

BOMGAR™

Guia de Actualização

Índice

Actualizar o software Bomgar	3
Actualizar um único aparelho Bomgar utilizando as actualizações automáticas	6
Actualizar um aparelho Bomgar utilizando as actualizações manuais	8
Actualizar dois aparelhos Bomgar na configuração de activação pós-falha	10
Actualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha	11
Cópia de segurança e sincronização	11
Actualizar o Aparelho A	12
Verificar e Testar	13
Actualizar o Aparelho B	13
Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha	14
Actualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha ...	15
Cópia de segurança e sincronização	15
Actualizar o Aparelho B	16
Verificar e Testar	17
Tornar o Aparelho B no Aparelho Principal	18
Actualizar o Aparelho A	18
Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha	19
Actualizar o Hardware Bomgar	20
Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Apoio Técnico	22

Actualizar o software Bomgar

Consulte [Registo de alteração de produto](#) para obter os detalhes de cada versão do software de apoio técnico 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**. Como melhor prática, pode também exportar uma cópia da sua chave privada e certificados SSL, e guardá-los a nível local para garantir a continuidade em caso de falha na actualização.
- Para obter as principais versões de software, os clientes com os contratos actuais de manutenção são colocados numa agenda da fase de instalação. Quando a actualização estiver concluída, a Bomgar avisa-o por correio electrónico para iniciar este procedimento de actualização.
- Se o seu software Bomgar não tiver sido actualizado durante algum tempo e for uma revisão muito anterior à versão mais recente, provavelmente terá de instalar diversas versões intermediárias antes de instalar o software mais recente. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar em www.bomgar.com/support e envie uma captura de ecrã da sua página **/appliance > Estado > Noções básicas** para determinar as actualizações específicas necessárias para o seu aparelho.
- Se o seu aparelho estiver desactualizado há muitos meses ou anos, é improvável que seja possível actualizar directamente para a versão mais recente do Bomgar numa única instalação. Neste caso, alguns pacotes podem aparecer esbatidos na lista de actualizações e requerer a instalação prévia de outro pacote. Seleccione **Instalar Esta Actualização** no pacote para activar o pacote dependente.
 - Nos casos em que as actualizações Bomgar intermediárias devam ser instaladas antes da versão mais recente, não é esperado que os clientes do software Bomgar façam actualizações automáticas com êxito, a menos que seja dado tempo para obterem as actualizações intermediárias. Por isso, a Bomgar recomenda que aguarde pelo menos 24 horas depois de instalar cada pacote cujo prefixo seja “Bomgar”.
 - As actualizações de base não requerem um período de espera, mas são normalmente um pré-requisito para os pacotes “Bomgar”. Desta forma, as actualizações de Base são normalmente instaladas imediatamente antes dos pacotes “Bomgar”.
 - Se não for possível aguardar 24 horas para as actualizações automáticas de cliente serem concluídas, a alternativa a actualizar automaticamente é primeiro remover todos os softwares de cliente existentes, incluindo consolas de apoio técnico, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, agentes de ligação, etc. Instale cada “Bomgar” e actualização de Base em sequência até a versão mais recente ser obtida. Em seguida, reinstale manualmente todos os softwares cliente.
- A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. Todavia, se armazenar uma grande quantidade de dados no seu aparelho (por exemplo, gravações de sessões de apoio técnico), 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 técnicos de apoio ao cliente ligados e sessões activas serão terminados.
- Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de actualização num ambiente controlado. Os testes podem ser melhorados se tiver dois aparelhos numa relação de activação pós-falha e se actualizar de maneira assíncrona (consulte [«Verificar e Testar» na página 17](#)).
- Se tiver quaisquer problemas durante a actualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.
- Se tiver dois aparelhos configurados numa activação pós-falha, verifique se pretende actualizar de maneira síncrona ou assíncrona.
 - Quando efectua a actualização sincronizada, o aparelho principal é actualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline durante a actualização.

- Com a actualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é actualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Implica alguma complexidade, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar a activação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

Actualizações do cliente

Apenas algumas actualizações de versão requerem que a actualização do software do cliente. As actualizações de software e os suplementos da licença de base não requerem actualizações de software de cliente. Contudo, as actualizações de versão do site requerem actualizações do cliente. A maioria das actualizações do cliente ocorrem automaticamente, mas o procedimento de actualização previsto para cada tipo de cliente é revisto abaixo.

