraden

WICHTIG: Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen zu Zeiten mit niedrigem Datenverkehr vorzunehmen.

Es gibt zwei Methoden für Aktualisierungen in einer Failover-Umgebung: Synchrone Aktualisierung und asynchrone Aktualisierung.

Synchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung

Bei synchroner Aktualisierung wird das primäre Gerät zuerst aktualisiert und behält seine Rolle als primäres Gerät bei. Bei dieser Methode tritt eine Ausfallzeit auf. Sie empfiehlt sich für einfache Bereitstellungen und Szenarien, bei denen eine kurze Ausfallzeit während der Aktualisierung vertretbar ist.

Vorteil: Kein Failover findet statt.

Nachteil: Längere Ausfallzeit am Produktionsort.

Asynchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung

Bei asynchroner Aktualisierung wird das Backup-Gerät zuerst aktualisiert und dieses übernimmt dann die Rolle des primären Gerätes. Mit dieser Methode wird die Ausfallzeit gering gehalten. Sie empfiehlt sich für größere Bereitstellungen und Szenarien, in denen eine unterbrechungsfreie Betriebszeit von großer Bedeutung ist. Eine zusätzliche Konfiguration kann vonnöten sein, da das Netzwerk möglicherweise modifiziert werden muss, damit das Backup-Gerät als Failover festgelegt werden kann.

Vorteil: Minimale Produktionsausfallzeit.

Nachteil: Failover muss aktiviert sein.

Erwägungen

1. Wählen Sie die Variante zur Failover-Aktualisierung, die am besten zu Ihrer Ausfallzeit und Ihren Kontinuitätsbedingungen passt.
2. Planen Sie zwei unterschiedliche Aktualisierungsfenster ein, in denen Sie die Aktualisierung vornehmen können.
3. Die Aktualisierung dauert auf beiden Geräten gleich lang.
4. Planen Sie eine Übergangszeit zwischen den beiden Aktualisierungsfenstern mit ein, die lang genug ist, um die neue Softwareversion in Ihrer Produktionsumgebung zu bestätigen, und kurz genug, um die Zeit, in der keine Failover-Konfiguration besteht, minimal zu halten.

Synchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung

Bei synchroner Aktualisierung wird das primäre Gerät zuerst aktualisiert und behält seine Rolle als primäres Gerät bei. Bei dieser Methode tritt eine Ausfallzeit auf. Sie empfiehlt sich für einfache Bereitstellungen und Szenarien, bei denen eine kurze Ausfallzeit während der Aktualisierung vertretbar ist.

Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen innerhalb des angegebenen Wartungszeitraums vorzunehmen. Während der Aktualisierung ist Ihre Bomgar-Website kurzzeitig nicht verfügbar. Alle angemeldeten Support-Techniker werden abgemeldet und aktive Sitzungen werden beendet. Sie müssen zwei unterschiedliche Aktualisierungsfenster einplanen, in denen Sie die Aktualisierung vornehmen. Die Installation dauert in der Regel zwischen 15 Minuten und einer Stunde. Wenn Sie jedoch eine große Datenmenge auf Ihrem Gerät speichern (z. B. Aufnahmen von Support-Sitzungen Tech.), kann die Installation deutlich länger dauern. Planen Sie eine Übergangszeit zwischen den beiden Aktualisierungsfenstern mit ein, die lang genug ist, um die neue Softwareversion in Ihrer Produktionsumgebung zu bestätigen, und kurz genug, um die Zeit, in der keine Failover-Konfiguration besteht, minimal zu halten. Bomgar empfiehlt ebenfalls, vor der Bereitstellung in der Produktionsumgebung die Aktualisierung in einer kontrollierten Umgebung zu testen. Sollten Sie während der Base-Aktualisierung auf Probleme stoßen, starten Sie das Bomgar-Gerät nicht neu. Wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.

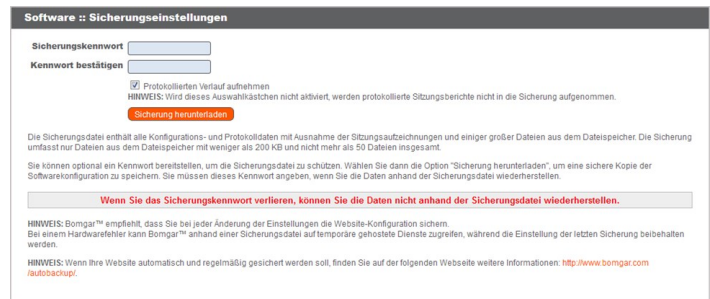
In dieser Anleitung ist **Gerät A** das Hauptgerät (d.h. das Gerät, zu dem der primäre Hostname hin auflöst) und **Gerät B** das Backup-Gerät.

Sicherung und Synchronisierung

Erstellen Sie vor der Aktualisierung eine Sicherungskopie Ihrer aktuellen Bomgar-Softwareeinstellungen. Gehen Sie auf **Gerät A** zu **/login > Verwaltung > Softwareverwaltung**.



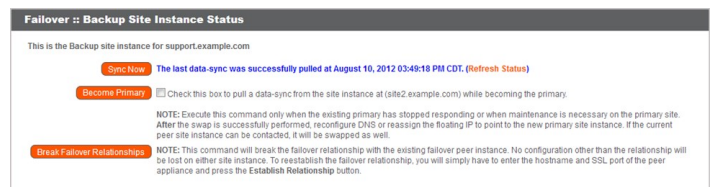
Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sicherungskopie herunterladen** und speichern Sie die Sicherungsdatei an einem sicheren Ort.



