

BOMGAR™

**Dispositivo Bomgar
Guía de actualización**

Índice

Actualización del software de Bomgar	3
Actualización de un solo dispositivo Bomgar utilizando actualizaciones automáticas .	6
Actualización de un dispositivo individual de Bomgar utilizando actualizaciones manuales	8
Actualización de dos dispositivos Bomgar en una configuración de conmutación por error	9
Actualización sincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error	10
Copia de seguridad y sincronización	10
Actualizar dispositivo A	11
Verificar y probar	12
Actualizar dispositivo B	12
Restablecer la relación de conmutación por error	12
Actualización asincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error	14
Copia de seguridad y sincronización	14
Actualizar dispositivo B	15
Verificar y probar	16
Haga que el Dispositivo B sea el dispositivo principal	16
Actualizar dispositivo A	17
Restablecer la relación de conmutación por error	17
Actualización de hardware de Bomgar	19
Renuncias de responsabilidades, restricciones de las licencias y soporte técnico	21

Actualización del software de Bomgar

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

Nota: Si no se ha actualizado en un tiempo su software Bomgar y está varias revisiones atrás de la última versión, probablemente necesitará instalar ciertas versiones intermedias antes de instalar el software más reciente. Consulte el tercer punto más abajo para obtener más detalles.

Preparación de actualización

- Antes de la actualización, cree siempre una copia de seguridad de su configuración desde **/login > Administración > Administración de software**. Como medida de precaución exporte una copia de sus certificados SSL y clave privada, y guárdelas en su equipo local para garantizar continuidad en el caso de que se produzca una falla en la actualización.
- Para ediciones importantes de software, los clientes con contratos de mantenimiento vigentes se introducen en el programa de lanzamientos. Cuando su actualización está disponible, Bomgar le alertará a través del correo electrónico para comenzar el procedimiento de actualización.
- Si el dispositivo está desactualizado por meses o años, es poco probable que pueda actualizarlo en una sola instalación a la versión más reciente de Bomgar. Algunos paquetes de actualización pueden aparecer sombreados en la lista de actualizaciones y exigen la instalación previa de otro paquete. Seleccione **Instalar esta actualización** en el paquete disponible para habilitar el paquete dependiente.
 - Si no está seguro qué actualizar para instalar o en qué orden, contacte al soporte técnico de Bomgar en help.bomgar.com con una captura de pantalla de su página **/appliance > Estado > Información básica** para determinar las actualizaciones necesarias para su dispositivo.
 - En los casos donde se necesite instalar actualizaciones intermedias de Bomgar para instalar la versión más reciente, los clientes del software de Bomgar no pueden utilizar la función de actualizaciones automáticas a menos que se les autorice cierto tiempo para recuperar las actualizaciones intermedias. Por la tanto, Bomgar recomienda que espere al menos 24 horas después de instalar cada paquete con el prefijo "Bomgar".
 - Las actualizaciones de base no requieren de un periodo de espera, pero normalmente son prerrequisitos a los paquetes Bomgar. Por eso, las actualizaciones de base se instalan inmediatamente antes que los paquetes de Bomgar.
 - Si es imposible autorizar las 24 horas para completar las actualizaciones de cliente automáticas, el método alternativo es eliminar primero todos los software de cliente que existen, incluyendo las consola del técnico de soporte, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, agentes de conexión, etc. Instale cada actualización "Bomgar" y de base en secuencia hasta alcanzar la versión más reciente. Tras esto, reinstale manualmente todos los software cliente.
- La instalación lleva normalmente entre 15 minutos y una hora. Sin embargo, si usted está almacenando una gran cantidad de datos en su dispositivo (p. ej. grabaciones de sesiones), la instalación podría llevar bastante más tiempo.
- Bomgar recomienda llevar a cabo las actualizaciones durante ventanas de mantenimiento programadas. Su sitio Bomgar dejará de estar disponible temporalmente durante la actualización. Todos los usuarios conectados y las sesiones activas finalizarán.
- Bomgar también recomienda probar la actualización en un entorno controlado antes de implementarla en producción. Las pruebas pueden realizarse cuando posee dos dispositivos en una relación de conmutación por error y cuando actualiza de manera asincrónica. (Ver **"Verificar y probar" en la página 16**).
- Si experimenta algún problema durante la actualización de la base, no reinicie el dispositivo Bomgar. Comuníquese con el soporte técnico de Bomgar.

- Si tiene dos dispositivos establecidos en una configuración de conmutación por error, tenga en cuenta si desea actualizar de manera sincrónica o asincrónica.
 - Con la actualización sincrónica, el dispositivo principal se actualiza primero y mantiene su rol como dispositivo principal. Este método involucra cierto tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones simples y escenarios que no se vean afectados por estar desconectados durante la actualización.
 - Con la actualización asincrónica, el dispositivo de copia de seguridad se actualiza primero y luego asume el rol de principal. Este método posee un mínimo tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones y escenarios más grandes que dependan de mantener un tiempo de actividad sólido. Involucra cierta complejidad, ya que es posible que deba modificarse la red para que la conmutación por error afecte el dispositivo de copia de seguridad.

Actualizaciones de clientes

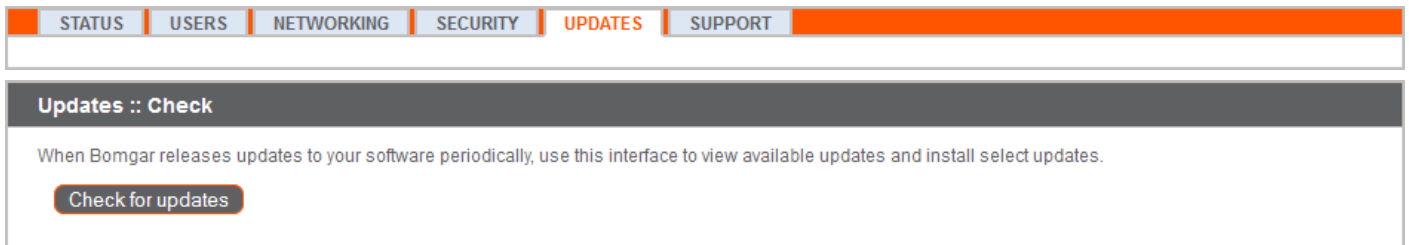
Solo ciertas actualizaciones requieren software del cliente para actualizar. Las actualizaciones de software base y los complementos de licencia no requieren actualizaciones de software del cliente. Sin embargo, las actualizaciones de versión del sitio no requieren actualizaciones del cliente. La mayoría de las actualizaciones del cliente se producen automáticamente, pero el procedimiento de actualización esperado para cada tipo de cliente se revisa a continuación.