- As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser actualizadas após as actualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que os técnicos de apoio ao cliente executarem a consola do técnico de apoio ao cliente.
 - As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da actualização.
 - Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para actualizar consolas de apoio técnico antes de actualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova atualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas de apoio técnico actualizadas só irão permanecer online depois da respetiva aplicação ser actualizada. Não é necessário desinstalar a consola de apoio técnico original antes de implementar o novo, já que o novo deve substituir automaticamente a instalação original. No entanto, é boa prática manter uma cópia do MSI antigo para remover as instalações desactualizadas das consolas de apoio técnico depois da aplicação ter sido actualizada, caso seja necessário efetuar esta promoção. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.
- Após uma actualização, os Jump Clients implementados são actualizados automaticamente.
 - Se um número elevado de Jump Clients tentar efectuar a actualização ao mesmo tempo, estes podem sobrecarregar o aparelho, prejudicando consideravelmente o desempenho do aparelho e da rede, consoante a largura de banda e do hardware disponível. Para regular a quantidade de largura de banda e recursos consumidos pelas actualizações de versão do Jump Client, vá para **/login > Configuração > Jump Clients** e estabeleça o **Número Máximo de Actualizações em Simultâneo do Jump Client**.
 - Os Jump Clients activos e passivos são actualizados na primeira verificação com o aparelho subsequente à actualização do aparelho. Estes eventos de verificação ocorrem em intervalos regulares, saindo do anfitrião de Jump Client na porta TCP 443 no aparelho. Os Jump Clients Activos são verificados imediatamente após uma actualização ser concluída no aparelho. Os Jump Clients Passivos entram na inicialização, ao receberem uma ligação feita pela consola de apoio técnico, ao serem acionados para dar entrada a partir do ícone do tabuleiro do sistema e pelo menos a cada 24 horas.
- Se o seu Aparelho Bomgar estiver desactualizado, pode ser necessário instalar várias versões para obter a versão actual. Neste caso, a Bomgar recomenda que aguarde pelo menos 24 horas entre as actualizações para permitir que os Jump Clients sejam actualizados. Os Jump Clients passivos podem demorar mais do que 24 horas, dependendo de quanto tempo os seus sistemas anfitrião permanecem offline.
 - Quando um Jump Client aparece como online na consola de apoio técnico ou na página **/login > Estado > Informações**, é actualizado com sucesso. Uma maneira eficaz de confirmar que todos os Jump Clients foram actualizados é iniciar sessão na consola de apoio técnico como utilizador administrativo com permissão para modificar todos os Jump Clients no sistema. Exporte a lista de Jump Clients. No relatório resultante, organize os Jump Clients por **Detalhes de estado** e confirme se todas as datas indicadas são mais recentes do que a data da última actualização da versão do aparelho Bomgar.

- Se for instalado um número excessivo de versões de lançamento de ponta a ponta sem permitir que os Jump Clients sejam actualizados primeiro, os Jump Clients podem exigir uma reimplementação manual.
- Após uma actualização, os Bomgar Buttons serão actualizados automaticamente depois de serem utilizados pela primeira vez após uma actualização.
- Depois de uma actualização, os Jumpoints implementados deverão ser actualizados automaticamente.
- Os Agentes de ligação Bomgar não serão actualizados automaticamente depois da actualização do site. Todos os Agentes de ligação implementados terão de ser reinstalados manualmente. Todos os fornecedores de segurança que utilizarem Agentes de ligação provavelmente só irão funcionar depois de reinstalar os respectivos Agentes de ligação.
- Os Agentes de integração Bomgar só serão actualizados automaticamente depois de actualizar o site. Os Clientes de integração têm de ser reinstalados manualmente. Os instaladores de Cliente de integração estão disponíveis na página **Transferências** de help.bomgar.com.
- Após a actualização da versão, será necessário gerar novamente quaisquer pacotes de instalação criados anteriormente para Bomgar Buttons, Jump Clients e consolas de apoio técnico. Os clientes serão actualizados como descrito acima. No entanto, os ficheiros do instalador necessários serão invalidados se o aparelho que os gerou estiver actualizado.

Atualizar um único aparelho Bomgar utilizando as atualizações automáticas

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar actualizações sem qualquer assistência por parte do Apoio Técnico Bomgar. Para verificar se uma actualização está disponível, inicie sessão no seu Aparelho Bomgar (/appliance). Em **Apoio Técnico > Actualizações**, clique em **Verificar existência de actualizações**.

Actualizações :: Verificar

Quando a Bomgar lança periodicamente actualizações para o seu software, utilize esta interface para visualizar as actualizações disponíveis e instalar actualizações seleccionadas.

Verificar existência de actualizações

Se a actualização de software estiver disponível, é apresentada em **Actualizações Disponíveis**. Depois de seleccionar **Instalar Esta Actualização**, o aparelho transfere e instala automaticamente a nova versão do software Bomgar.

Updates :: Check

When Bomgar releases updates to your software periodically, use this interface to view available updates and install select updates.

There are updates available to be installed

– Available Updates

Base Software 3.3.2 **Install This Update**

Bomgar-12.2.0

3.2.4 does not satisfy 12.2.0's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".

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

Observação: Alguns pacotes requerem a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para activar o pacote dependente.

Se as actualizações automáticas falharem quando deveriam funcionar, consulte as FAQ de resolução de problemas em Verificar Actualizações em www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Se mesmo assim não conseguir instalar as actualizações automáticas, consulte «Actualizar um aparelho Bomgar utilizando as actualizações manuais» na página 8.

Actualizar um aparelho Bomgar utilizando as actualizações manuais

Se não conseguir utilizar actualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar actualizações manuais.