Gehen Sie auf **Gerät B** zu **/login > Verwaltung > Failover**.



Klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren**. Sobald die Synchronisierung vorgenommen wurde, klicken Sie auf **Failover-Verbindung trennen**.



Aktualisieren von Gerät A

Aktualisieren Sie **Gerät A** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode.

Automatische Installation

In den meisten Fällen können Bomgar-Kunden Aktualisierungen ohne Hilfe des technischen Bomgar-Supports herunterladen und installieren. Um zu prüfen, ob eine Aktualisierung verfügbar ist, gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.

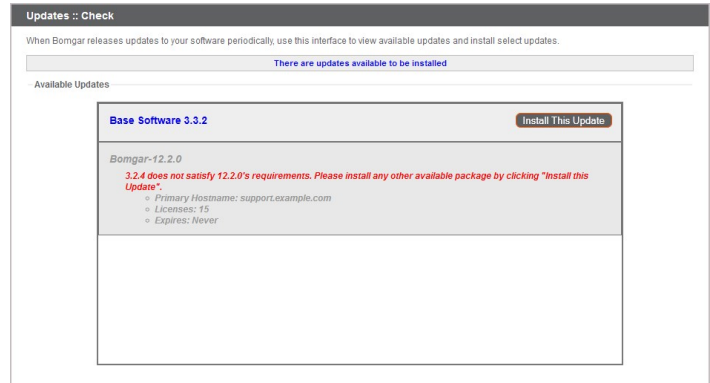


Klicken Sie auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.



Wenn eine Software-Aktualisierung verfügbar ist, erscheint diese unter **Verfügbare Aktualisierungen**. Wenn Sie **Diese Aktualisierung installieren** auswählen, lädt das Gerät die neue Version der Bomgar-Software herunter und installiert sie automatisch.

Hinweis: Einige Pakete können erst nach der Installation anderer Pakete installiert werden. Installieren Sie das verfügbare Paket, um das davon abhängige Paket zu aktivieren.



Sollte die automatische Aktualisierung unerwartet fehlschlagen, lesen Sie bitte das Problembehebungs-FAQ zur Prüfung auf Aktualisierungen unter www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.

Manuelle Installation

Wenn Sie automatische Aktualisierungen nicht verwenden können (wenn Ihr Gerät bspw. auf einem eingeschränkten Netzwerk betrieben wird), können Sie manuelle Aktualisierungen vornehmen.

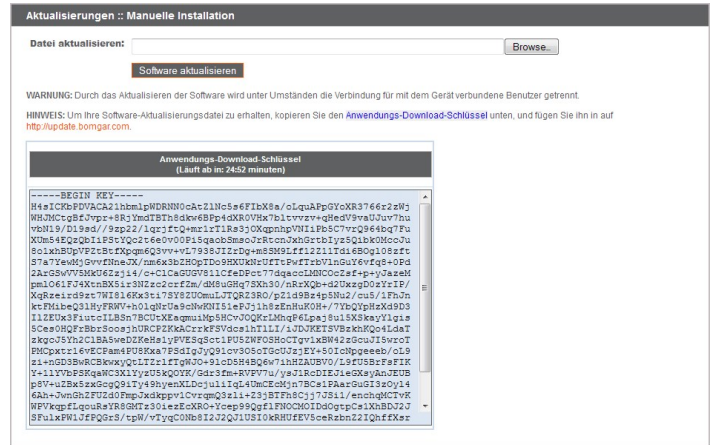
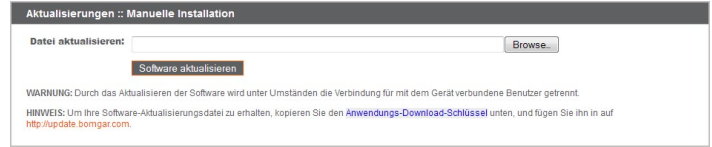
Gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.



Beginnend mit Base 3.3.2 können Sie auf den Link **Geräte-Download-Schlüssel** klicken, um einen eindeutigen Geräte-Schlüssel zu generieren. Vor Base 3.3.2 müssen Sie den Bomgar-Support kontaktieren, um diesen Schlüssel anzufordern. Senden Sie diesen Schlüssel dann von einem nicht beschränkten System an den Bomgar-Aktualisierungsserver auf update.bomgar.com. Laden Sie alle verfügbaren Aktualisierungen auf einen Wechseldatenträger herunter, und übertragen Sie diese Aktualisierungen auf ein System, mit dem Sie Ihr Gerät verwalten können.

Navigieren Sie unter **Aktualisierungen** zur Datei aus dem Abschnitt **Manuelle Installation** und klicken dann auf die Schaltfläche **Software aktualisieren**, um die Installation abzuschließen. Das Gerät installiert die neue Version der Bomgar-Software.

Hinweis: Bereiten Sie sich darauf vor, Softwareaktualisierungen direkt nach dem Download zu installieren. Wenn eine Aktualisierung heruntergeladen wurde, erscheint sie nicht länger in Ihrer Liste der verfügbaren Aktualisierungen. Sollten Sie eine Aktualisierung erneut herunterladen müssen, wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.



