

**BOMGAR™**

**Das Bomgar-Gerät  
Aktualisierungshandbuch**

## Table of Contents

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Upgrade der Bomgar-Software vornehmen</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>Ein einziges Bomgar-Gerät mithilfe der automatischen Aktualisierung upgraden</b> ..... | <b>6</b>  |
| <b>Upgrade eines einzigen Bomgar-Geräts mit manuellen Aktualisierungen</b> .....          | <b>8</b>  |
| <b>Zwei Bomgar-Geräte in einer Failover-Konfiguration upgraden</b> .....                  | <b>9</b>  |
| Synchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung .....                  | 10        |
| Sicherung und Synchronisierung .....  | 10        |
| Aktualisieren von Gerät A .....   | 11        |
| Verifizieren und Testen .....   | 12        |
| Aktualisieren von Gerät B .....   | 12        |
| Wiederherstellen der Failover-Beziehung .....   | 13        |
| Asynchrone Aktualisierung zweier Geräte in einer Failover-Beziehung .....                 | 14        |
| Sicherung und Synchronisierung .....  | 14        |
| Aktualisieren von Gerät B .....   | 15        |
| Verifizieren und Testen .....   | 16        |
| Gerät B als primäres Gerät festlegen .....  | 17        |
| Aktualisieren von Gerät A .....   | 18        |
| Wiederherstellen der Failover-Beziehung .....   | 18        |
| <b>Upgrade von Bomgar-Hardware</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>Haftungsausschlüsse, Lizenzierungsbeschränkungen und Technischer Support</b> .....     | <b>21</b> |

# Upgrade der Bomgar-Software vornehmen

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

**Hinweis:** 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. Siehe dritten Punkt unten für Einzelheiten.

## 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.
- 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.
  - Kontaktieren Sie den technischen Bomgar-Support unter [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com) mit einem Screenshot der Seite **/appliance > Status > Einfach**, damit bestimmt werden kann, welche Aktualisierungen Sie für Ihr Gerät benötigen und in welcher Reihenfolge sie installiert werden sollten.
  - 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 Sitzungen), 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 Benutzer 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](#)" on page 16).
- 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

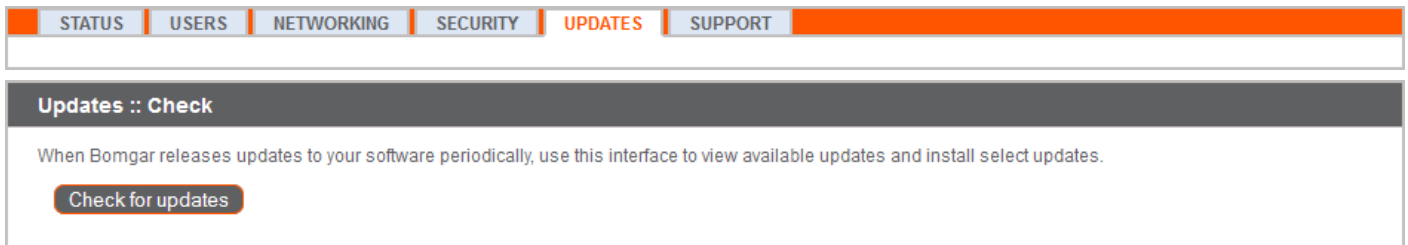
Nur bestimmte Upgrades erfordern eine Aktualisierung der Client-Software. Die Base-Aktualisierungen und Lizenz-Add-ons erfordern keine Aktualisierung der Client-Software. Aktualisierungen der Website-Version erfordern jedoch Client-Aktualisierungen. Die meisten Client-Aktualisierungen erfolgen automatisch. 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 erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole 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 Zugriffskonsolen 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 > Jump > 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.