- Después de la actualización del sitio, necesitará actualizar las consolas de los técnicos de soporte que estén instaladas. Por lo general, este proceso ocurre de manera automática cuando los técnicos de soporte ejecutan la consola del técnico de soporte nuevamente.
 - Es posible que sea necesario volver a implementar las consolas de los técnicos de soporte que ya hayan sido implementadas previamente en equipos protegidos que usan [MSI](#) después de completar la actualización.
 - Si la característica de la consola del técnico de soporte extraíble se ha habilitado para su sitio por el soporte técnico de Bomgar, puede descargar un instalador MSI para actualizar las consolas del técnico de soporte antes de actualizar el dispositivo. Para hacerlo, marque la nueva actualización como manual o automática. Haga clic en el vínculo **Instaladores de la consola del técnico de soporte** para descargar el archivo MSI para su distribución. Tenga en cuenta que las consolas actualizadas no aparecerán en línea hasta que se actualice su dispositivo. No es necesario desinstalar la consola original antes de implementar la nueva, ya que esta última reemplaza de forma automática la instalación original. Sin embargo, una de las mejores prácticas es conservar una copia del instalador MSI anterior para quitar las versiones no actualizadas; después de actualizar el dispositivo es necesaria esta eliminación. El MSI nuevo no podrá hacerlo.
- Después de una actualización, los Jump Clients implementados se actualizarán automáticamente.
 - Si una gran cantidad de Jump Clients intentan actualizarse al mismo tiempo, pueden inundar la aplicación, afectando de manera grave al rendimiento del dispositivo y de la red, según el ancho de banda y el hardware disponibles. Para regular la cantidad de ancho de banda y los recursos consumidos por las actualizaciones de Jump Client, vaya a `/login > Jump > Jump Clients` y establezca la **Cantidad máxima de actualizaciones simultáneas de Jump Client** en un número inferior.
 - Los Jump Clients activos y pasivos se actualizan cuando comprueben con el dispositivo después de la actualización del dispositivo. Estos eventos de comprobación ocurren a intervalos regulares de salida desde el host del Jump Client a través del puerto 443 TCP al dispositivo. Los Jump Clients activos se comprueban inmediatamente después de que se ha completado una actualización en el dispositivo. Los Jump Clients pasivos se comprueban al: iniciar, tener una conexión hecha desde la consola del técnico de soporte, una vez que se le pide comprobar desde el icono de la bandeja del sistema y al menos una vez cada 24 horas.
- Si su dispositivo Bomgar está desactualizado, es posible que se necesiten instalar múltiples versiones de actualización para llegar a la versión actual. En este caso, Bomgar recomienda permitir al menos 24 horas entre las actualizaciones para permitir que se actualicen Jump Clients. Los Jump Clients pasivos pueden tardar más tiempo que esto, según el tiempo en que sus sistemas de host permanecen desconectados.

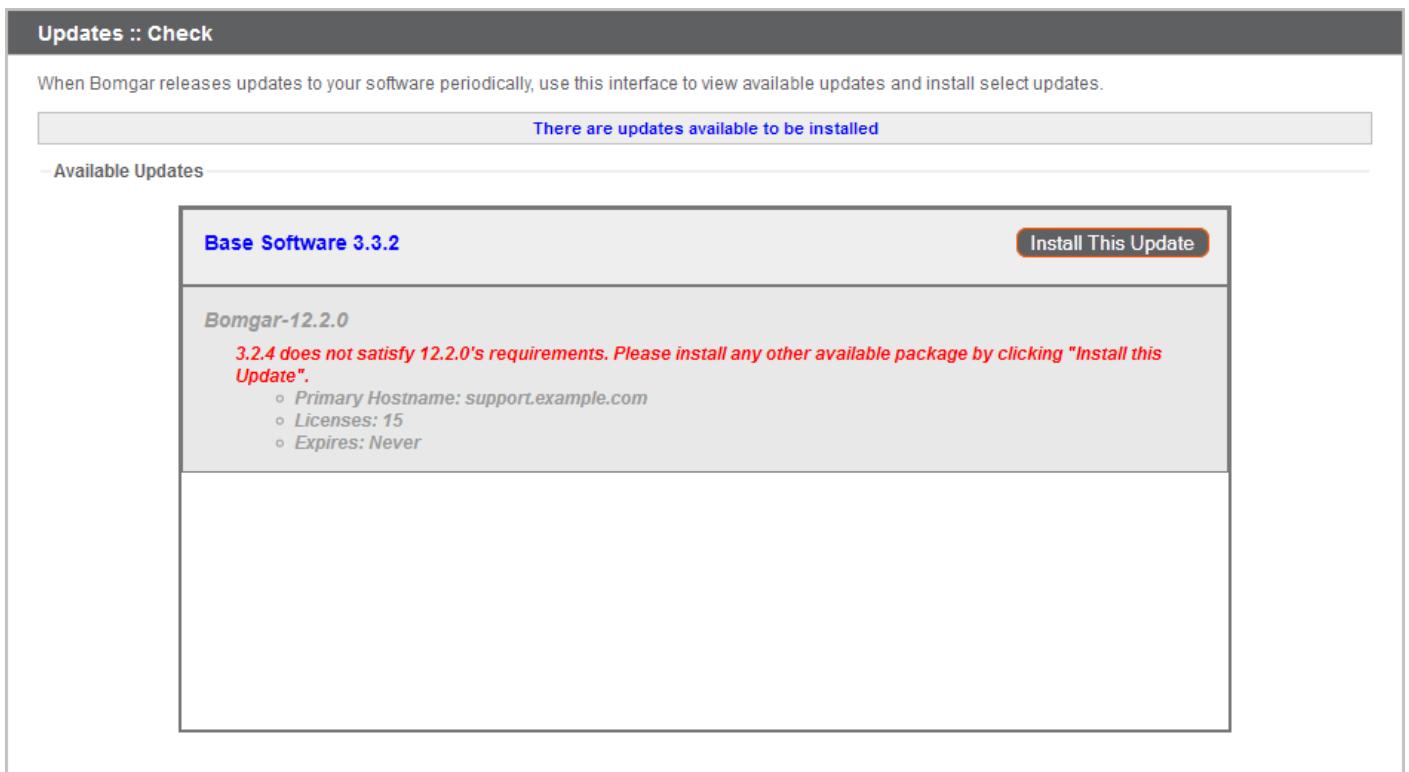
- Una vez que un Jump Client aparece como conectado en la consola del técnico de soporte o en la página **/login > Estado > Información**, se ha actualizado exitosamente. Una forma efectiva de confirmar que todos los Jump Clients se han actualizado es iniciar sesión en la consola del técnico de soporte como usuario administrativo con permiso para modificar todos los Jump Clients en el sistema. Exportar la lista de Jump Clients. En el informe resultante, ordene los Jump Clients por **Detalles de estado** y confirme que todas las fechas indicadas son más recientes que la fecha de la última actualización del dispositivo Bomgar.
- Si se instalan muchas versiones consecutivamente sin primero permitir que se actualicen los Jump Clients, estos pueden requerir una nueva implementación manual.
- Después de una actualización, Bomgar Buttons se actualizarán automáticamente cuando se usen por primera vez después de una actualización.
- Después de una actualización, los Jumpoints implementados se deben actualizar automáticamente.
- Los agentes de conexión de Bomgar se actualizarán automáticamente después de que se actualice el sitio.
- Los clientes de integración de Bomgar no se actualizarán automáticamente después de que se actualice el sitio. Los clientes de integración necesitarán volver a instalarse manualmente. Los instaladores de integración de clientes están disponibles desde la página **Descargas** de help.bomgar.com.
- Una vez que se actualiza, será necesario regenerar todo paquete del instalador previamente creado para Bomgar Button, Jump Clients y las consola del técnico de soporte. Los mismos clientes actualizarán según lo descrito anteriormente. Sin embargo, los archivos del instalador para ellos no tendrán validez una vez que el dispositivo que los generó se actualice.