Inicie sessão no seu Aparelho Bomgar e vá para **/appliance > Actualizações**. A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de actualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer actualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas actualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Em **Actualizações**, navegue para o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Actualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Observação: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as actualizações de software directamente. Quando a actualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de actualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma actualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Observação: Se receber um erro, verifique se o horário indicado na página **/appliance > Estado > Noções básicas** está correcto. Muitas funções do Aparelho Bomgar, incluindo a Chave de Transferência do Aparelho, confiam neste horário como correcto. Se este horário não estiver correcto, seleccione a definição NTP na página **Funcionamento em Rede > Configuração de IP**.

The screenshot shows the Bomgar web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for STATUS, USERS, NETWORKING, SECURITY, and SUPPORT. Below this, there is a sub-navigation bar with tabs for UTILITIES, UPDATES, and ADVANCED SUPPORT. The main content area is 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 button labeled "Actualizar software". Underneath the button, there is a warning message: "AVISO: Actualizar o software pode desligar os utilizadores actualmente ligados ao aparelho." and a note: "NOTA: para obter o ficheiro de actualização do software, copie o Bomgar Box abaixo e insira-o em <http://update.bomgar.com>."

Atualizações :: Instalação manual

Atualizar ficheiro:

AVISO: Atualizar o software pode desligar os utilizadores actualmente ligados ao aparelho.

NOTA: para obter o ficheiro de atualização do software, copie o **Bomgar Box** abaixo e insira-o em <http://update.bomgar.com>.

Bomgar Box
(Expira em: 24:58 minutos)

```

-----BEGIN KEY-----
H4sICPXPFDVACA21hbm1vaVdIaU4AtZnLcpSwFIbX8VN011VAVyRmKN21u6zaNaNg
OSYF7ABuMn36SjQmdjJRJI/PhkFXpI9fR0dHxbfnrv3yxwxj s+2/XuMEXX5x.fb3V
TX//9frXz+838vpuSrut29GqpO9c3ajFO5uipeGpW4SA+vNrfed4Ppp2pq01N1
yYiShElEpCcFK1tzowb9pAabuLoqG10yZbAkuFY5WhukpRSa55kQyNRIcP0018r
g0iR2sqzWiGRrVVv+/uzFDe3v5ACE1qH0ImRXpa6up3W23asjeJrZPYbv6nXclm
0069suPaGve2M8n/+Sb1tiv9pdQ00n0dtU2tm6FbpqGge1M2mcyKdH51eXF7ptWV
HS9mKbHVRLj1s+cKPHCG0rN2zpqKUuoG+xJ3mvXWk0zZiIJoJg79D9nz1z7vJvt
e1wPc2y/d1LgJvY619XSzOhgp+zf6t6Mc28vCfd+PDcsmXw7t6tib//AjE0b+9+L
dEnPpbtq/f1VfGdUY3RXrImEsXb2EE+yEztHf0ubG9pyYZ9XtWvPu272FRaKn
OBPsLaR31FxFgb18R81WbZva9Kp1UaTLq00ThrH5mB1cdpNd8M4aQhSrusb23cU
KySxDGJFZc4AWI1FWAGpamYVqyskchrG1LMKwCrzstpNYLraTfG6EjKQFXEbx8VZ
8U9YgenKsorWfWdZGcEAOwVQx5WfQukqr6N1hSmJA/ixDKMATSVezkBKcopy1aT
zFAYJ5IB2CmGFZweFJCeH1S8njAK1Jnk4vKcMj8nID1ZTpF6osK62yGcQOA5wLpJ
1MOpqdr1mukMPYmwPY8zQS7PiWmvJyA9NFH7Hc4RD+JkzzEQ+x3zcFpDeefr4Yz9
zi2nED32gyEAJ+71BKSnDbxfjhkKO+919nwOwM13hjFjNwIpybn9HK+p2TUKYSUE
xNrL/KyegVQ1s4rXFQ+zUx1jOYC/6dv3/m6AVPV3E3/WYyIshkAYh/DLi2cTKKIs
p21/nPGwCx5BOYCeW05dewbOTpkx3k4JUMJieBxBxPDQJ6zA7Jr1Fa0rgsP8Tmw9
dAC/E3njwkCq0uYMTfEwOyWkW6gX15TP75yg/M7pjJiw9SjD7JTAL/encuyNCRtM
SPWopqfLqrORkQR9GMRz30ge1UcXRO+YUex89QAf1GKKEIGIDWovtoCs1XRGDJ2w
QFsl2OW1xXPfGcRfM8rdXh7UBaEt+42ZWYS6MGIS8QBqr1I/O/K5NDu5ELRffXsr
            
```

Actualizar dois aparelhos 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: actualização síncrona e assíncrona.

Actualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Quando efectua a actualização sincronizada, o aparelho principal é actualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline durante a actualização.

Vantagem: Sem evento de activação pós-falha.

Desvantagem: Maior tempo de inactividade no local de produção.

Actualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Com a actualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é actualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Implica alguma complexidade, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar a activação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

Vantagem: Tempo de inactividade com produção mínima.

Desvantagem: Requer actividade de activação pós-falha.

