

**BOMGAR™**

**Dispositivo Bomgar  
Guida per l'Aggiornamento**

## Indice

---

<b>Aggiornare il software Bomgar</b> .....	<b>3</b>
<b>Aggiornare un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti automatici</b> .....	<b>6</b>
<b>Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali</b> .....	<b>8</b>
<b>Aggiornare due dispositivi Bomgar in configurazione failover</b> .....	<b>9</b>
Aggiornamento sincrono di due dispositivi in una relazione di failover .....	10
Backup e sincronizzazione .....	10
Aggiornamento Dispositivo A .....	10
Verifica e test .....	12
Aggiornamento Dispositivo B .....	12
Ristabilire la relazione di failover .....	12
Aggiornamento asincrono di due dispositivi in una relazione di failover .....	14
Backup e sincronizzazione .....	14
Aggiornamento Dispositivo B .....	15
Verifica e test .....	16
Rendere il dispositivo B il dispositivo principale .....	16
Aggiornamento Dispositivo A .....	17
Ristabilire la relazione di failover .....	17
<b>Aggiornare l'hardware Bomgar</b> .....	<b>19</b>
<b>Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico</b> .....	<b>21</b>

# Aggiornare il software Bomgar

Per ulteriori informazioni su ogni versione del software di supporto tecnico remoto Bomgar, consultare il [Registro delle modifiche al prodotto](#).

**Nota:** Se il software Bomgar non è stato aggiornato in tempo e si trova in diverse revisioni dopo l'ultima versione, probabilmente è necessario installare diverse versioni intermedie prima di installare il software più recente. Vedere il terzo punto seguente per i dettagli.

## Preparazione Aggiornamento

- Prima di aggiornare, crea sempre un backup delle configurazioni e impostazioni da **/login > Gestione > Gestione del software**. Si consiglia di esportare anche una copia dei certificati SSL e la chiave privata e salvarli in locale per garantire la continuità in caso di errore dell'aggiornamento.
- Per i maggiori rilasci di software, i clienti con contratti attivi di manutenzione sono inseriti in un programma di presentazione ufficiale. Quando l'aggiornamento è pronto, Bomgar notificherà tramite e-mail come avviare tale procedura d'aggiornamento.
- Se il dispositivo è obsoleto di molti mesi o anni, è improbabile che sia in grado di passare direttamente alla versione più recente di Bomgar con una sola installazione. In questo caso, alcuni pacchetti di aggiornamento potrebbero risultare non selezionabili nell'elenco degli aggiornamenti e richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Seleziona **Installa questo aggiornamento** sul pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.
  - In caso di dubbio sugli aggiornamenti da installare, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com) con una cattura di schermata della pagina **/appliance > Stato > Elementi Base** per stabilire gli aggiornamenti specifici del dispositivo.
  - Nei casi in cui sia necessario installare gli aggiornamenti intermedi Bomgar prima dell'ultima versione, i client software Bomgar non eseguono l'aggiornamento automatico correttamente se non viene concesso il tempo di recuperare gli aggiornamenti intermedi. Quindi, Bomgar consiglia di attendere almeno 24 ore dopo l'installazione di ogni pacchetto con prefisso "Bomgar".
  - Gli aggiornamenti di base non richiedono un periodo di attesa ma sono in genere un prerequisito per pacchetti "Bomgar". Per questo, gli aggiornamenti di base di norma vengono installati subito prima dei pacchetti "Bomgar".
  - Se non è possibile consentire 24 ore per gli aggiornamenti automatici dei client, l'alternativa per l'aggiornamento automatico è quella di eliminare tutti i software client esistenti, compresi console del tecnico di supporto, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, agenti di collegamento, ecc. Installare ogni aggiornamento "Bomgar" e di base in sequenza fino all'ultima versione. Reinstallare manualmente tutto il software client.
- L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo.
- Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti gli utenti connessi e le sessioni attive saranno terminati.
- Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. Le operazioni di test si eseguono quando i due dispositivi si trovano in una relazione di failover e si esegue l'aggiornamento asincrono. (Vedere "[Verifica e test](#)" a pagina 16).
- In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.
- Se due dispositivi sono impostati in una configurazione di failover, considerare se si desidera aggiornare in modo sincrono o asincrono.

- Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.
- Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

### Aggiornamenti del client

Soltanto alcuni upgrade richiedono l'aggiornamento del software del client. Gli aggiornamenti del software di base e gli add-on della licenza non richiedono gli aggiornamenti del software del client. Gli aggiornamenti della versione del sito richiedono l'aggiornamento, in ogni caso. La maggior parte degli aggiornamenti del client avviene automaticamente, tuttavia di seguito viene riportata la procedura di aggiornamento prevista per ogni tipo di client.

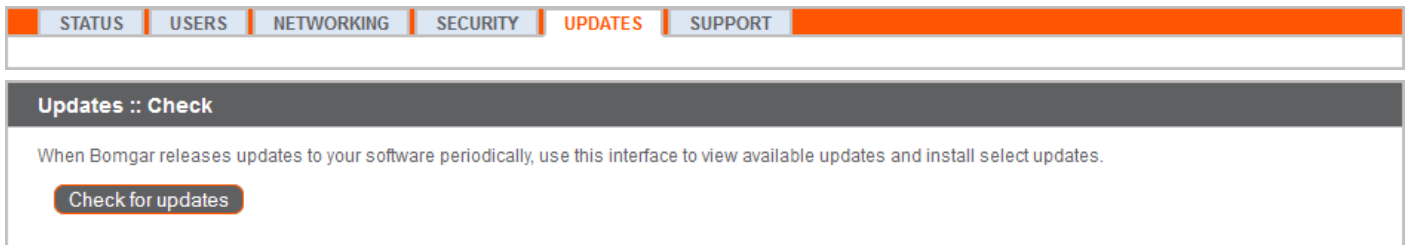
- Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console del tecnico di supporto.
  - Le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite [MSI](#) potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento.
  - Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Non è necessario disinstallare la console di accesso originale prima di distribuire la nuova, poiché quest'ultima deve sostituire automaticamente l'installazione originale. Si consiglia, comunque, di conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete dopo l'aggiornamento del dispositivo, se questa rimozione si rende necessaria. Il nuovo MSI non è in grado di eseguire questa operazione.
- Dopo l'upgrade, i Jump Client distribuiti saranno aggiornati automaticamente.
  - Se molti Jump Client tentano l'aggiornamento contemporaneamente, potrebbero bloccare il dispositivo compromettendo gravemente le prestazioni del dispositivo e della rete, a seconda della larghezza di banda disponibile e dell'hardware. Per regolare la quantità di larghezza di banda e delle risorse impegnate dagli aggiornamenti dei Jump Client, passare a **/login > Jump > Jump Clients** e impostare il **Numero massimo di upgrade simultanei di Jump Client** su un numero più basso.
  - I Jump Client attivi e passivi si aggiornano alla prima verifica del dispositivo dopo l'aggiornamento del dispositivo. Queste verifiche vengono eseguite a intervalli regolari in uscita dall'host Jump Client attraverso la porta TCP 443 verso il dispositivo. I Jump Client attivi eseguono la verifica subito dopo l'aggiornamento del dispositivo. I Jump Client passivi eseguono la verifica all'avvio, al momento della connessione dalla console del tecnico di supporto, dopo aver ricevuto notifica dall'icona della barra delle applicazioni e almeno una volta ogni 24 ore.
- Se il dispositivo Bomgar è obsoleto, potrebbe essere necessario installare versioni di più release per ottenere la versione corrente. In questo caso, Bomgar consiglia di lasciare trascorrere almeno 24 ore tra gli aggiornamenti per consentire l'aggiornamento dei Jump Client. I Jump Client passivi possono richiedere più tempo a seconda di quanto a lungo rimangono offline i loro sistemi host.
  - Una volta che un Jump Client compare online nella console del tecnico di supporto o nella pagina **/login> Stato> Informazioni**, l'aggiornamento è avvenuto correttamente. Un mezzo efficace per confermare che tutti i Jump Client sono aggiornati è quello di accedere alla console del tecnico di supporto come amministratore con l'autorizzazione per modificare tutti i Jump Client del sistema. Esportare l'elenco di Jump Client. Nel report ottenuto ordinare i Jump Client in base ai **Dettagli stato** e verificare che tutte le date elencate siano più recenti della data dell'ultimo

aggiornamento del dispositivo Bomgar.