Actualización de un solo dispositivo Bomgar utilizando actualizaciones automáticas

En la mayoría de los casos, los clientes de Bomgar pueden descargar e instalar las actualizaciones sin ayuda del equipo de Soporte Técnico de Bomgar. Para ver si hay alguna actualización disponible, inicie sesión en su dispositivo Bomgar (/appliance). Haga clic en **Buscar actualizaciones** en la página **Actualizaciones**.



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



Nota: Algunos paquetes requieren otro paquete antes de instalarlos. Instale el paquete disponible para habilitar el paquete dependiente.

Si las actualizaciones automáticas fallan cuando deben funcionar, revise las Preguntas más frecuentes de solución de problemas de comprobación de actualizaciones en www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Si aún no puede realizar actualizaciones automáticas, consulte "Actualización de un dispositivo individual de Bomgar utilizando actualizaciones manuales" en la página 8.

Actualización de un dispositivo individual de Bomgar utilizando actualizaciones manuales

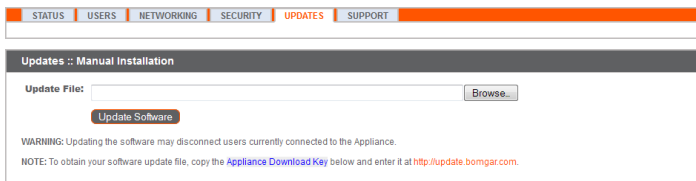
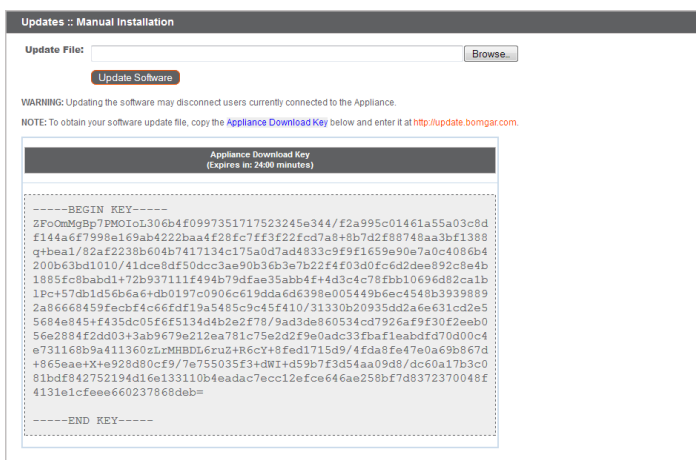
Si no puede utilizar actualizaciones automáticas (p. ej., si su dispositivo existe en una red restringida), puede realizar actualizaciones manuales.

Inicie sesión en su dispositivo Bomgar y vaya a **Actualizaciones**. Comenzando con la Base 3.3.2, haga clic en el vínculo **Clave de descarga de dispositivo** para generar una clave de dispositivo exclusiva; antes de Base 3.3.2, debe comunicarse con el soporte técnico de Bomgar para solicitar esta clave. Desde un sistema sin restricciones, envíe esa clave al servidor de actualizaciones de Bomgar en update.bomgar.com. Descargue todas las actualizaciones disponibles a un dispositivo de almacenamiento extraíble y transfíralas al sistema desde el que puede administrar su dispositivo.

Desde la página **Actualizaciones**, examine el archivo desde la sección **Instalación manual** y haga clic en el botón **Actualizar software** para completar la instalación. El dispositivo instalará la nueva versión del software Bomgar.

Nota: *Esté preparado para instalar las actualizaciones de software directamente después de la descarga. Una vez descargada, la actualización ya no aparecerá en su lista de actualizaciones disponibles. Si necesita volver a descargar una actualización, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar.*

Nota: *Si recibe un error, asegúrese de que el tiempo que aparece listado en la página **/appliance > Estado > Información Básica** es correcto. Muchas funciones del dispositivo Bomgar, incluyendo la clave de descarga del dispositivo, dependen de que el tiempo sea correcto. Si el tiempo no es correcto, revise la configuración NTP en la página **Red > Configuración IP**.*

Updates :: Manual Installation

Update File:

WARNING: Updating the software may disconnect users currently connected to the Appliance.

NOTE: To obtain your software update file, copy the [Appliance Download Key](#) below and enter it at <http://update.bomgar.com>.