Considerações

1. Selecione a alternativa de actualização de activação pós-falha que melhor se adequa às suas necessidades de tempo de inactividade e continuidade.
2. Agende duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a actualização.
3. O processo de actualização deve demorar o mesmo período de tempo em ambos os aparelhos.
4. 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.

Actualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Quando efectua a actualização sincronizada, o aparelho principal é actualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline durante a actualização.

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 técnicos de apoio ao cliente ligados e sessões activas serão terminados. Terá de agendar duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a actualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. Todavia, se armazenar uma grande quantidade de dados no seu aparelho (por exemplo, gravações de sessões de apoio técnico), a instalação pode demorar muito mais tempo. 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. Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de actualização num ambiente controlado. Se tiver quaisquer problemas durante a actualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aparelho (A)** é o aparelho principal (ou seja, o aparelho para o qual aponta o nome de anfitrião principal), enquanto que o **Aparelho (B)** é o aparelho de cópia de segurança.

Cópia de segurança e sincronização

Antes de actualizar a versão do software, faça uma cópia de segurança das definições da sua versão actual do software Bomgar. Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.



Clique no botão **Transferir Cópia de Segurança** e guarde o ficheiro de cópia de segurança num local seguro.

Em **Aparelho B**, vá para **/login > Gestão > Activação Pós-falha**.



Clique em **Sincronizar Agora**. Quando a sincronização for concluída, clique **Interromper Relações de Activação Pós-falha**.

Actualizar o Aparelho A

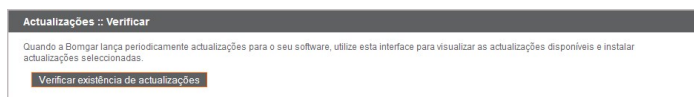
Actualize o **Aparelho A** utilizando o método de actualização automática ou manual.

Automático

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar actualizações sem qualquer assistência por parte do Apoio Técnico Bomgar. Para verificar se uma actualização está disponível, vá para **/appliance > Actualizações**.



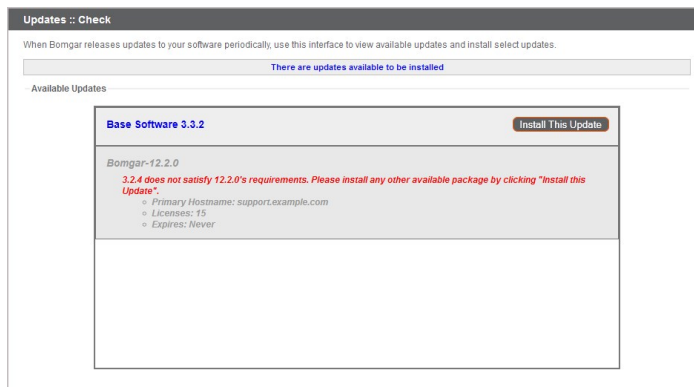
Clique em **Verificar existência de actualizações**.



Se a actualização de software estiver disponível, é apresentada em **Actualizações Disponíveis**. Depois de seleccionar **Instalar Esta Actualização**, o aparelho transfere e instala automaticamente a nova versão do software Bomgar.

Observação: Alguns pacotes requerem a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para activar o pacote dependente.

Se as actualizações automáticas falharem quando deveriam funcionar, consulte as FAQ de resolução de problemas em Verificar Actualizações em www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.



Manual

Se não conseguir utilizar actualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar actualizações manuais.

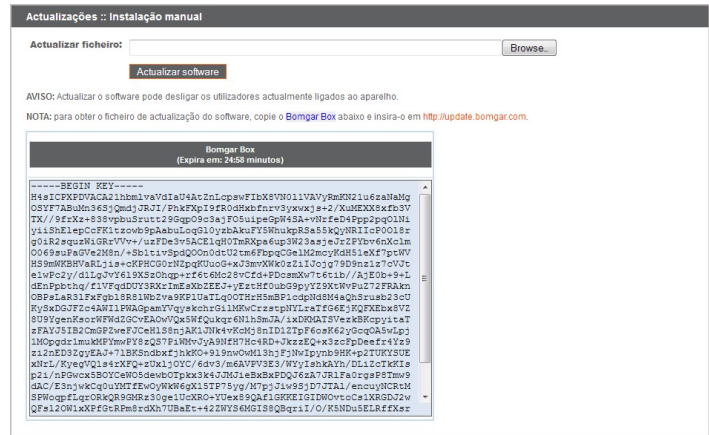
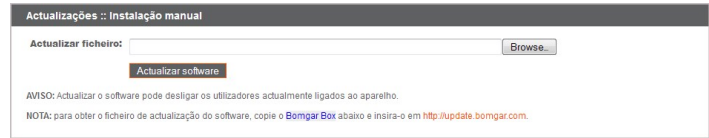
Vá para **/appliance > Actualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de actualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer actualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas actualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Em **Actualizações**, navegue para o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Actualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Observação: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as actualizações de software directamente. Quando a actualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de actualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma actualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.