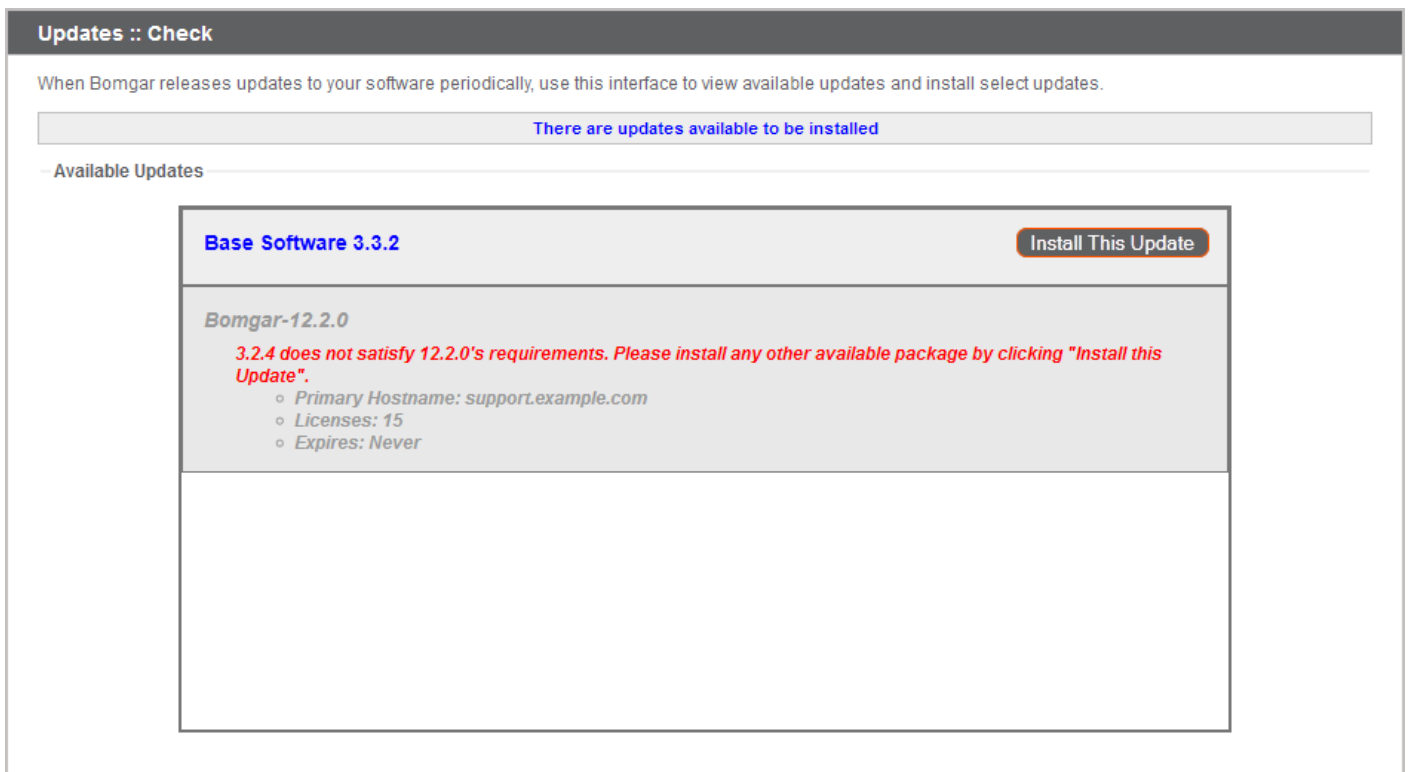
- Se sono state installate versioni di troppe release back-to-back senza prima consentire l'aggiornamento dei Jump Client, i Jump Client potrebbero richiedere la redistribuzione manuale.
- Dopo l'aggiornamento, i Bomgar Button si aggiorneranno automaticamente dopo il primo utilizzo successivo a un aggiornamento.
- Dopo l'aggiornamento, i Jumpoint distribuiti saranno aggiornati automaticamente.
- Gli agenti di connessione Bomgar non vengono aggiornati automaticamente dopo l'aggiornamento del sito.
- I client di integrazione Bomgar non vengono aggiornati automaticamente dopo l'upgrade del sito. Sarà necessario reinstallare manualmente i client di integrazione. I programmi di installazione del client di integrazione sono disponibili alla pagina **Download** di [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).
- Dopo l'upgrade, sarà necessario rigenerare i pacchetti del programma di installazione creati in precedenza per i Bomgar Button, i Jump Client e le console del tecnico di supporto. I client stessi saranno aggiornati come descritto sopra. I rispettivi file del programma di installazione saranno invalidati dopo l'upgrade del dispositivo che li ha generati.