Verifizieren und Testen

Verifizieren Sie nach Abschluss des Aktualisierungsprozesses, dass die Aktualisierung erfolgreich abgeschlossen wurde und Ihre Software wie erwartet funktioniert. Nachdem die Website aktualisiert wurde, müssen Ihre installierten Konsolen der Support-Techniker ebenfalls aktualisiert werden. Normalerweise geschieht dies automatisch, wenn der Support-Techniker das nächste Mal die Konsole des Support-Technikers startet. Um den Software-Build zu überprüfen, den eine Konsole des Support-Technikers ausführt, melden Sie sich an der Konsole an und klicken Sie dann auf **Hilfe > Über**. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass Sie über eine Support-Sitzung Tech. eine Verbindung zu einem Remote-Computer herstellen können.

Hinweis: Konsolen der Support-Techniker, die zuvor auf zugriffsgesicherten Computern mit **MSI** bereitgestellt wurden, müssen, sobald die Aktualisierung beendet wurde, wieder bereitgestellt werden. Wenn die Funktion für die extrahierbare Konsole des Support-Technikers vom technischen Bomgar-Support für Ihre Seite aktiviert wurde, können Sie ein MSI-Installationsprogramm herunterladen, um die Konsole des Support-Technikers vor dem Upgrade des Geräts zu aktualisieren. Prüfen Sie dafür entweder manuell oder automatisch auf die neue Aktualisierung. Klicken Sie auf den Link **Installationsprogramme für die Konsole des Support-Technikers**, um die MSI-Datei für die Weiterverteilung herunterzuladen. Beachten Sie, dass die aktualisierten Konsolen des Support-Technikers erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole des Support-Technikers vor Bereitstellung der neuen zu deinstallieren, da die neue Installation automatisch die alte ersetzen sollte. Als beste Vorgehensweise gilt jedoch, eine Kopie der alten MSI-Datei aufzubewahren, um die veralteten Installationen der Konsole des Support-Technikers zu entfernen, nachdem das Gerät aktualisiert wurde (sofern diese Entfernung notwendig ist). Die neue MSI-Datei ist dazu nicht in der Lage.

Aktualisieren von Gerät B

Aktualisieren Sie **Gerät B** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode, wie oben beschrieben. Verifizieren und testen Sie dann, ob die Aktualisierung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Wiederherstellen der Failover-Beziehung

Gehen Sie auf **Gerät A** zu **/login > Verwaltung > Failover**.

STATUS	EIGENES KONTO	KONFIGURATION	BENUTZER UND SICHERHEIT	BERICHTE	ÖFFENTLICHE PORTALE	LOKALISIERUNG	VERWALTUNG
SOFTWAREVERWALTUNG	EINSTELLUNGEN FÜR KONSOLE DES SUPPORT-TECHNIKERS	SICHERHEIT	WEBSITE-KONFIGURATION	E-MAIL-KONFIGURATION	AUSGEHENDE EREIGNISSE	CLUSTER	FAILOVER
						API-KONFIGURATION	SUPPORT

Hinweis: Zur Konfiguration einer gültigen Verbindung müssen beide Geräte über identische Schlüssel zur Kommunikation zwischen Geräten verfügen. Gehen Sie zur Seite **/login > Verwaltung > Sicherheit** um den Schlüssel für jedes Gerät zu überprüfen.

Stellen Sie die Failover-Verbindung mit dem Backup-Gerät her, wobei **Gerät B** als Backup-Gerät und **Gerät A** als primäres Gerät beibehalten wird. Das Herstellen der Verbindung zwischen den beiden Geräten geschieht auf der **Failover**-Seite des Geräts, das als primäres Gerät vorgesehen ist. Die hier eingegebenen Adressen stellen die Verbindung her und gestatten es beiden Geräten, sich jederzeit mit dem jeweils anderen zu verbinden. Die Felder auf dieser Seite unter **Verbindungsdetails zu neuem Backup-Standort** teilen dem primären Gerät mit, wie es sich mit dem Gerät verbinden kann, das zum Backup-Gerät wird. Die Felder unter

Umgekehrte Verbindungsdetails zu diesem primären Standort werden dem Backup-Gerät übergeben und teilen ihm mit, wie es sich wieder mit diesem primären Gerät verbinden kann. Sie müssen einen gültigen Hostnamen bzw. eine gültige IP-Adresse und die TLS-Portnummer für diese Felder verwenden. Wenn alle Felder ausgefüllt sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Verbindung herstellen**, um die Verbindung herzustellen. **Hinweis:** Wann immer dies möglich ist, empfiehlt Bomgar die Verwendung der einzigartigen IP-Adresse jedes Geräts bei der Konfiguration dieser Einstellungen.

Failover :: Configuration

Failover is currently not configured.

Setup a Failover Relationship:

New Backup Site Connection Details

Host Name or IP Address:

TLS Port:

Reverse Connection Details To This Primary Site

Host Name or IP Address:

TLS Port:

NOTE: The first hostname and TLS port above should allow this Bomgar Box A to connect to another Bomgar Box B that has been built with the same installed package. The second hostname and TLS port will be given to the Bomgar Box B, and it should allow B to connect back to this Bomgar Box A, after the connection is made and validated both ways. Bomgar Box B will become a backup appliance to this Bomgar Box A. Validation depends on both appliances having the same Inter-appliance Communication Pre-shared Key entered on the Security page. The shared hostname B-ent.example.com should not be used for either hostname field.