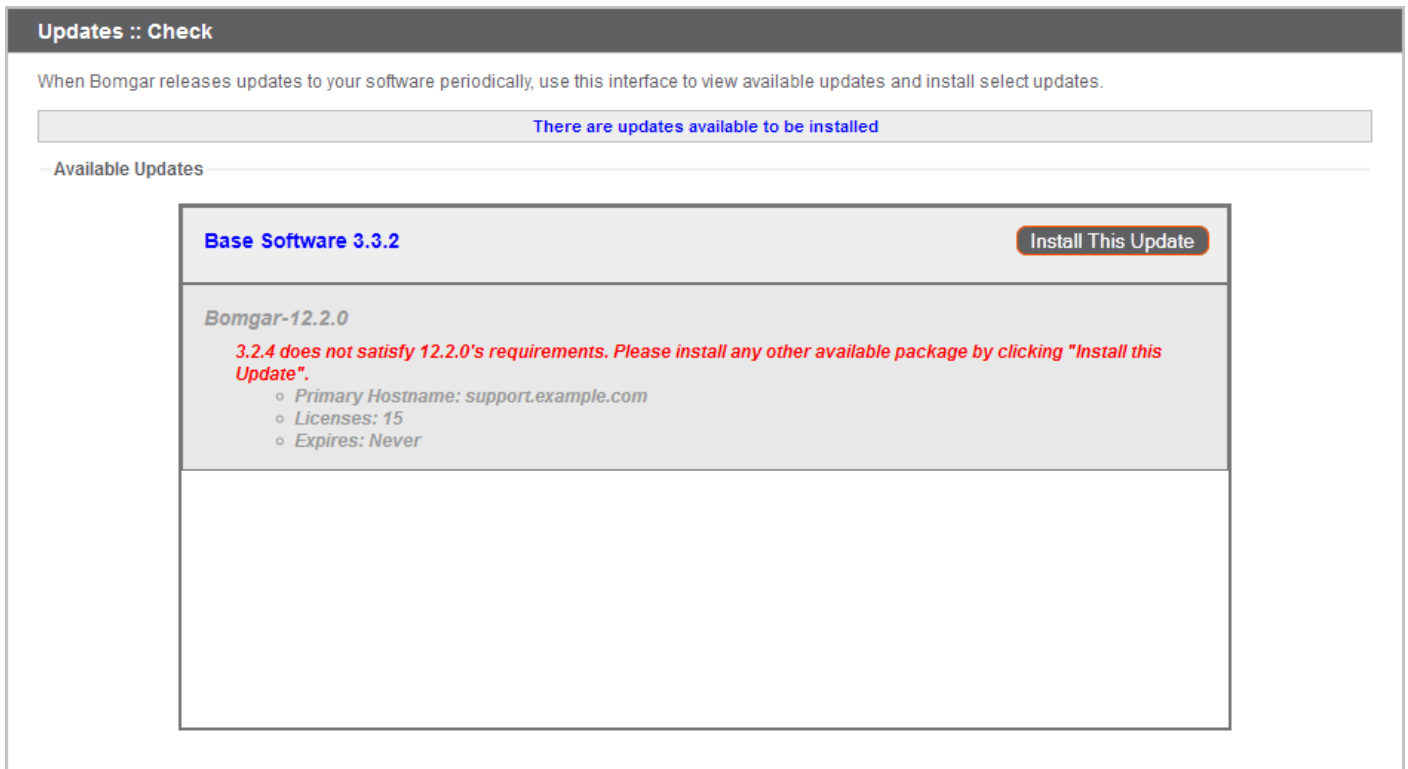
- Sobald ein Jump Client in der Konsole des Support-Technikers oder unter **/login > Status > Informationen** als online angezeigt wird, wurde er erfolgreich aktualisiert. Sie können die Aktualisierung aller Jump Clients bestätigen, wenn Sie sich in der Konsole des Support-Technikers als Administrator 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 automatisch aktualisiert.
- 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](http://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 auf der Seite **Aktualisierungen** 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 Problemlösungs-FAQ zur Prüfung auf Aktualisierungen unter [www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377](http://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](#)" on page 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 zur Seite **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](http://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**.



## 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: Synchroner 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 Benutzer 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 Sitzungen), 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**.

|                     |            |                    |                     |                 |                  |          |                   |              |            |
|---------------------|------------|--------------------|---------------------|-----------------|------------------|----------|-------------------|--------------|------------|
| STATUS              | MY ACCOUNT | CONFIGURATION      | JUMP™               | REP CONSOLE     | USERS & SECURITY | REPORTS  | PUBLIC PORTALS    | LOCALIZATION | MANAGEMENT |
| SOFTWARE MANAGEMENT | SECURITY   | SITE CONFIGURATION | EMAIL CONFIGURATION | OUTBOUND EVENTS | CLUSTER          | FAILOVER | API CONFIGURATION | SUPPORT      |            |

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

**Software :: Backup Settings**

Backup Password

Confirm Password

Include logged history  
NOTE: Unchecking this box will exclude logged session reporting data from the backup.

[Download Backup](#)

The backup file will include all your configuration and logged data except for session recordings and some large files from the file store. The backup will only include files from the file store less than 200KB in size and no more than 50 files total.

You can optionally provide a password to protect the backup file. Then select "Download Backup" to save a secure copy of your software configuration. You will need to provide this password when you restore from the backup file.