## Aggiornare un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti automatici

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un aggiornamento, connettersi al dispositivo Bomgar (/appliance). Nella pagina **Aggiornamenti** fare clic su **Controlla aggiornamenti**.



Se è disponibile un aggiornamento software, viene visualizzato sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.



**Nota:** alcuni pacchetti richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Installare il pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo [www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377](http://www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377). Se non è ancora possibile eseguire gli aggiornamenti automatici consultare "Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali" a pagina 8.

## Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali

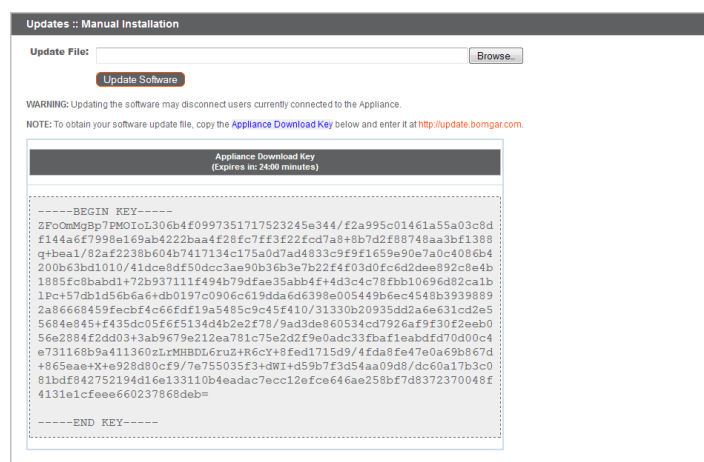
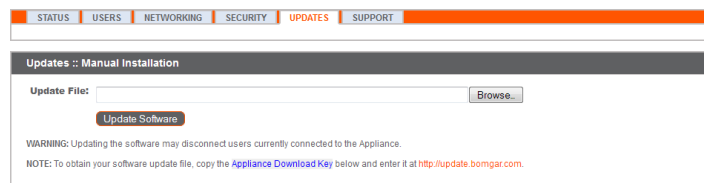
Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

Accedere al dispositivo Bomgar e passare alla pagina **Aggiornamenti**. A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com). Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella pagina **Aggiornamenti**, passare al file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

**Nota:** essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.

**Nota:** se si riceve un errore, accertarsi che l'ora riportata nella pagina **/appliance > Stato > Elementi Base** sia corretta. Molte funzioni del dispositivo Bomgar, compresa la chiave di download del dispositivo, si basano su questa ora corretta. Se l'ora non è corretta, verificare l'impostazione NTP nella pagina **Utilizzo di rete > Configurazione IP**.