Verificar e Testar

Depois de concluir o processo de actualização, verifique se a actualização foi concluída com sucesso e se o seu software está a funcionar como pretendido. As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser actualizadas após as actualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que os técnicos de apoio ao cliente executarem a consola do técnico de apoio ao cliente. Para verificar a versão do software executada numa consola de apoio técnico, inicie sessão na consola de apoio técnico e clique em **Ajuda > Acerca de**. Certifique-se também de que pode estabelecer ligação a um computador remoto através de uma sessão de apoio técnico.

Observação: As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da actualização. Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para actualizar consolas de apoio técnico antes de actualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova actualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas de apoio técnico actualizadas só irão permanecer online depois da respetiva aplicação ser actualizada. Não é necessário desinstalar a consola de apoio técnico original antes de implementar o novo, já que o novo deve substituir automaticamente a instalação original. No entanto, é boa prática manter uma cópia do MSI antigo para remover as instalações desactualizadas das consolas de apoio técnico depois da aplicação ter sido actualizada, caso seja necessário efetuar esta promoção. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.

Actualizar o Aparelho B

Atualize o **Aparelho B** utilizando o método de actualização ou manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a actualização foi concluída com sucesso.

Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha

Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Activação Pós-falha**.

ESTADO	A MINHA CONTA	CONFIGURAÇÃO	UTILIZADORES & SEGURANÇA	RELATÓRIOS	PORTAIS PÚBLICOS	LOCALIZAÇÃO	GESTÃO
GESTÃO DE SOFTWARE	DEFINIÇÕES DA CONSOLA DE APOIO TÉCNICO	SEGURANÇA	CONFIGURAÇÃO DO SITE	CONFIGURAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	EVENTOS DE SAÍDA	GRUPO	
				ACTIVAÇÃO PÓS-FALHA	CONFIGURAÇÃO DA API	APOIO TÉCNICO	

Observação: Para configurar uma ligação válida, ambos os aparelhos devem ter chaves Entre Aparelhos idênticas. Consulte a página **/login > Gestão > Segurança** para verificar a chave para cada aparelho.

Estabeleça novamente a activação pós-falha com o aparelho de cópia de segurança, utilizando **Aparelho (B)** como o aparelho de cópia de segurança e mantendo o **Aparelho A** como o principal. O estabelecimento da relação entre os dois aparelhos ocorre na página **Activação Pós-falha** do aparelho que deverá ser o principal. Os endereços inseridos aqui irão estabelecer a relação e permitir que qualquer um dos aparelhos volte a estabelecer ligação ao outro em qualquer altura. Os campos nesta página designada **Detalhes da Ligação do Novo Local de Cópia de Segurança** informam ao aparelho principal como estabelecer ligação ao aparelho que será o aparelho de cópia de segurança. Os campos chamados **Reverter Detalhes da Ligação para Este Site Principal** serão fornecidos ao aparelho de cópia de segurança e informá-lo como voltar a estabelecer ligação a este aparelho principal. Deve utilizar um nome de anfitrião ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Depois de definir todos estes campos, clique no botão **Estabelecer Relação** para tentar estabelecer a relação. **Observação:** Sempre que possível, a Bomgar recomenda o uso de um único endereço IP para cada aplicação quando configurar estas configurações.

Fallover :: Configuration

Fallover is currently not configured.

Setup a Fallover 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 fr-ent.example.com should not be used for either hostname field.

Depois da relação ser estabelecida, os separadores desnecessários serão removidos do local da cópia de segurança. É necessário cerca de 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais actualizada sobre o aparelho principal directo para a memória do aparelho de cópia de segurança. A sincronização em si pode demorar alguns segundos ou algumas horas, dependendo da quantidade de dados que tenham de ser sincronizados. A página **Activação Pós-falha** mostra a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização foi concluída.

Actualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Com a actualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é actualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Implica alguma complexidade, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar a activação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

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 técnicos de apoio ao cliente ligados e sessões activas serão terminados. Terá de agendar duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a actualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. Todavia, se armazenar uma grande quantidade de dados no seu aparelho (por exemplo, gravações de sessões de apoio técnico), a instalação pode demorar muito mais tempo. 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. Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de actualização num ambiente controlado. Se tiver quaisquer problemas durante a actualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aparelho (A)** é o aparelho principal (ou seja, o aparelho para o qual aponta o nome de anfitrião principal), enquanto que o **Aparelho (B)** é o aparelho de cópia de segurança.

Cópia de segurança e sincronização

Antes de actualizar a versão do software, faça uma cópia de segurança das definições da sua versão actual do software Bomgar. Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.



Clique no botão **Transferir Cópia de Segurança** e guarde o ficheiro de cópia de segurança num local seguro.

Em **Aparelho B**, vá para **/login > Gestão > Activação Pós-falha**.



Clique em **Sincronizar Agora**. Quando a sincronização for concluída, clique **Interromper Relações de Activação Pós-falha**.

Actualizar o Aparelho B

Actualize o **Aparelho B** utilizando o método de actualização automática ou o manual.

Automático

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar actualizações sem qualquer assistência por parte do Apoio Técnico Bomgar. Para verificar se uma actualização está disponível, vá para **/appliance > Actualizações**.