**If the Backup Password is lost, you will not be able to restore from the backup file.**

NOTE: Bomgar™ recommends backing up your site configuration each time you change the settings.  
In the event of a hardware failure, a backup file will allow Bomgar™ to provide you access to temporary hosted services while retaining the settings from your most recent backup.  
NOTE: If you would like to have your site automatically backed up on a recurring basis, see the following site: <http://www.bomgar.com/autobackup/>.

Gehen Sie zu **/login > Verwaltung > Failover**, klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren** und warten Sie bis zum Abschluss der Synchronisierung.

Sobald die Synchronisierung vorgenommen wurde, klicken Sie auf **Failover-Verbindungen trennen**.

**Failover :: Backup Site Instance Status**

This is the Backup site instance for support.example.com

[Sync Now](#) The last data-sync was successfully pulled at August 10, 2012 03:40:18 PM CDT. [\(Refresh Status\)](#)

[Become Primary](#)  Check this box to pull a data-sync from the site instance at (site2.example.com) while becoming the primary.

NOTE: Execute this command only when the existing primary has stopped responding or when maintenance is necessary on the primary site. After the swap is successfully performed, reconfigure DNS or reassign the floating IP to point to the new primary site instance. If the current peer site instance can be contacted, it will be swapped as well.

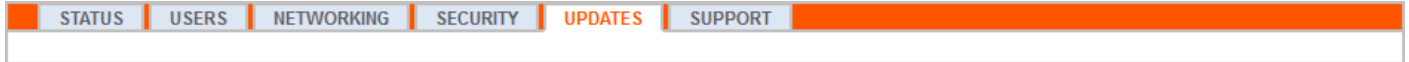
[Break Failover Relationships](#) NOTE: This command will break the failover relationship with the existing failover peer instance. No configuration other than the relationship will be lost on either site instance. To reestablish the failover relationship, you will simply have to enter the hostname and SSL port of the peer appliance and press the Establish Relationship button.

## Aktualisieren von Gerät A

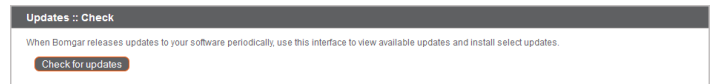
Aktualisieren Sie **Gerät A** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode.

### 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**.

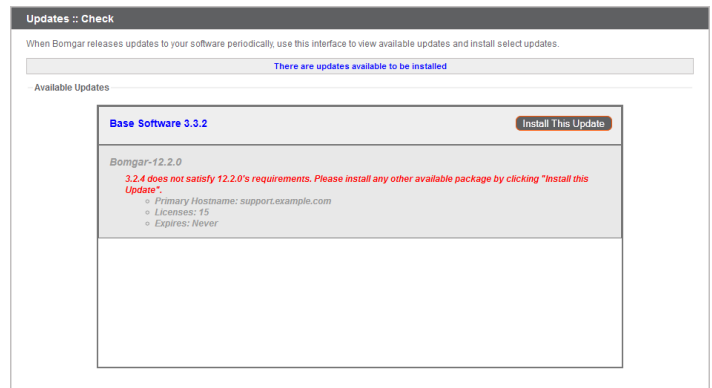


Klicken Sie auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.



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 auf [help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=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.

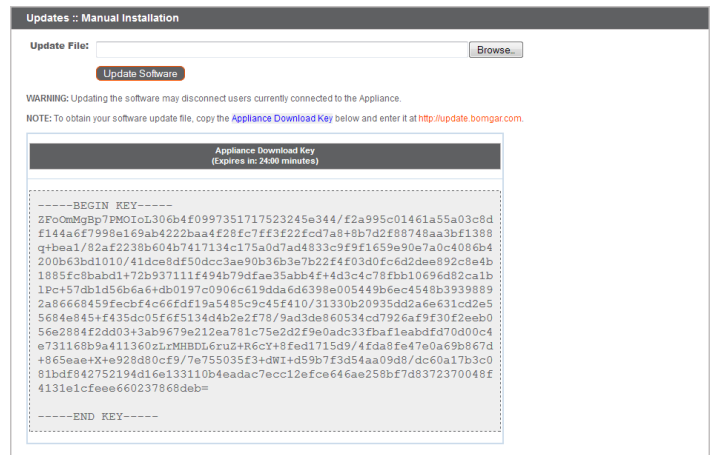
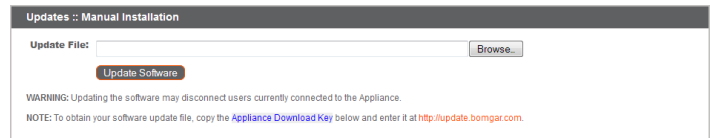
Gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.