# Aggiornare due dispositivi Bomgar in configurazione failover

## IMPORTANTE!

*Bomgar consiglia di pianificare la manutenzione durante le ore di minor traffico.*

Ci sono due alternative per l'aggiornamento in un ambiente failover: upgrade sincrono e upgrade asincrono.

### Aggiornamento sincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.

**Vantaggi:** Nessun evento failover.

**Svantaggi:** Protratto periodo d'inattività del sito di produzione.

### Aggiornamento asincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

**Vantaggi:** Periodo di inattività produzione minimo.

**Svantaggi:** Richiede attività failover.

### Considerazioni

1. Seleziona l'upgrade di failover alternativo che meglio si adatta alle tue necessità di continuità e periodi d'inattività.
2. Pianifica due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento.
3. Ci si deve aspettare che il processo di aggiornamento impieghi il medesimo lasso di tempo per entrambi i dispositivi.
4. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover.

## Aggiornamento sincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.

Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti gli utenti connessi e le sessioni attive saranno terminati. È necessario pianificare due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento. L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover. Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.

In queste istruzioni, il **Dispositivo A** è quello primario (cioè il dispositivo al quale si rivolge il nome host principale), mentre il **Dispositivo B** è quello di backup.

### Backup e sincronizzazione

Prima dell'aggiornamento, eseguire il backup delle impostazioni del software Bomgar corrente. Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > Gestione 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	

Fare clic sul pulsante **Scarica backup** e salvare il file di backup in una posizione sicura.

**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/>.

Passare a **/login > Gestione > Failover**, fare clic su **Sincr ora** e attendere il termine della sincronizzazione.

A sincronizzazione avvenuta, fare clic su **Interrompi relazioni failover**.

**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 (sfr2.example.com) while becoming the primary.

[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.

### Aggiornamento Dispositivo A

Aggiornare il **Dispositivo A** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale.

#### Automatico

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un upgrade passare a **/appliance > Aggiornamenti**.



Cliccare su **Controlla aggiornamenti**.

Se è disponibile un aggiornamento software, viene visualizzato sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

**Nota:** alcuni pacchetti richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Installare il pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo [help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377).

## Manuale

Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

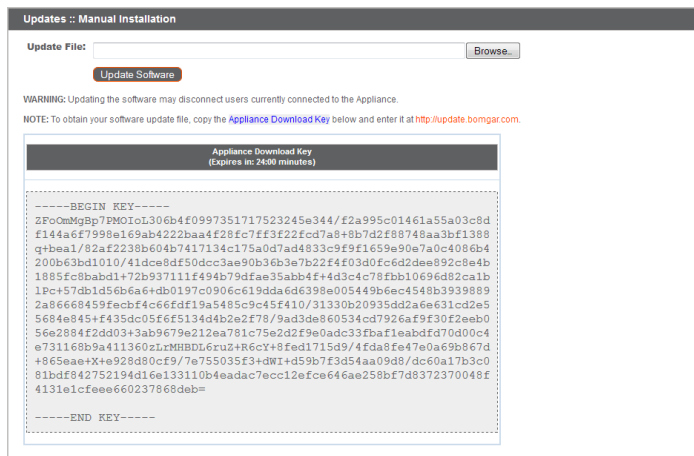
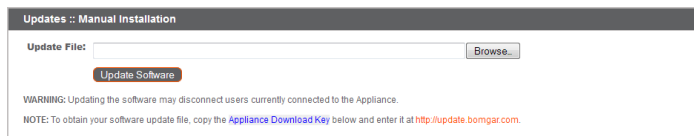
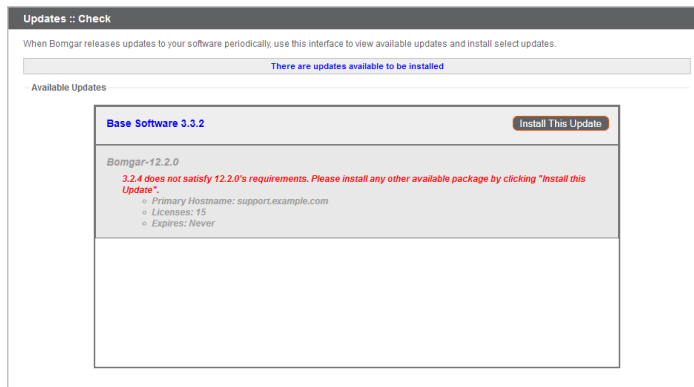
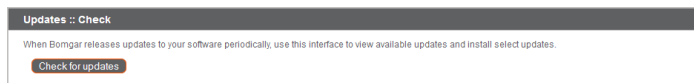
Passare a **/appliance > Aggiornamenti**.