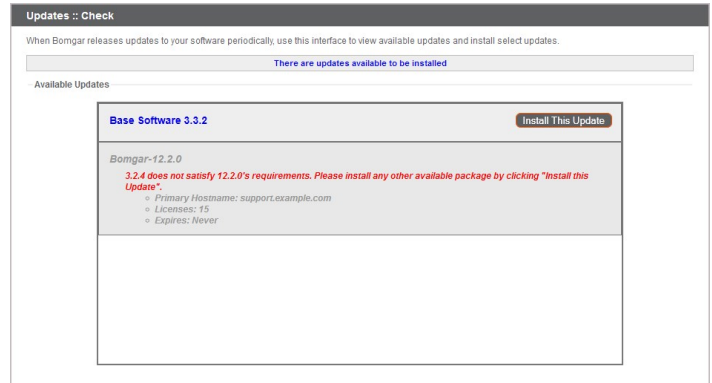
Clique em **Verificar existência de actualizações**.



Se a actualização de software estiver disponível, é apresentada em **Actualizações Disponíveis**. Depois de seleccionar **Instalar Esta Actualização**, o aparelho transfere e instala automaticamente a nova versão do software Bomgar.

Observação: Alguns pacotes requerem a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para activar o pacote dependente.

Se as actualizações automáticas falharem quando deveriam funcionar, consulte as FAQ de resolução de problemas em Verificar Actualizações em www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.



Manual

Se não conseguir utilizar actualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar actualizações manuais.

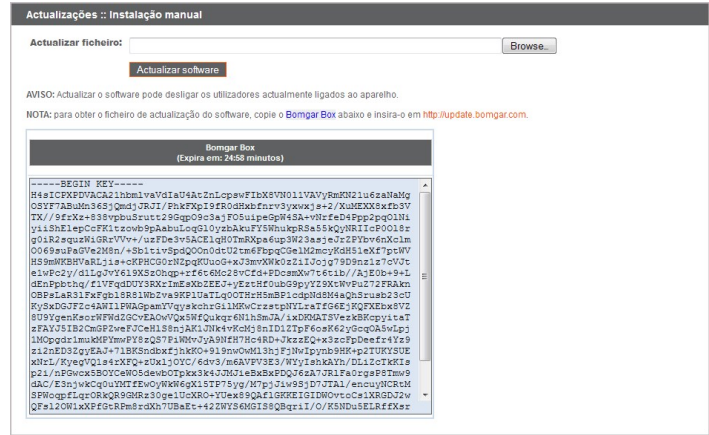
Vá para **/appliance > Actualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de actualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer actualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas actualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Em **Actualizações**, navegue para o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Actualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Observação: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as actualizações de software directamente. Quando a actualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de actualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma actualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.



Verificar e Testar

Depois de concluir o processo de actualização, verifique se a actualização foi concluída com sucesso e se o seu software está a funcionar como pretendido.

Num mínimo de duas máquinas locais que conseguem aceder ao **Aparelho B**, edite o **ficheiro anfitrião** para que o nome de anfitrião do seu site de apoio técnico utilize o endereço IP do **Aparelho B**. Num computador, execute a consola de apoio técnico. As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser actualizadas após as actualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que os técnicos de apoio ao cliente executarem a consola do técnico de apoio ao cliente. Para verificar a versão do software executada numa consola de apoio técnico, inicie sessão na consola de apoio técnico e clique em **Ajuda > Acerca de**.

Observação: As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da actualização. Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para actualizar consolas de apoio técnico antes de actualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova actualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas de apoio técnico actualizadas só irão permanecer online depois da respetiva aplicação ser actualizada. Não é necessário desinstalar a consola de apoio técnico original antes de implementar o novo, já que o novo deve substituir automaticamente a instalação original. No entanto, é boa prática manter uma cópia do MSI antigo para remover as instalações desactualizadas das consolas de apoio técnico depois da aplicação ter sido actualizada, caso seja necessário efetuar esta promoção. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.

No outro computador, solicite uma sessão de apoio técnico e, quando solicitado, execute o cliente para certificar-se de que uma ligação pode ser efectuada. Antes de efectuar a actualização, também pode testar se consegue aceder a este computador através de um Jump Client instalado.

Tornar o Aparelho B no Aparelho Principal

Configure o **Aparelho B** como principal seguindo os passos indicados previamente no seu plano de activação pós-falha: troca de IP partilhado, DNS ou NAT.

Observação: Se utilizar o Cliente de Integração da Bomgar e o tiver configurado com base no endereço IP em vez do nome de anfitrião, certifique-se de que é possível extrair dados do **Aparelho B** depois de definir o **Aparelho B** como o aparelho principal.

Observação: Para as versões 10.6 da Bomgar e posteriores, os dados das sessões de apoio técnico remotas concluídas em cada aparelho 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 do aparelho de maneira assíncrona pode dar origem a uma falha no apoio técnico dos dados de sessão. De modo a garantir que todos os dados de sessão são mantidos e estão disponíveis durante a actualização assíncrona de aparelhos que tenham instaladas versões da Bomgar anteriores à versão 10.6, certifique-se de que utiliza o Cliente de Integração para extrair todos os dados de sessão do **Aparelho A** imediatamente antes de tornar o **Aparelho B** o aparelho principal.