Appliance Download Key
(Expires in: 2400 minutes)

```

-----BEGIN KEY-----
2P0omMgBp7PM0IoL306b4f0997351717523245e344/f2a995c01461a55a03c8d
f144a6f7998e169ab422baa4f28fc7f3f22fcd7a8+8b7d2f88746aa3bf1389
q+bea1/02af2230b604b7417134c175a0d7ad4933c9f91659e90e7a0c408b4
200b63bd1010/41dce94f50dc3ae90b36b3e7b22f40340fcd6d2dee892c8e4b
1855fc8babb1+72b937111f494b79dfae35abb4f44d3c4c78fbb10696d82ca1b
1pc+57db1d56b6a6+db0197c0906c619dda6d6398e005449b6ec4548b393889
2a8e668459fecbf4c66fdf19a5485c9c45f410/31330b20935dd2a6e631cd2e5
5684e845+f435dc05f6f5134d4b2e2f78/9ad3de860534cd7926af9f30f2eeb0
56e2884f2dd03+3ab9679e212ea781c75e2d2f9e0adc33fbaflaabdf70d00c4
e731168b9a411360zLrMHBDL6ru2+R6cY+8fed1715d9/4fda8fe47e0a69b867d
+865Eae+X+e92880cf9/7e755035f3+iWI+d59b7f3d54aa09d8/dc60a17b3c0
81bdf942752194d16e133110b4eadac7ecc12efce646ae258bf7d8372370048f
4131e1cf0ee660237868deb=
-----END KEY-----

```


Actualización de dos dispositivos Bomgar en una configuración de conmutación por error

¡IMPORTANTE!

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

Hay dos alternativas para actualizar en un entorno de conmutación por error: actualización sincrónica y actualización asincrónica.

Actualización sincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error

Con la actualización sincrónica, el dispositivo principal se actualiza primero y mantiene su rol como dispositivo principal. Este método involucra cierto tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones simples y escenarios que no se vean afectados por estar desconectados durante la actualización.

Ventaja: Sin eventos de conmutación por error.

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

Actualización asincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error

Con la actualización asincrónica, el dispositivo de copia de seguridad se actualiza primero y luego asume el rol de principal. Este método posee un mínimo tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones y escenarios más grandes que dependan de mantener un tiempo de actividad sólido. Involucra cierta complejidad, ya que es posible que deba modificarse la red para que la conmutación por error afecte el dispositivo de copia de seguridad.

Ventaja: Tiempo de inactividad de producción mínimo.

Desventaja: Requiere actividad de conmutación por error.

Consideraciones

1. Seleccione la alternativa de actualización de conmutación por error que mejor se ajuste a su tiempo de inactividad y a sus necesidades de continuidad.
2. Programe dos ventanas de mantenimiento independientes en las que completar la actualización.
3. El proceso de actualización debería emplear la misma cantidad de tiempo en ambos dispositivos.
4. Planifique un periodo interino entre las dos ventanas de mantenimiento que permita confirmar la nueva versión de software en su entorno de producción pero suficientemente breve para minimizar la exposición de quedar temporalmente sin configuración de conmutación por error.

Actualización sincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error

Con la actualización sincrónica, el dispositivo principal se actualiza primero y mantiene su rol como dispositivo principal. Este método involucra cierto tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones simples y escenarios que no se vean afectados por estar desconectados durante la actualización.

Bomgar recomienda llevar a cabo las actualizaciones durante ventanas de mantenimiento programadas. Su sitio Bomgar dejará de estar disponible temporalmente durante la actualización. Todos los usuarios conectados y las sesiones activas finalizarán. Deberá programar dos ventanas de mantenimiento independientes en las que completar la actualización. La instalación lleva normalmente entre 15 minutos y una hora. Sin embargo, si usted está almacenando una gran cantidad de datos en su dispositivo (p. ej. grabaciones de sesiones), la instalación podría llevar bastante más tiempo. Planifique un periodo interino entre las dos ventanas de mantenimiento que permita confirmar la nueva versión de software en su entorno de producción pero suficientemente breve para minimizar la exposición de quedar temporalmente sin configuración de conmutación por error. Bomgar también recomienda probar la actualización en un entorno controlado antes de implementarla en producción. Si experimenta algún problema durante la actualización de la base, no reinicie el dispositivo Bomgar. Comuníquese con el soporte técnico de Bomgar.

En estas instrucciones, el **Dispositivo A** es el dispositivo principal (p. ej., el Dispositivo al que resuelve el nombre de host principal), y el **Dispositivo B** es la copia de seguridad.

Copia de seguridad y sincronización

Antes de actualizar, realice una copia de seguridad de la configuración actual del software Bomgar. En **Dispositivo A**, vaya a **/login > Administración > Administración del software**.

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	

Haga clic en el botón **Descargar copia de seguridad** y guarde el archivo de copia de seguridad en una ubicación segura.

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/>.

Vaya a **/login > Administración > Conmutación por error**, haga clic en **Sincronizar ahora** y espere a que finalice la sincronización.

Cuando se complete la sincronización, haga clic en **Interrumpir las relaciones de conmutación por error**.

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 03:48:18 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.

Actualizar dispositivo A

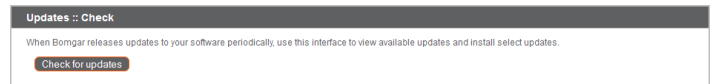
Actualice el **Dispositivo A** usando el método de actualización manual o automático.

Automático

En la mayoría de los casos, los clientes de Bomgar pueden descargar e instalar las actualizaciones sin ayuda del equipo de Soporte Técnico de Bomgar. Para ver si hay alguna actualización disponible, vaya a **/appliance > Actualizaciones**.

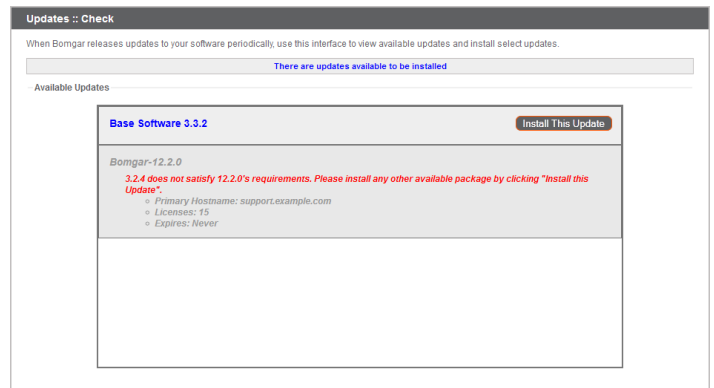


Haga clic en **Buscar actualizaciones**.



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

Nota: Algunos paquetes requieren otro paquete antes de instalarlos. Instale el paquete disponible para habilitar el paquete dependiente.



Si las actualizaciones automáticas fallan cuando deben funcionar, revise las preguntas para solucionar problemas frecuentes en [Buscar actualizaciones en help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377).

Manual

Si no puede utilizar actualizaciones automáticas (p. ej., si su dispositivo existe en una red restringida), puede realizar actualizaciones manuales.