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](http://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 ausführt, melden Sie sich an der Konsole an und klicken Sie dann auf **Hilfe > Über**. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass Sie über eine Sitzung 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 erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole 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 Zugriffskonsolen 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              | MY ACCOUNT | CONFIGURATION      | JUMP™               | REP CONSOLE     | USERS & SECURITY | REPORTS  | PUBLIC PORTALS    | LOCALIZATION | MANAGEMENT |
| SOFTWARE MANAGEMENT | SECURITY   | SITE CONFIGURATION | EMAIL CONFIGURATION | OUTBOUND EVENTS | CLUSTER          | FAILOVER | API CONFIGURATION | 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.

**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.

**Hinweis:** Wann immer dies möglich ist, empfiehlt Bomgar die Verwendung der einzigartigen IP-Adresse jedes Geräts bei der Konfiguration dieser Einstellungen.

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 Benutzer 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 Sitzungen), 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**.

|                     |            |                    |                     |                 |                  |          |                   |              |            |
|---------------------|------------|--------------------|---------------------|-----------------|------------------|----------|-------------------|--------------|------------|
| STATUS              | MY ACCOUNT | CONFIGURATION      | JUMP™               | REP CONSOLE     | USERS & SECURITY | REPORTS  | PUBLIC PORTALS    | LOCALIZATION | MANAGEMENT |
| SOFTWARE MANAGEMENT | SECURITY   | SITE CONFIGURATION | EMAIL CONFIGURATION | OUTBOUND EVENTS | CLUSTER          | FAILOVER | API CONFIGURATION | SUPPORT      |            |

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

**Software :: Backup Settings**

Backup Password

Confirm Password

Include logged history  
NOTE: Unchecking this box will exclude logged session reporting data from the backup.

[Download Backup](#)

The backup file will include all your configuration and logged data except for session recordings and some large files from the file store. The backup will only include files from the file store less than 200KB in size and no more than 50 files total.

You can optionally provide a password to protect the backup file. Then select "Download Backup" to save a secure copy of your software configuration. You will need to provide this password when you restore from the backup file.

**If the Backup Password is lost, you will not be able to restore from the backup file.**

NOTE: Bomgar™ recommends backing up your site configuration each time you change the settings.  
In the event of a hardware failure, a backup file will allow Bomgar™ to provide you access to temporary hosted services while retaining the settings from your most recent backup.

NOTE: if you would like to have your site automatically backed up on a recurring basis, see the following site: <http://www.bomgar.com/autobackup/>

Gehen Sie zu **/login > Verwaltung > Failover**, klicken Sie auf **Jetzt synchronisieren** und warten Sie bis zum Abschluss der Synchronisierung.

Sobald die Synchronisierung vorgenommen wurde, klicken Sie auf **Failover-Verbindungen trennen**.

**Failover :: Backup Site Instance Status**

This is the Backup site instance for support.example.com

[Sync Now](#) The last data-sync was successfully pulled at August 10, 2012 03:49:18 PM CDT. [Refresh Status](#)

[Become Primary](#)  Check this box to pull a data-sync from the site instance at (site2.example.com) while becoming the primary.

NOTE: Execute this command only when the existing primary has stopped responding or when maintenance is necessary on the primary site. After the swap is successfully performed, reconfigure DNS or reassign the floating IP to point to the new primary site instance. If the current peer site instance can be contacted, it will be swapped as well.

[Break Failover Relationships](#) NOTE: This command will break the failover relationship with the existing failover peer instance. No configuration other than the relationship will be lost on either site instance. To reestablish the failover relationship, you will simply have to enter the hostname and SSL port of the peer appliance and press the Establish Relationship button.

## Aktualisieren von Gerät B

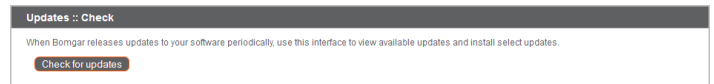
Aktualisieren Sie **Gerät B** entweder mittels der automatischen oder aber der manuellen Aktualisierungsmethode.

### 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**.

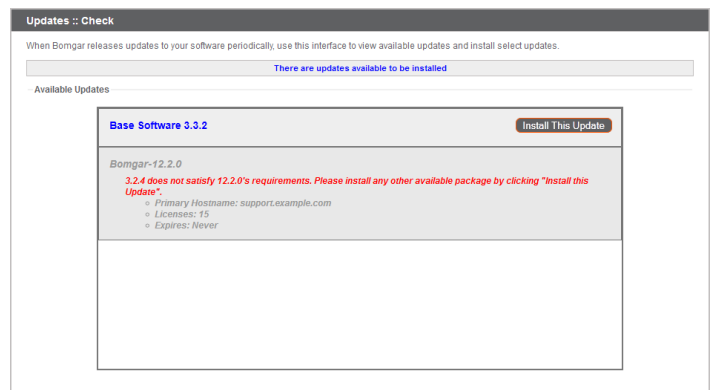


Klicken Sie auf **Auf Aktualisierungen prüfen**.