Sobald die Beziehung hergestellt wurde, werden überflüssige Registerkarten von dem Backup-Standort entfernt. Die Einleitung der ersten Datensynchronisierung dauert etwa 60 Sekunden, aber Sie können auf die Schaltfläche **Jetzt synchronisieren** klicken, um die Synchronisierung zu erzwingen und die aktuellsten Informationen vom primären Gerät in den Speicher des Backup-Geräts zu übertragen. Die Synchronisierung selbst kann einige Sekunden bis hin zu mehreren Stunden dauern, abhängig von der zu synchronisierenden Datenmenge. Die Seite **Failover** listet den letzten Zeitpunkt der Datensynchronisierung auf, wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist.

Asynchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung

Bei asynchroner Aktualisierung wird das Backup-Gerät zuerst aktualisiert und dieses übernimmt dann die Rolle des primären Gerätes. Mit dieser Methode wird die Ausfallzeit gering gehalten. Sie empfiehlt sich für größere Bereitstellungen und Szenarien, in denen eine unterbrechungsfreie Betriebszeit von großer Bedeutung ist. Eine zusätzliche Konfiguration kann vonnöten sein, da das Netzwerk möglicherweise modifiziert werden muss, damit das Backup-Gerät als Failover festgelegt werden kann.

Bomgar empfiehlt, Aktualisierungen innerhalb des angegebenen Wartungszeitraums vorzunehmen. Während der Aktualisierung ist Ihre Bomgar-Website kurzzeitig nicht verfügbar. Alle angemeldeten Support-Techniker werden abgemeldet und aktive Sitzungen werden beendet. Sie müssen zwei unterschiedliche Aktualisierungsfenster einplanen, in denen Sie die Aktualisierung vornehmen. Die Installation dauert in der Regel zwischen 15 Minuten und einer Stunde. Wenn Sie jedoch eine große Datenmenge auf Ihrem Gerät speichern (z. B. Aufnahmen von Support-Sitzungen Tech.), kann die Installation deutlich länger dauern. Planen Sie eine Übergangszeit zwischen den beiden Aktualisierungsfenstern mit ein, die lang genug ist, um die neue Softwareversion in Ihrer Produktionsumgebung zu bestätigen, und kurz genug, um die Zeit, in der keine Failover-Konfiguration besteht, minimal zu halten. Bomgar empfiehlt ebenfalls, vor der Bereitstellung in der Produktionsumgebung die Aktualisierung in einer kontrollierten Umgebung zu testen. Sollten Sie während der Base-Aktualisierung auf Probleme stoßen, starten Sie das Bomgar-Gerät nicht neu. Wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.

In dieser Anleitung ist **Gerät A** das Hauptgerät (d.h. das Gerät, zu dem der primäre Hostname hin auflöst) und **Gerät B** das Backup-Gerät.

Sicherung und Synchronisierung

Erstellen Sie vor der Aktualisierung eine Sicherungskopie Ihrer aktuellen Bomgar-Softwareeinstellungen. Gehen Sie auf **Gerät A** zu **/login > Verwaltung > Softwareverwaltung**.



Klicken Sie auf die Schaltfläche **Sicherungskopie herunterladen** und speichern Sie die Sicherungsdatei an einem sicheren Ort.



Gehen Sie auf **Gerät B** zu **/login > Verwaltung > Failover**.



Klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren**. Sobald die Synchronisierung vorgenommen wurde, klicken Sie auf **Failover-Verbindung trennen**.



Aktualisieren von Gerät B

Aktualisieren Sie **Gerät B** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode.

Automatische Installation

In den meisten Fällen können Bomgar-Kunden Aktualisierungen ohne Hilfe des technischen Bomgar-Supports herunterladen und installieren. Um zu prüfen, ob eine Aktualisierung verfügbar ist, gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.

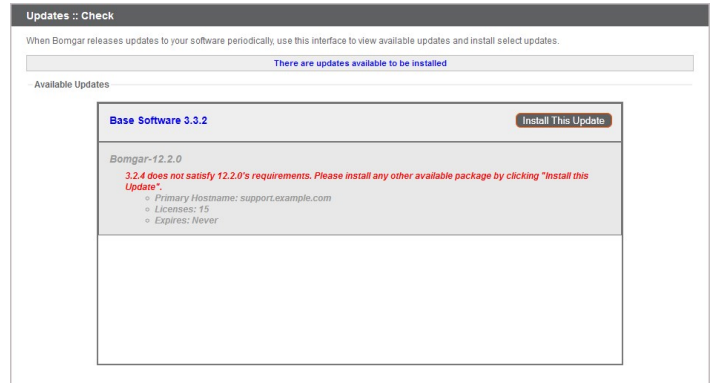


Klicken Sie auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.



Wenn eine Software-Aktualisierung verfügbar ist, erscheint diese unter **Verfügbare Aktualisierungen**. Wenn Sie **Diese Aktualisierung installieren** auswählen, lädt das Gerät die neue Version der Bomgar-Software herunter und installiert sie automatisch.

Hinweis: Einige Pakete können erst nach der Installation anderer Pakete installiert werden. Installieren Sie das verfügbare Paket, um das davon abhängige Paket zu aktivieren.



Sollte die automatische Aktualisierung unerwartet fehlschlagen, lesen Sie bitte das Problembehebungs-FAQ zur Prüfung auf Aktualisierungen unter www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.