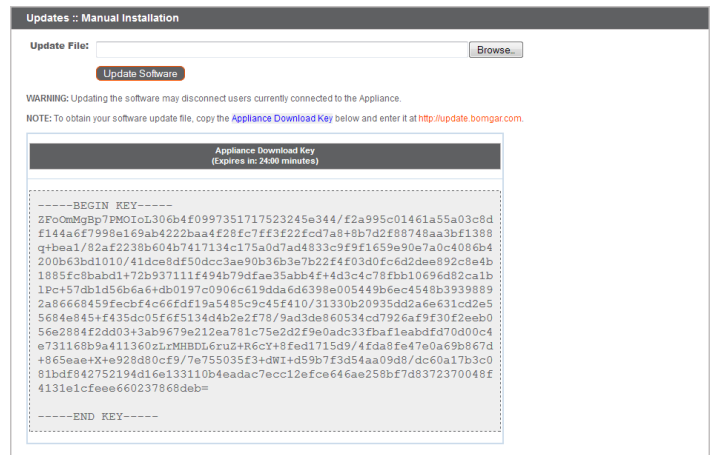
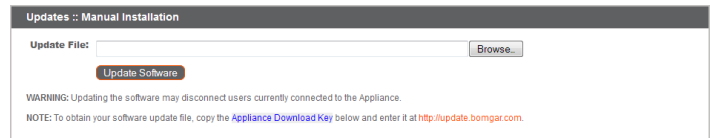
Vaya a **/appliance > Actualizaciones**.



Comenzando con la Base 3.3.2, haga clic en el vínculo **Clave de descarga de dispositivo** para generar una clave de dispositivo exclusiva; antes de Base 3.3.2, debe comunicarse con el soporte técnico de Bomgar para solicitar esta clave. Desde un sistema sin restricciones, envíe esa clave al servidor de actualizaciones de Bomgar en update.bomgar.com. Descargue todas las actualizaciones disponibles a un dispositivo de almacenamiento extraíble y transfíralas al sistema desde el que puede administrar su dispositivo.

Desde la página **Actualizaciones**, examine el archivo desde la sección **Instalación manual** y haga clic en el botón **Actualizar software** para completar la instalación. El dispositivo instalará la nueva versión del software Bomgar.

Nota: *Esté preparado para instalar las actualizaciones de software directamente después de la descarga. Una vez descargada, la actualización ya no aparecerá en su lista de actualizaciones disponibles. Si necesita volver a descargar una actualización, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar.*



Verificar y probar

Después de completar el proceso de actualización, verifique que la actualización se haya completado correctamente y que el software esté funcionando como se espera. Después de la actualización del sitio, necesitará actualizar las consolas de los técnicos de soporte que estén instaladas. Por lo general, este proceso ocurre de manera automática cuando los técnicos de soporte ejecutan la consola del técnico de soporte nuevamente. Para verificar la versión del software que se está ejecutando en la consola, inicie sesión en la consola y haga clic en **Ayuda > Acerca de**. Asegúrese también de poder establecer una conexión a un equipo remoto a través de una sesión.

Nota: *Es posible que sea necesario volver a implementar las consolas de los técnicos de soporte que ya hayan sido implementadas previamente en equipos protegidos que usan MSI después de completar la actualización. Si la característica de la consola del técnico de soporte extraíble se ha habilitado para su sitio por el soporte técnico de Bomgar, puede descargar un instalador MSI para actualizar las consolas del técnico de soporte antes de actualizar el dispositivo. Para hacerlo, marque la nueva actualización como manual o automática. Haga clic en el vínculo **Instaladores de la consola del técnico de soporte** para descargar el archivo MSI para su distribución. Tenga en cuenta que las consolas actualizadas no aparecerán en línea hasta que se actualice su dispositivo. No es necesario desinstalar la consola original antes de implementar la nueva, ya que esta última reemplaza de forma automática la instalación original. Sin embargo, una de las mejores prácticas es conservar una copia del instalador MSI anterior para quitar las versiones no actualizadas; después de actualizar el dispositivo es necesaria esta eliminación. El MSI nuevo no podrá hacerlo.*

Actualizar dispositivo B

Actualice el **Dispositivo B** usando el método de actualización manual o automático como se indicó más arriba. Luego verifique y pruebe que la actualización se haya realizado de manera correcta.

Restablecer la relación de conmutación por error

En el **Dispositivo A**, vaya a **/login > Administración > Conmutación por error**.

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

Nota: Para configurar una conexión válida, ambos dispositivos deben tener claves idénticas de interaplicación. Consulte la página /login > Administración > Seguridad para verificar la clave para cada dispositivo.

Restablezca la relación de conmutación por error con el dispositivo de copia de seguridad usando el **Dispositivo B** como copia de seguridad y manteniendo al **Dispositivo A** como principal.

El establecimiento de la relación entre los dos dispositivos ocurre en la página **Conmutación por error** del dispositivo que será el dispositivo principal. Las direcciones que se ingresan aquí establecerán la relación y permitirán que cualquiera de los dispositivos se conecte con el otro en cualquier momento. Los campos de esta página llamados

Detalles de conexión del nuevo sitio de de copia de

seguridad le informan al dispositivo principal cómo conectarse con el dispositivo que será el de copia de seguridad. Los campos llamados **Detalles de conexión inversa a este sitio principal** se le otorgarán al dispositivo de copia de seguridad y le informarán cómo volver a conectarse a este dispositivo principal. Debe utilizar un nombre de host o dirección IP válidos y el número de puerto TLS para estos campos. Cuando se establezcan todos estos campos, haga clic en el botón **Establecer relación** para intentar establecer la relación.

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.

Nota: Cuando sea posible, Bomgar recomienda el uso de la dirección IP única de cada dispositivo al realizar estas configuraciones.

Una vez que se ha establecido la relación, las pestañas externas se quitarán del sitio de copia de seguridad. La primera sincronización de datos puede demorar aproximadamente 60 segundos en iniciarse, pero también puede hacer clic en el botón **Sincronizar ahora** para forzar la sincronización y extraer la información más actual desde el dispositivo principal en la memoria del dispositivo de copia de seguridad. La sincronización en sí misma puede demorar desde unos segundos hasta unas pocas horas, según la cantidad de datos que deben sincronizarse. La página **Conmutación por error** enumera la última fecha y hora de la sincronización de datos cuando finalice la sincronización.

Actualización asincrónica de dos dispositivos en una relación de conmutación por error

Con la actualización asincrónica, el dispositivo de copia de seguridad se actualiza primero y luego asume el rol de principal. Este método posee un mínimo tiempo de inactividad y se recomienda para implementaciones y escenarios más grandes que dependan de mantener un tiempo de actividad sólido. Involucra cierta complejidad, ya que es posible que deba modificarse la red para que la conmutación por error afecte el dispositivo de copia de seguridad.