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 auf [help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=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.

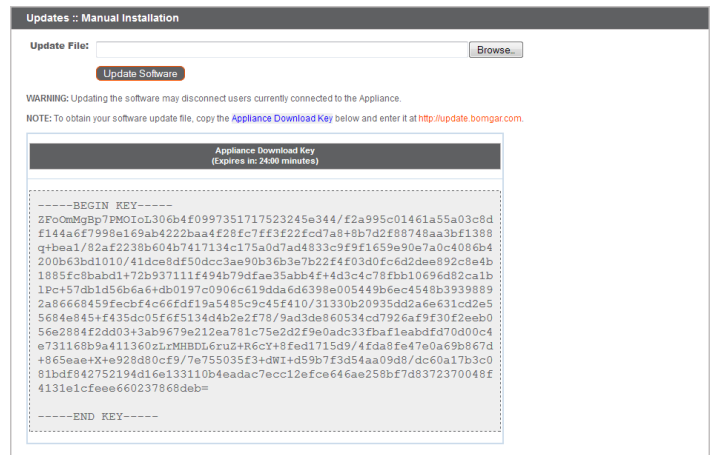
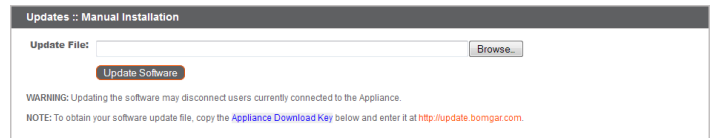
Gehen Sie zu **/appliance > Aktualisierungen**.



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](http://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 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 ausführt, melden Sie sich an der Konsole an und klicken Sie dann auf **Hilfe > Über**. Stellen Sie ebenfalls sicher, dass Sie über eine Sitzung 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 erst online kommen, wenn das Gerät aktualisiert wurde. Es ist nicht notwendig, die originale Konsole 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 Zugriffskonsolen zu entfernen, nachdem das Gerät aktualisiert wurde (sofern diese Entfernung notwendig ist). Die neue MSI-Datei ist dazu nicht in der Lage.



## 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 Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

## DNS Swing

Greifen Sie auf den DNS-Controller zu und machen Sie den DNS-Eintrag für Ihre Bomgar-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 Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

## NAT Swing

Greifen Sie auf den NAT-Controller zu und machen Sie den NAT-Eintrag für Ihre Bomgar-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 Aktivität fortsetzen. Alle Anfragen an Ihre Website werden von **Gerät B** bearbeitet.

IP :: Add

\*Enabled

\*Network Port

\*IP Address

\*Subnet Mask

Access Type

\*Required

WARNING: Changes to the network settings should be made ONLY when the device is not in use by other users!

NOTE: When configuring a new IP address, the Factory Default certificate configuration will be used. Once added, you may change the certificate configuration used for this IP on the Certificates page.

## 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              | MY ACCOUNT | CONFIGURATION      | JUMP™               | REP CONSOLE     | USERS & SECURITY | REPORTS  | PUBLIC PORTALS    | LOCALIZATION | MANAGEMENT |
| SOFTWARE MANAGEMENT | SECURITY   | SITE CONFIGURATION | EMAIL CONFIGURATION | OUTBOUND EVENTS | CLUSTER          | FAILOVER | API CONFIGURATION | 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 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.

**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 B-ent.example.com should not be used for either hostname field.

**Hinweis:** Wann immer dies möglich ist, empfiehlt Bomgar die Verwendung der einzigartigen IP-Adresse jedes Geräts bei der Konfiguration dieser Einstellungen.

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/remote-support/getting-started/deployment/virtual](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual)
  - Hardware-Installation des Bomgar-Geräts: [www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/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/remote-support/how-to/sslcertificates](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/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. site.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](http://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 > 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 Remote Support-Lizenz kann jeweils ein Support-Techniker Probleme auf einer unbegrenzten Anzahl an Remote-Computern beheben, ob überwacht oder unüberwacht. Obgleich mehrere Konten für die gleiche Lizenz eingerichtet sein können, sind zwei oder mehr Lizenzen (eine pro aktivem Support-Techniker) erforderlich, damit mehrere Support-Techniker gleichzeitig den Fehler beheben können.

## 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 [help.bomgar.com](https://help.bomgar.com).

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