Manuelle Installation

Wenn Sie automatische Aktualisierungen nicht verwenden können (wenn Ihr Gerät bspw. auf einem eingeschränkten Netzwerk betrieben wird), können Sie manuelle Aktualisierungen vornehmen.

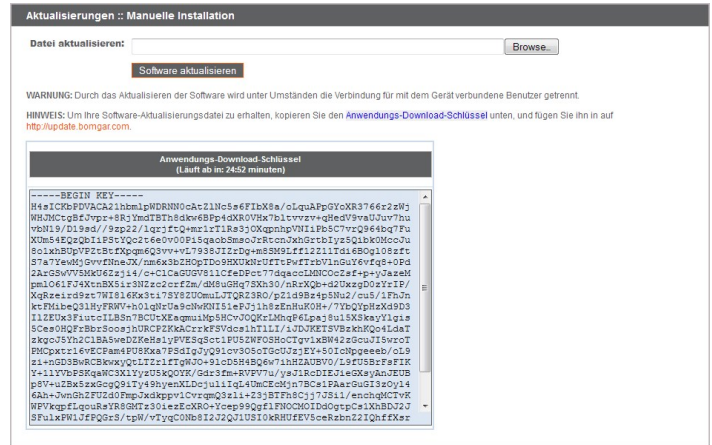
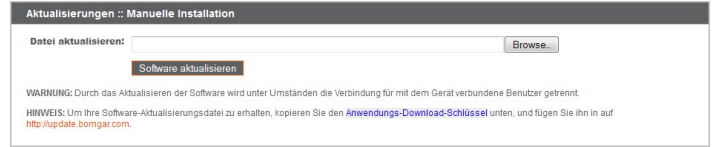
Gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.



Beginnend mit Base 3.3.2 können Sie auf den Link **Geräte-Download-Schlüssel** klicken, um einen eindeutigen Geräte-Schlüssel zu generieren. Vor Base 3.3.2 müssen Sie den Bomgar-Support kontaktieren, um diesen Schlüssel anzufordern. Senden Sie diesen Schlüssel dann von einem nicht beschränkten System an den Bomgar-Aktualisierungsserver auf update.bomgar.com. Laden Sie alle verfügbaren Aktualisierungen auf einen Wechseldatenträger herunter, und übertragen Sie diese Aktualisierungen auf ein System, mit dem Sie Ihr Gerät verwalten können.

Navigieren Sie unter **Aktualisierungen** zur Datei aus dem Abschnitt **Manuelle Installation** und klicken dann auf die Schaltfläche **Software aktualisieren**, um die Installation abzuschließen. Das Gerät installiert die neue Version der Bomgar-Software.

Hinweis: Bereiten Sie sich darauf vor, Softwareaktualisierungen direkt nach dem Download zu installieren. Wenn eine Aktualisierung heruntergeladen wurde, erscheint sie nicht länger in Ihrer Liste der verfügbaren Aktualisierungen. Sollten Sie eine Aktualisierung erneut herunterladen müssen, wenden Sie sich bitte an den technischen Bomgar-Support.



Verifizieren und Testen

Verifizieren Sie nach Abschluss des Aktualisierungsprozesses, dass die Aktualisierung erfolgreich abgeschlossen wurde und Ihre Software wie erwartet funktioniert.

Bearbeiten Sie auf mindestens zwei lokalen Rechnern, welche auf **Gerät B** zugreifen können, die **Hosts-Datei**, damit der Hostname Ihrer Support-Website zur IP-Adresse von **Gerät B** aufgelöst wird. Führen Sie auf einem Computer die Konsole des Support-Technikers aus. Nachdem die Website aktualisiert wurde, müssen Ihre installierten Konsolen der Support-Techniker ebenfalls aktualisiert werden. Normalerweise geschieht dies automatisch, wenn der Support-Techniker das nächste Mal die Konsole des Support-Technikers startet. Um den Software-Build zu überprüfen, den eine Konsole des Support-Technikers ausführt, melden Sie sich an der Konsole an und klicken Sie dann auf **Hilfe > Über**.

Hinweis: Konsolen der Support-Techniker, die zuvor auf zugriffsgesicherten Computern mit **MSI** bereitgestellt wurden, müssen, sobald die Aktualisierung beendet wurde, wieder bereitgestellt werden. Wenn die Funktion für die extrahierbare Konsole des Support-Technikers vom technischen Bomgar-Support für Ihre Seite aktiviert wurde, können Sie ein MSI-Installationsprogramm herunterladen, um die Konsole des Support-Technikers vor dem Upgrade des Geräts zu aktualisieren. Prüfen Sie dafür entweder manuell oder automatisch auf die neue Aktualisierung. Klicken Sie auf den Link **Installationsprogramme für die Konsole des Support-Technikers**, um die MSI-Datei für die Weiterverteilung herunterzuladen. Beachten Sie, dass die aktualisierten Konsolen des Support-Technikers erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole des Support-Technikers vor Bereitstellung der neuen zu deinstallieren, da die neue Installation automatisch die alte ersetzen sollte. Als beste Vorgehensweise gilt jedoch, eine Kopie der alten MSI-Datei aufzubewahren, um die veralteten Installationen der Konsole des Support-Technikers zu entfernen, nachdem das Gerät aktualisiert wurde (sofern diese Entfernung notwendig ist). Die neue MSI-Datei ist dazu nicht in der Lage.