Troca de IP Partilhado

No **Aparelho A**, vá para */appliance > Rede > Configuração de IP*.



Clique no endereço IP partilhado para editá-lo e desmarque a caixa **Activado**. Em seguida, clique em **Guardar Alterações**.

Vá para */appliance > Rede > Configuração de IP* no **Aparelho B**. É recomendável ter esta página aberta noutra separador do browser.

Clique no endereço IP partilhado para editá-lo e marque a caixa **Activado**. Em seguida, clique em **Guardar Alterações**.

Assim que a troca for efectuada, pode retomar a actividade

normal do apoio técnico. Todos os pedidos para o seu site de apoio técnico serão fornecidos pelo **Aparelho B**.

DNS Swing

Aceda ao controlo do DNS e localize a entrada de DNS do seu site de apoio técnico. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aparelho B**. Quando a entrada de DNS tiver propagado, pode retomar a actividade normal de apoio técnico. Todos os pedidos para o seu site de apoio técnico serão fornecidos pelo **Aparelho B**.

NAT Swing

Aceda ao controlo do NAT e localize a entrada de NAT do seu site de apoio técnico. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aparelho B**. Assim que a alteração for efectuada, pode retomar a actividade normal de apoio técnico. Todos os pedidos para o seu site de apoio técnico serão fornecidos pelo **Aparelho B**.

Actualizar o Aparelho A

Actualize o **Aparelho A** utilizando o método de actualização automática ou o manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a actualização foi concluída com sucesso.

Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha

Em **Aparelho B**, vá para **/login > Gestão > Activação Pós-falha**.

ESTADO	A MINHA CONTA	CONFIGURAÇÃO	UTILIZADORES & SEGURANÇA	RELATÓRIOS	PORTAIS PÚBLICOS	LOCALIZAÇÃO	GESTÃO
GESTÃO DE SOFTWARE	DEFINIÇÕES DA CONSOLA DE APOIO TÉCNICO	SEGURANÇA	CONFIGURAÇÃO DO SITE	CONFIGURAÇÃO DO CORREIO ELECTRÓNICO	EVENTOS DE SAÍDA	GRUPO	
				ACTIVAÇÃO PÓS-FALHA	CONFIGURAÇÃO DA API	APOIO TÉCNICO	

Observação: Para configurar uma ligação válida, ambos os aparelhos devem ter chaves Entre Aparelhos idênticas. Consulte a página **/login > Gestão > Segurança** para verificar a chave para cada aparelho.

Estabeleça novamente a activação pós-falha com o aparelho de cópia de segurança, utilizando o **Aparelho A** como o aparelho de cópia de segurança e mantendo o **Aparelho B** como o principal. O estabelecimento da relação entre os dois aparelhos ocorre na página **Activação Pós-falha** do aparelho que deverá ser o principal. Os endereços inseridos aqui irão estabelecer a relação e permitir que qualquer um dos aparelhos volte a estabelecer ligação ao outro em qualquer altura. Os campos nesta página designada **Detalhes da Ligação do Novo Local de Cópia de Segurança** informam ao aparelho principal como estabelecer ligação ao aparelho que

será o aparelho de cópia de segurança. Os campos chamados **Reverter Detalhes da Ligação para Este Site Principal** serão fornecidos ao aparelho de cópia de segurança e informá-lo como voltar a estabelecer ligação a este aparelho principal. Deve utilizar um nome de anfitrião ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Depois de definir todos estes campos, clique no botão **Estabelecer Relação** para tentar estabelecer a relação. **Observação:** Sempre que possível, a Bomgar recomenda o uso de um único endereço IP para cada aplicação quando configurar estas configurações.

Depois da relação ser estabelecida, os separadores desnecessários serão removidos do local da cópia de segurança. É necessário cerca de 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais actualizada sobre o aparelho principal directo para a memória do aparelho de cópia de segurança. A sincronização em si pode demorar alguns segundos ou algumas horas, dependendo da quantidade de dados que tenham de ser sincronizados. A página **Activação Pós-falha** mostra a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização foi concluída.

Fallover :: Configuration

Fallover is currently not configured.

Setup a Fallover 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.

Actualizar o Hardware Bomgar

Quando actualizar o Aparelho Bomgar de um aparelho físico para outro ou entre um aparelho físico e um virtual, deve instalar o novo aparelho e transferir dados do aparelho original.

1. Instale o novo aparelho de acordo com o guia de configuração adequado.
 - Instalação do Aparelho Virtual Bomgar: www.bomgar.com/docs/content/appliance/virtual
 - Instalação do Hardware do Aparelho Bomgar: www.bomgar.com/docs/content/appliance/hardware
2. Faça uma cópia de segurança das definições de software do aparelho.
 - a. No aparelho actual, vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.
 - b. Na secção **Software :: Definições de Cópia de Segurança**, clique no botão **Transferir Cópia de Segurança**.
 - c. Guarde o ficheiro de cópia de segurança num local seguro.
3. Importe a cadeia de certificados SSL existente para o novo aparelho.