Bomgar recomienda llevar a cabo las actualizaciones durante ventanas de mantenimiento programadas. Su sitio Bomgar dejará de estar disponible temporalmente durante la actualización. Todos los usuarios conectados y las sesiones activas finalizarán. Deberá programar dos ventanas de mantenimiento independientes en las que completar la actualización. La instalación lleva normalmente entre 15 minutos y una hora. Sin embargo, si usted está almacenando una gran cantidad de datos en su dispositivo (p. ej. grabaciones de sesiones), la instalación podría llevar bastante más tiempo. Planifique un periodo interino entre las dos ventanas de mantenimiento que permita confirmar la nueva versión de software en su entorno de producción pero suficientemente breve para minimizar la exposición de quedar temporalmente sin configuración de conmutación por error. Bomgar también recomienda probar la actualización en un entorno controlado antes de implementarla en producción. Si experimenta algún problema durante la actualización de la base, no reinicie el dispositivo Bomgar. Comuníquese con el soporte técnico de Bomgar.

En estas instrucciones, el **Dispositivo A** es el dispositivo principal (p. ej., el Dispositivo al que resuelve el nombre de host principal), y el **Dispositivo B** es la copia de seguridad.

Copia de seguridad y sincronización

Antes de actualizar, realice una copia de seguridad de la configuración actual del software Bomgar. En **Dispositivo A**, vaya a **/login > Administración > Administración del software**.

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	

Haga clic en el botón **Descargar copia de seguridad** y guarde el archivo de copia de seguridad en una ubicación segura.

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/>

Vaya a **/login > Administración > Conmutación por error**, haga clic en **Sincronizar ahora** y espere a que finalice la sincronización.

Cuando se complete la sincronización, haga clic en **Interrumpir las relaciones de conmutación por error**.

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.

Actualizar dispositivo B

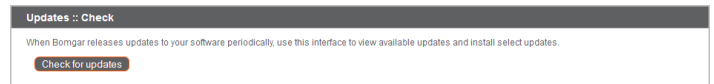
Actualice el **Dispositivo B** usando el método de actualización manual o automático.

Automático

En la mayoría de los casos, los clientes de Bomgar pueden descargar e instalar las actualizaciones sin ayuda del equipo de Soporte Técnico de Bomgar. Para ver si hay alguna actualización disponible, vaya a **/appliance > Actualizaciones**.

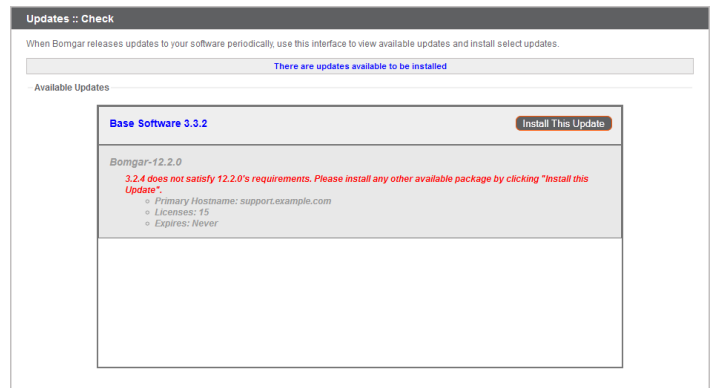


Haga clic en **Buscar actualizaciones**.



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

Nota: Algunos paquetes requieren otro paquete antes de instalarlos. Instale el paquete disponible para habilitar el paquete dependiente.



Si las actualizaciones automáticas fallan cuando deben funcionar, revise las preguntas para solucionar problemas frecuentes en [Buscar actualizaciones en help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377).

Manual

Si no puede utilizar actualizaciones automáticas (p. ej., si su dispositivo existe en una red restringida), puede realizar actualizaciones manuales.

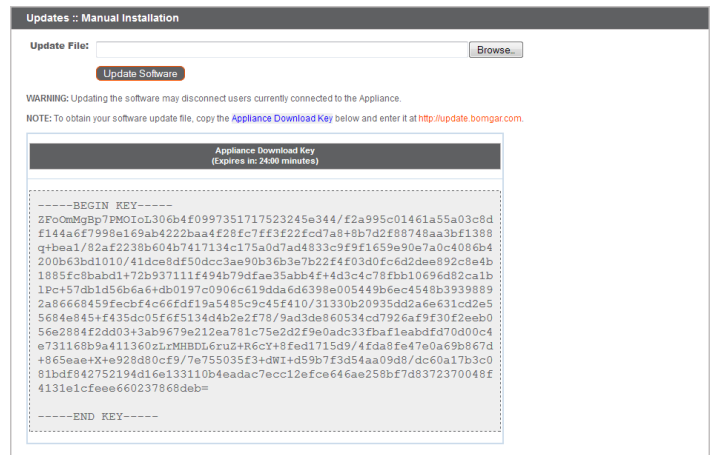
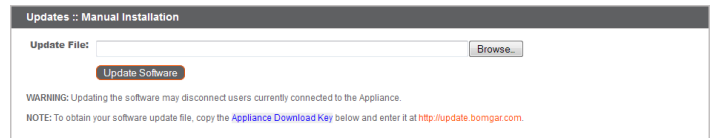
Vaya a **/appliance > Actualizaciones**.



Comenzando con la Base 3.3.2, haga clic en el vínculo **Clave de descarga de dispositivo** para generar una clave de dispositivo exclusiva; antes de Base 3.3.2, debe comunicarse con el soporte técnico de Bomgar para solicitar esta clave. Desde un sistema sin restricciones, envíe esa clave al servidor de actualizaciones de Bomgar en update.bomgar.com. Descargue todas las actualizaciones disponibles a un dispositivo de almacenamiento extraíble y transfíralas al sistema desde el que puede administrar su dispositivo.

Desde la página **Actualizaciones**, examine el archivo desde la sección **Instalación manual** y haga clic en el botón **Actualizar software** para completar la instalación. El dispositivo instalará la nueva versión del software Bomgar.

Nota: *Esté preparado para instalar las actualizaciones de software directamente después de la descarga. Una vez descargada, la actualización ya no aparecerá en su lista de actualizaciones disponibles. Si necesita volver a descargar una actualización, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar.*



Verificar y probar

Después de completar el proceso de actualización, verifique que la actualización se haya completado correctamente y que el software esté funcionando como se espera.