Fordern Sie vom anderen Computer aus eine Support-Sitzung Tech. an und führen Sie bei der entsprechenden Aufforderung den Kunden-Client aus, um sicherzustellen, dass eine Verbindung hergestellt werden kann. Möglicherweise möchten Sie außerdem überprüfen, ob auf diesen Computer über einen Jump Client zugegriffen werden kann, der vor der Aktualisierung installiert wurde.

Gerät B als primäres Gerät festlegen

Legen Sie **Gerät B** als primäres Gerät fest und folgen Sie dabei den zuvor in Ihrem Failover-Plan definierten Schritten: Wechsel der freigegebenen IP-Adresse, DNS Swing oder NAT Swing.

Hinweis: Wenn Sie den Bomgar Integration-Client verwenden und ihn anhand der IP-Adresse anstatt des Hostnamen konfiguriert haben, vergewissern Sie sich, dass Sie Daten aus **Gerät B** extrahieren können, nachdem Sie **Gerät B** als primäres Gerät definiert haben.

Hinweis: Für die Bomgar-Version 10.6 und neuere Versionen gilt, dass Daten von Remote-Support-Sitzungen Tech., die auf einem der Geräte beendet werden während die Failover-Verbindung nicht steht, automatisch synchronisiert werden, sobald die Failover-Verbindung wieder hergestellt wurde. Bei älteren Bomgar-Versionen als 10.6 kann bei der asynchronen Aktualisierung der Geräte eine Datenlücke der Support-Sitzung Tech. entstehen. Um sicher zu gehen, dass bei einer asynchronen Aktualisierung von Geräten mit einer älteren Bomgar-Version als 10.6 alle Sitzungsdaten beibehalten werden und verfügbar sind, müssen Sie mithilfe des Bomgar Integration-Client oder der Bomgar API jegliche Sitzungsdaten von **Gerät A** extrahieren, bevor Sie **Gerät B** als primäres Gerät festlegen.

Wechsel von freigegebener IP

Gehen Sie auf **Gerät A**, zu **/appliance > Netzwerk > IP-Konfiguration**.



Klicken Sie auf die freigegebene IP-Adresse, um sie zu bearbeiten, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert**. Klicken Sie dann auf **Änderungen speichern**.

Gehen Sie dann direkt zu **/appliance > Netzwerk > IP-Konfiguration** auf **Gerät B**. Es kann hilfreich sein, diese Seite bereits in einem separaten Browser-Tab geöffnet zu haben.

Klicken Sie auf die freigegebene IP-Adresse, um sie zu bearbeiten, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiviert**. Klicken Sie dann auf **Änderungen speichern**.

Sobald der Wechsel vollzogen wurde, können Sie die reguläre Support-Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Support-Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

DNS Swing

Greifen Sie auf den DNS-Controller zu und machen Sie den DNS-Eintrag für Ihre Support-Website ausfindig. Bearbeiten Sie den Eintrag so, dass er auf die IP-Adresse für **Gerät B** zeigt. Sobald der DNS-Eintrag propagiert wurde, können Sie die reguläre Support-Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Support-Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

NAT Swing

Greifen Sie auf den NAT-Controller zu und machen Sie den NAT-Eintrag für Ihre Support-Website ausfindig. Bearbeiten Sie den Eintrag so, dass er auf die IP-Adresse für **Gerät B** zeigt. Sobald die Änderung vorgenommen wurde, können Sie die reguläre Support-Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Support-Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

Aktualisieren von Gerät A

Aktualisieren Sie **Gerät A** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode, wie oben beschrieben. Verifizieren und testen Sie dann, ob die Aktualisierung erfolgreich abgeschlossen wurde.

Wiederherstellen der Failover-Beziehung

Gehen Sie auf **Gerät B** zu **/login > Verwaltung > Failover**.

	STATUS	EIGENES KONTO	KONFIGURATION	BENUTZER UND SICHERHEIT	BERICHTE	ÖFFENTLICHE PORTALE	LOKALISIERUNG	VERWALTUNG	
SOFTWAREVERWALTUNG	EINSTELLUNGEN FÜR KONSOLE DES SUPPORT-TECHNIKERS	SICHERHEIT	WEBSITE-KONFIGURATION	E-MAIL-KONFIGURATION	AUSGEHENDE EREIGNISSE	CLUSTER	FAILOVER	API-KONFIGURATION	SUPPORT

Hinweis: Zur Konfiguration einer gültigen Verbindung müssen beide Geräte über identische Schlüssel zur Kommunikation zwischen den beiden Geräten verfügen. Gehen Sie zur Seite **/login > Verwaltung > Sicherheit** um den Schlüssel für jedes Gerät zu überprüfen.