Observação: Para obter mais informações sobre certificados SSL e Bomgar, consulte www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates.

- a. No aparelho actual, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
- b. Na secção **Segurança :: Certificados**, seleccione a caixa junto ao certificado atribuído ao endereço IP activo. Em seguida, no menu pendente na parte superior desta secção, seleccione **Exportar**.

Observação: Exportar certificados não irá removê-los do aparelho.

- c. Na página **Segurança :: Certificados :: Exportar**, seleccione as opções para incluir o certificado, a chave privada e a cadeia de certificados. Recomenda-se vivamente que defina uma frase de acesso para a chave privada.
 - d. No novo aparelho, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - e. Na secção **Segurança :: Instalação do Certificado**, clique no botão **Importar**.
 - f. Navegue para o ficheiro de certificado que exportou anteriormente e clique em **Carregar**.
4. Atribua um endereço IP ao certificado.
 - a. No novo aparelho, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - b. Na secção **Segurança :: Certificados**, localize a entrada do seu certificado SSL. Normalmente, tem um campo **Emitido Para** com o nome de domínio totalmente qualificado do aparelho (por exemplo, support.example.com).
 - c. Confirme que não há avisos listados para o novo certificado. Se houver um aviso, consulte FAQ 755 no Centro de Atendimento Automático do Apoio Técnico Bomgar para obter mais informações sobre como resolver o aviso: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755.
 - d. Quando todos os avisos forem resolvidos, clique na ligação **Atribuir IP** na linha do certificado. Na parte inferior da página, verifique o endereço IP a atribuir e clique no botão **Guardar Configuração**.
 5. Instale o novo pacote de software.
 - a. No novo aparelho, vá para **/appliance > Apoio Técnico > Actualizações**.
 - b. Clique em **Verificar Actualizações** ou utilize a **Tecla de Transferência do Aparelho** de acordo com as instruções indicadas no ecrã.
 - c. Clique em **Instalar Esta Actualização**. Antes de efectuar a instalação, terá de assinar uma licença de acordo do utilizador final (EULA).

6. Importe as suas definições configuração de software do aparelho antigo.
 - a. Inicie sessão na interface de /login do novo aparelho. As credenciais para o primeiro início de sessão são **admin** e **palavra-passe**.
 - b. Vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.
 - c. Na secção **Software :: Restaurar Definições**, navegue para o ficheiro de cópia de segurança que transferiu anteriormente e clique em **Enviar Cópia de Segurança** para restaurar a cópia de segurança para o novo aparelho.

Em seguida, pode actualizar o servidor DNS para direccionar o tráfego para o endereço IP do novo aparelho e pode começar a testar o apoio técnico remoto no seu novo aparelho. Depois de confirmar que está a funcionar correctamente, pode devolver o aparelho, se for físico, ou removê-lo, se for virtual. Para devolver o aparelho físico, siga estes passos:

1. Inicie sessão na interface da Web **/appliance** do antigo aparelho.
2. Navegue para a página **Estado > Noções básicas** e clique em **Repor aparelho para as predefinições de fábrica**.
3. Aguarde até que a reposição seja concluída e clique em **Desligar Este Aparelho**.
4. Compacte o aparelho para envio.
5. Cole a etiqueta de envio do Bomgar na parte externa da embalagem e contacte um transitário para recolhê-la. Se não tiver etiqueta para envio, contacte o Apoio Técnico Bomgar.

Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Apoio Técnico

Isenção de responsabilidade

Este documento é fornecido apenas para fins informativos. A Bomgar Corporation pode alterar o respectivo conteúdo sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não tenha erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou pressupostas na lei, incluindo garantias e condições de comerciabilidade ou adequação a um fim específico. A Bomgar Corporation rejeita especificamente qualquer responsabilidade relativa a este documento e não será formada qualquer obrigação contratual directa ou indirectamente por este documento. As tecnologias, função, serviços e os processos descritos aqui estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT são marcas comerciais da Bomgar Corporation; outras marcas comerciais mostradas são propriedade dos respectivos proprietários.

Restrições de licenciamento

Uma licença da Bomgar permite por vezes que um técnico de apoio ao cliente de apoio resolva problemas num número ilimitado de computadores remotos, com ou sem assistência.* Embora possam existir diversas contas na mesma licença, duas ou mais licenças (uma por técnico de apoio ao cliente de apoio simultâneo) podem ser necessárias para permitir a diversos técnicos de apoio ao cliente de apoio solucionar problemas simultaneamente.

*As contas de serviços iniciais têm um limite de 25 Jumpoints e/ou Jump Clients por site. As contas de serviços iniciais não permitem a gravação de ecrã ou linhas de comando.

Apoio técnico

Na Bomgar, estamos empenhados em prestar o mais elevado serviço de qualidade, assegurando que os nossos clientes tenham tudo o que precisam para trabalhar com a máxima produtividade. Se precisar de assistência, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar em www.bomgar.com/support.

O apoio técnico é fornecido mediante a aquisição anual do nosso plano de manutenção.