Edite el [archivo de hosts](#) para que el nombre del host de su sitio resuelva la dirección IP del **Dispositivo B**, en un mínimo de dos equipos locales que puedan acceder al **Dispositivo B**. En un equipo, ejecute la consola del técnico de soporte. Después de la actualización del sitio, necesitará actualizar las consolas de los técnicos de soporte que estén instaladas. Por lo general, este proceso ocurre de manera automática cuando los técnicos de soporte ejecutan la consola del técnico de soporte nuevamente. Para verificar la versión del software que se está ejecutando en la consola, inicie sesión en la consola y haga clic en **Ayuda > Acerca de**. Asegúrese también de poder establecer una conexión a un equipo remoto a través de una sesión.

Nota: *Es posible que sea necesario volver a implementar las consolas de los técnicos de soporte que ya hayan sido implementadas previamente en equipos protegidos que usan **MSI** después de completar la actualización. Si la característica de la consola del técnico de soporte extraíble se ha habilitado para su sitio por el soporte técnico de Bomgar, puede descargar un instalador MSI para actualizar las consolas del técnico de soporte antes de actualizar el dispositivo. Para hacerlo, marque la nueva actualización como manual o automática. Haga clic en el vínculo **Instaladores de la consola del técnico de soporte** para descargar el archivo MSI para su distribución. Tenga en cuenta que las consolas actualizadas no aparecerán en línea hasta que se actualice su dispositivo. No es necesario desinstalar la consola original antes de implementar la nueva, ya que esta última reemplaza de forma automática la instalación original. Sin embargo, una de las mejores prácticas es conservar una copia del instalador MSI anterior para quitar las versiones no actualizadas; después de actualizar el dispositivo es necesaria esta eliminación. El MSI nuevo no podrá hacerlo.*

Haga que el Dispositivo B sea el dispositivo principal

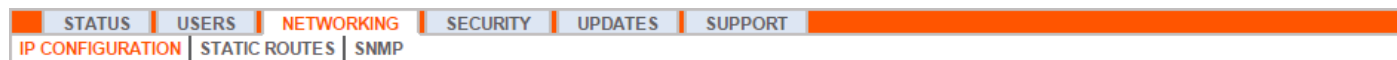
Establezca el **Dispositivo B** en el rol principal siguiendo los pasos determinados anteriormente en su plan de conmutación por error: conmutador de IP compartido, swing DNS o swing NAT.

Nota: Si está utilizando el Cliente de integración Bomgar y lo ha configurado basándose en la dirección IP en lugar de en el nombre de host, asegúrese de verificar que pueda extraer los datos del **Dispositivo B** después de redefinir el **Dispositivo B** como el dispositivo principal.

Nota: Para versiones de Bomgar 10.6 y posteriores, los datos de las sesiones de soporte técnico remotas completadas en cualquiera de los dispositivos con la conmutación por error deshabilitada, se sincronizarán automáticamente al restablecer la relación de conmutación por error. Para versiones de Bomgar anteriores a 10.6, la actualización no sincronizada de los dispositivos podría crear una laguna en los datos de sesión de soporte técnico. Para garantizar que todos los datos de la sesión queden retenidos y disponibles al actualizar los dispositivos no sincronizados con versiones de Bomgar anteriores a 10.6, asegúrese de utilizar el cliente de integración o API para extraer los datos de la sesión del **Dispositivo A** inmediatamente antes de establecer el **Dispositivo B** como el dispositivo principal.

Conmutador IP compartido

En el **Dispositivo A**, vaya a **/appliance > Red > Configuración IP**.



Haga clic en la dirección IP para editarla y cancele la selección del cuadro que dice **Habilitada**. Haga clic en **Guardar cambios**.

Inmediatamente, en el **Dispositivo B**, diríjase a **/appliance > Red > Configuración IP**. Es muy útil tener abierta esta página en una pestaña separada del explorador.

Haga clic en la dirección IP para editarla y seleccione el cuadro **Habilitada**. Haga clic en **Guardar cambios**.

Podrá reanudar su actividad normal inmediatamente después de implementar el conmutador. Todas las solicitudes de su sitio se gestionarán por el **Dispositivo B**.

Swing DNS

Acceda al controlador de DNS y busque la entrada de DNS para su sitio de Bomgar. Edite la entrada para que apunte a la dirección IP del **Dispositivo B**. Una vez que se propague la entrada de DNS, podrá reanudar su actividad normal. Todas las solicitudes de su sitio se gestionarán por el **Dispositivo B**.

Swing NAT

Acceda al controlador de NAT y busque la entrada de NAT para su sitio de Bomgar. Edite la entrada para que apunte a la dirección IP del **Dispositivo B**. Una vez que se realice el cambio, podrá reanudar su actividad normal. Todas las solicitudes de su sitio se gestionarán por el **Dispositivo B**.

Actualizar dispositivo A

Actualice el **Dispositivo A** usando el método de actualización manual o automático, como se indicó más arriba. Luego verifique y pruebe que la actualización se haya realizado de manera correcta.

Restablecer la relación de conmutación por error

En **Dispositivo B**, vaya a **/login > Administración > Conmutación por error**.



Nota: Para configurar una conexión válida, ambos dispositivos deben tener claves idénticas de interaplicación. Consulte la página [/login > Administración > Seguridad](#) para verificar la clave para cada dispositivo.

Restablezca la relación de conmutación por error con el dispositivo de copia de seguridad, utilice el **Dispositivo A** como copia de seguridad y mantenga al **Dispositivo B** como principal.

El establecimiento de la relación entre los dos dispositivos ocurre en la página **Conmutación por error** del dispositivo que será el dispositivo principal. Las direcciones que se ingresan aquí establecerán la relación y permitirán que cualquiera de los dispositivos se conecte con el otro en cualquier momento. Los campos de esta página llamados **Detalles de conexión del nuevo sitio de copia de seguridad**

le informan al dispositivo principal cómo conectarse con el dispositivo que será el de copia de seguridad. Los campos llamados **Detalles de conexión inversa a este sitio principal** se le otorgarán al dispositivo de copia de seguridad y le informarán cómo volver a conectarse a este dispositivo principal. Debe utilizar un nombre de host o dirección IP válidos y el número de puerto TLS para estos campos. Cuando se establezcan todos estos campos, haga clic en el botón **Establecer relación** para intentar establecer la relación.

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.

Nota: Cuando sea posible, Bomgar recomienda el uso de la dirección IP única de cada dispositivo al realizar estas configuraciones.