Stellen Sie die Failover-Verbindung mit dem Backup-Gerät her, wobei **Gerät A** als Backup-Gerät und **Gerät B** als primäres Gerät festgelegt wird. Das Herstellen der Verbindung zwischen den beiden Geräten geschieht auf der **Failover**-Seite des Geräts, das als primäres Gerät vorgesehen ist. Die hier eingegebenen Adressen stellen die Verbindung her und gestatten es beiden Geräten, sich jederzeit mit dem jeweils anderen zu verbinden. Die Felder auf dieser Seite unter **Verbindungsdetails zu neuem Backup-Standort** teilen dem primären Gerät mit, wie es sich mit dem Gerät verbinden kann, das zum Backup-Gerät wird. Die Felder unter **Umgekehrte Verbindungsdetails zu diesem primären Standort** werden dem Backup-Gerät übergeben und teilen ihm mit, wie es sich wieder mit diesem primären Gerät verbinden kann. Sie müssen einen gültigen Hostnamen bzw. eine gültige IP-Adresse und die TLS-Portnummer für diese Felder verwenden. Wenn alle Felder ausgefüllt sind, klicken Sie auf die Schaltfläche **Verbindung herstellen**, um die Verbindung herzustellen. **Hinweis:** Wann immer dies möglich ist, empfiehlt Bomgar die Verwendung der einzigartigen IP-Adresse jedes Geräts bei der Konfiguration dieser Einstellungen.

Failover :: Configuration

Failover is currently not configured.

Setup a Failover Relationship:

New Backup Site Connection Details

Host Name or IP Address:

TLS Port:

Reverse Connection Details To This Primary Site

Host Name or IP Address:

TLS Port:

[Establish Relationship](#)

NOTE: The first hostname and TLS port above should allow this Bomgar Box A to connect to another Bomgar Box B that has been built with the same installed package. The second hostname and TLS port will be given to the Bomgar Box B, and it should allow B to connect back to this Bomgar Box A. After the connection is made and validated both ways, Bomgar Box B will become a backup appliance to this Bomgar Box A. Validation depends on both appliances having the same Inter-appliance Communication Pre-shared Key entered on the Security page. The shared hostname fr-ent.example.com should not be used for either hostname field.

Sobald die Beziehung hergestellt wurde, werden überflüssige Registerkarten von dem Backup-Standort entfernt. Die Einleitung der ersten Datensynchronisierung dauert etwa 60 Sekunden, aber Sie können auf die Schaltfläche **Jetzt synchronisieren** klicken, um die Synchronisierung zu erzwingen und die aktuellsten Informationen vom primären Gerät in den Speicher des Backup-Geräts zu übertragen. Die Synchronisierung selbst kann einige Sekunden bis hin zu mehreren Stunden dauern, abhängig von der zu synchronisierenden Datenmenge. Die Seite **Failover** listet den letzten Zeitpunkt der Datensynchronisierung auf, wenn die Synchronisierung abgeschlossen ist.

Upgrade von Bomgar-Hardware

Wenn Sie ein Upgrade Ihres Bomgar-Geräts von einem physischen Gerät auf ein anderes durchführen oder zwischen einem physischen und einem virtuellen Gerät, müssen Sie sowohl das neue Gerät installieren wie auch Daten vom alten Gerät übertragen.

1. Installieren Sie das neue Gerät entsprechend des geeigneten Einrichtungshandbuchs.
 - Installation des virtuellen Bomgar-Geräts: www.bomgar.com/docs/content/appliance/virtual
 - Hardware-Installation des Bomgar-Geräts: www.bomgar.com/docs/content/appliance/hardware
2. Sichern Sie die Softwareeinstellungen Ihres aktuellen Geräts.
 - a. Gehen Sie auf Ihrem aktuellen Gerät zu **/login > Verwaltung > Softwareverwaltung**.
 - b. Klicken Sie im Abschnitt **Software :: Sicherungseinstellungen** auf die Schaltfläche **Sicherung herunterladen**.
 - c. Speichern Sie die Sicherungsdatei an einem sicheren Ort.
3. Importieren Sie Ihre bestehende SSL-Zertifikatskette in das neue Gerät.

Hinweis: Vollständige Einzelheiten zu SSL-Zertifikaten und Bomgar finden Sie unter www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates.

- a. Gehen Sie auf Ihrem aktuellen Gerät zu **/appliance > Sicherheit > Zertifikate**.
- b. Markieren Sie im Abschnitt **Sicherheit :: Zertifikate** das Kästchen neben dem Zertifikat, das der aktiven IP-Adresse zugewiesen ist. Wählen Sie dann aus dem Dropdown-Menü überhalb dieses Abschnitts **Exportieren**.

Hinweis: Das Exportieren von Zertifikaten entfernt sie nicht vom Gerät.

- c. Wählen Sie auf der Seite **Sicherheit :: Zertifikate:: Exportieren** die Optionen zum Anfügen des Zertifikats, des privaten Schlüssels und der Zertifikatskette aus. Es wird empfohlen, dass Sie für den privaten Schlüssel eine Passphrase festlegen.
 - d. Gehen Sie auf Ihrem neuen Gerät zu **/appliance > Sicherheit > Zertifikate**.
 - e. Klicken Sie im Abschnitt **Sicherheit :: Zertifikat-Installation** auf die Schaltfläche **Importieren**.
 - f. Navigieren Sie zur Zertifikatsdatei, die Sie zuvor exportiert haben und klicken Sie auf **Hochladen**.
4. Weisen Sie dem Zertifikat eine IP-Adresse zu.
 - a. Gehen Sie auf Ihrem neuen Gerät zu **/appliance > Sicherheit > Zertifikate**.
 - b. Machen Sie im Abschnitt **Sicherheit :: Zertifikate** den Eintrag für Ihr SSL-Zertifikat ausfindig. Es enthält in der Regel ein Feld **Ausgestellt an**, das den vollständig qualifizierten Domännennamen Ihres Geräts enthält (z.B. support.example.com).
 - c. Vergewissern Sie sich, dass für das neue Zertifikat keine Warnungen aufgeführt werden. Sehen Sie im Falle von Warnungen unter FAQ 755 im Bomgar Technical Support Self Service Center nach, um Details zur Beseitigung der Warnung zu erhalten: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755.
 - d. Klicken Sie nach Beseitigung aller Warnungen auf den Link **IP zuweisen** in der Zertifikatsreihe. Überprüfen Sie unten auf der Seite die IP-Adresse, die Sie zuweisen möchten, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Konfiguration speichern**.