Una vez que se ha establecido la relación, las pestañas externas se quitarán del sitio de copia de seguridad. La primera sincronización de datos puede demorar aproximadamente 60 segundos en iniciarse, pero también puede hacer clic en el botón **Sincronizar ahora** para forzar la sincronización y extraer la información más actual desde el dispositivo principal en la memoria del dispositivo de copia de seguridad. La sincronización en sí misma puede demorar desde unos segundos hasta unas pocas horas, según la cantidad de datos que deben sincronizarse. La página **Conmutación por error** enumera la última fecha y hora de la sincronización de datos cuando finalice la sincronización.

Actualización de hardware de Bomgar

Cuando actualice su dispositivo Bomgar ya sea desde un dispositivo físico a otro o entre un dispositivo virtual y otro físico, deberá instalar el dispositivo nuevo y transferir los datos del dispositivo original.

1. Instalar el dispositivo nuevo por la guía de configuración apropiada.
 - Instalación del dispositivo virtual Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual
 - Instalación del hardware del Dispositivo Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware
2. Haga una copia de seguridad de la configuración de software del dispositivo actual.
 - a. En su dispositivo actual, vaya a **/login > Administración > Administración del software**.
 - b. En la sección **Software :: Configuración de copia de seguridad**, haga clic en el botón **Descargar copia de seguridad**.
 - c. Guarde el archivo de copia de seguridad en una ubicación segura.
3. Importe su cadena de certificado SSL existente en el dispositivo nuevo.

Nota: Para obtener detalles completos acerca de los certificados SSL y Bomgar, consulte www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates.

- a. En su dispositivo actual, vaya a **/appliance > Seguridad > Certificados**.
- b. En la sección **Seguridad :: Certificados**, marque el cuadro debajo del certificado que está asignado a la dirección IP activa. Luego, del menú desplegable en la parte superior de esta sección, seleccione **Exportar**.

Nota: Exportar los certificados no los eliminará del dispositivo.

- c. En la página **Seguridad :: Certificados :: Exportar** marque las opciones para incluir el certificado, la clave privada y la cadena de certificado. Se recomienda que establezca una frase de contraseña para la clave privada.
 - d. En su dispositivo nuevo, vaya a **/appliance > Seguridad > Certificados**.
 - e. En la sección **Seguridad :: Instalación del certificado**, haga clic en el botón **Importar**.
 - f. Busque el archivo del certificado que exportó previamente y haga clic en **Carga**.
4. Asigne una dirección IP a el certificado.
 - a. En su dispositivo nuevo, vaya a **/appliance > Seguridad > Certificados**.
 - b. En la sección **Seguridad :: Certificados**, localice la entrada para su certificado SSL. Esta usualmente tiene un campo **Emitido a** que contiene el nombre de dominio completamente calificado de su dispositivo (p. ej., site.example.com).
 - c. Confirme que no se muestran advertencias para el certificado nuevo. Si hay una advertencia, consulte preguntas más frecuentes 755 en el Centro de autoservicio de soporte técnico de Bomgar para más detalles en cómo resolver la advertencia: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755.
 - d. Una vez que haya resuelto todas las advertencias, haga clic sobre el vínculo **Asignar IP** en la fila de certificado. En la parte inferior de la página, marque la dirección IP a asignar y haga clic en el botón **Guardar configuración**.

5. Instale el nuevo paquete de software.
 - a. En su dispositivo nuevo, vaya a **/appliance > Actualizaciones**.
 - b. Haga clic en **Búsqueda de actualizaciones** o utilice la **Clave de descarga del dispositivo** según las instrucciones en pantalla.
 - c. Haga Clic en **Instalar está Actualización**. Se necesitará firmar un EULA antes de la instalación.
6. Importe sus valores de configuración de su antiguo dispositivo.
 - a. Iniciar sesión en la interfaz de **/login** de su dispositivo nuevo. Para la primera vez que inicie sesión las credenciales son **administrador** y **contraseña**.
 - b. Vaya a **/login > Administración > Administración del software**.
 - c. En la sección **Software :: Restaurar configuración**, busque el archivo de copia de seguridad que descargó antes y haga clic en **Cargar copia de seguridad** para restaurar la copia de seguridad en el dispositivo nuevo.

En este punto, puede actualizar su servidor DNS para dirigir el tráfico a la dirección IP del dispositivo nuevo así como comenzar a probar el soporte técnico remoto en el mismo. Una vez que ha confirmado que todo funciona correctamente, puede devolver el dispositivo viejo si es físico, o eliminarlo si es virtual. Para devolver el dispositivo físico siga estos pasos:

1. Inicie sesión en la interfaz web **/appliance** del dispositivo antiguo.
2. Busque la página **Estado > Información Básica** y haga clic en **Restablecer el dispositivo al valor predeterminado de fábrica**.
3. Espere hasta que se termine de restablecer, y haga clic en **Apagar este dispositivo**.
4. Empaque el dispositivo de regreso.
5. Fije la etiqueta de enviar de regreso a Bomgar en la caja y contacte al transportista para que la recoja. Si no tiene una etiqueta para enviar de regreso, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar.

Renuncias de responsabilidades, restricciones de las licencias y soporte técnico

Renuncias de responsabilidades

Este documento es provisto a título informativo solamente. Bomgar Corporation podría cambiar el contenido de éste sin previo aviso. No se garantiza que este documento esté libre de errores ni sujeto a ninguna otra garantía o condición, ya sea expresada oralmente o implícita en la ley, incluyendo las garantías y las condiciones implícitas de comerciabilidad o idoneidad para un propósito en particular. Bomgar Corporation específicamente niega cualquier responsabilidad con respecto a este documento, y, mediante este documento, no establece obligación contractual alguna ni directa ni indirectamente. Las tecnologías, la operatividad, los servicios y los procesos descritos aquí están sujetos a cambios sin previo aviso.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP y UNIFIED REMOTE SUPPORT son marcas registradas de Bomgar Corporation. Otras marcas registradas que se muestran son propiedad de sus respectivos propietarios.

Restricciones de licencias

Una licencia de soporte técnico de Bomgar permite que solo un técnico de soporte al cliente a la vez pueda resolver problemas de un número ilimitado de equipos remotos, desatendidos o no. Aunque puedan existir cuentas múltiples en una misma licencia, son necesarias dos o más licencias (una por técnico de soporte concurrente) para permitir que varios técnicos de soporte al cliente puedan solucionar problemas simultáneamente.

Soporte técnico

En Bomgar tenemos el compromiso de ofrecer la más alta calidad de servicio asegurando que nuestros clientes tengan todo lo necesario para operar con la máxima productividad. En caso de necesitar asistencia, póngase en contacto con el soporte técnico de Bomgar en help.bomgar.com.

Brindamos soporte técnico con la compra anual de nuestro plan de mantenimiento.