5. Installieren Sie das neue Softwarepaket.
 - a. Gehen Sie auf Ihrem neuen Gerät zu **/appliance > Support > Aktualisierungen**.
 - b. Klicken Sie entweder auf **Auf Aktualisierungen prüfen** oder verwenden Sie den **Geräte-Download-Schlüssel** gemäß der Bildschirmanweisungen.
 - c. Klicken Sie auf **Diese Aktualisierung installieren**. Eine Endbenutzer-Lizenzvereinbarung muss vor der Installation unterzeichnet werden.
6. Importieren Sie Ihre Software-Konfigurationseinstellungen aus dem alten Gerät.
 - a. Melden Sie sich in der /login-Schnittstelle Ihres neuen Geräts an. Die Anmeldedaten für die erste Anmeldung lauten **admin** und **password**.
 - b. Gehen Sie zu **/login > Verwaltung > Softwareverwaltung**.
 - c. Navigieren Sie im Abschnitt **Einstellungen wiederherstellen** zur zuvor heruntergeladenen Sicherungsdatei und klicken Sie dann auf **Sicherung hochladen**, um die Sicherung auf dem neuen Gerät wiederherzustellen.

Zu diesem Zeitpunkt können Sie Ihren DNS-Server aktualisieren, um Datenverkehr auf die IP-Adresse des neuen Geräts zu leiten und können mit dem Testen des Remote-Supports auf Ihrem neuen Gerät beginnen. Sobald Sie sich vergewissert haben, dass dieses korrekt funktioniert, können Sie das alte Gerät zurücksenden (falls es sich um ein physisches Gerät handelt) oder es löschen (falls es sich um ein virtuelles Gerät handelt). Um ein physisches Gerät zurückzusenden, gehen Sie wie folgt vor:

1. Melden Sie sich in der **/appliance**-Webschnittstelle des alten Geräts an.
2. Navigieren Sie zur Seite **Status > Einfach** und klicken Sie auf **Gerät auf Originalstandards zurücksetzen**.
3. Warten Sie, bis die Zurücksetzung abgeschlossen ist, und klicken Sie dann auf **Dieses Gerät herunterfahren**.
4. Bereiten Sie das Gerät auf den Versand vor.
5. Kleben Sie das Bomgar-Retouretikett auf dem Paket auf und wenden Sie sich zur Abholung an Ihren Lieferdienst. Sollten Sie nicht über ein Lieferetikett verfügen, wenden Sie sich an den technischen Bomgar-Support.

Haftungsausschlüsse, Lizenzierungsbeschränkungen und Technischer Support

Haftungsausschlüsse

Dieses Dokument dient ausschließlich Informationszwecken. Bomgar Corporation kann die hierin enthaltenen Inhalte ohne Ankündigung ändern. Es kann weder die Fehlerfreiheit dieses Dokuments garantiert werden, noch unterliegt das Dokument irgendwelchen Garantien oder Gewährleistungen, weder in mündlicher Form noch in konkludenter rechtlicher Form, einschließlich konkludenten Garantien und Gewährleistungen der Marktgängigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Bomgar Corporation lehnt jegliche Haftbarkeit in Bezug auf dieses Dokument ab, und es entstehen durch dieses Dokument keine direkten oder indirekten vertraglichen Verpflichtungen. Die hierin beschriebenen Technologien, Funktionen, Dienste und Prozesse können ohne Ankündigung geändert werden.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP und UNIFIED REMOTE SUPPORT sind Warenzeichen von Bomgar Corporation. Andere erwähnte Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

Lizenzierungsbeschränkungen

Mit einer Bomgar-Lizenz kann jeweils ein Support-Techniker Probleme auf einer unbegrenzten Anzahl an Remote-Computern beheben. Dabei müssen die Benutzer nicht unbedingt am Computer angemeldet sein.* Obgleich mehrere Konten für die gleiche Lizenz eingerichtet sein können, sind zwei oder mehr Lizenzen (eine pro aktiver Supportmitarbeiter) erforderlich, damit mehrere Supportmitarbeiter gleichzeitig den Fehler beheben können.

*Bei Konten für Neueinsteiger sind nur 25 Jumpoints und/oder Jump Clients pro Standort zulässig. Konten für Neueinsteiger bieten keine Bildschirm- oder Eingabeaufforderungsaufzeichnung.

Technischer Support

Wir bei Bomgar fühlen uns verpflichtet, Service von höchster Qualität zu bieten, indem wir gewährleisten, dass unsere Kunden alles haben, was sie für einen Betrieb bei maximaler Produktivität benötigen. Sollten Sie Hilfe benötigen, wenden Sie sich an den technischen Bomgar-Support unter www.bomgar.com/support.

Technischen Support können Sie mit einem jährlichen Abonnement unseres Wartungsplans in Anspruch nehmen.