A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com). Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella pagina **Aggiornamenti**, passare al file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

**Nota:** essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.



## Verifica e test

Dopo aver completato il processo di upgrade, verificare che l'aggiornamento sia terminato correttamente e che il software funzioni come previsto. Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console del tecnico di supporto. Per verificare la versione del software che avvia l'esecuzione della console, accedere alla console e fare clic su **Guida > Informazioni su**. Accertarsi inoltre di poter eseguire una connessione a un computer remoto mediante una sessione.

**Nota:** le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite **MSI** potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento. Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Non è necessario disinstallare la console di accesso originale prima di distribuire la nuova, poiché quest'ultima deve sostituire automaticamente l'installazione originale. Si consiglia, comunque, di conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete dopo l'aggiornamento del dispositivo, se questa rimozione si rende necessaria. Il nuovo MSI non è in grado di eseguire questa operazione.

## Aggiornamento Dispositivo B

Aggiornare il **Dispositivo B** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale come definito in precedenza. Verificare e testare poi che l'aggiornamento sia terminato correttamente.

## Ristabilire la relazione di failover

Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > 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	

**Nota:** per configurare una connessione valida, entrambi i dispositivi devono avere chiavi identiche tra dispositivi. Consultare la pagina **/login > Gestione > Protezione** per verificare la chiave di ciascun dispositivo.

Ristabilire la relazione di failover con il dispositivo di backup utilizzando il **Dispositivo B** come backup e mantenendo il **Dispositivo A** come principale.

la relazione stabilita tra due dispositivi si rileva nella pagina **Failover** del dispositivo considerato principale. Gli indirizzi immessi qui stabiliscono la relazione e consentono ai dispositivi di connettersi in qualsiasi momento. I campi di questa pagina denominati **Dettagli di connessione nuovo sito di backup** forniscono indicazioni al dispositivo principale sulla connessione al dispositivo designato per il backup. I campi denominati **Dettagli di connessione inversa al sito principale** sono assegnati al dispositivo di backup e forniscono indicazioni sulla connessione al dispositivo principale. In questi campi è necessario utilizzare un nome host valido o un indirizzo IP e il numero della porta TLS. Dopo aver impostato tutti i campi, per tentare di stabilire la relazione fare clic sul pulsante **Stabilisci relazione**.

**Failover :: Configuration**

Failover is currently not configured.

Setup a Failover Relationship:

New Backup Site Connection Details

Host Name or IP Address:

TLS Port:

Reverse Connection Details To This Primary Site

Host Name or IP Address:

TLS Port:

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

**Nota:** se possibile, Bomgar consiglia di utilizzare un indirizzo IP univoco per ciascun dispositivo quando si configurano queste impostazioni.

Dopo aver stabilito la relazione, le schede estranee saranno rimosse dal sito di backup. L'avvio della prima sincronizzazione dei dati impiega 60 secondi, ma è possibile selezionare il pulsante **Sincr ora** per forzare la sincronizzazione e immettere le informazioni più correnti dal dispositivo principale nella memoria del dispositivo di backup. La sincronizzazione vera e propria può richiedere da pochi secondi ad alcune ore, a seconda della quantità di dati da sincronizzare. Nella pagina **Failover**, al termine della sincronizzazione, vengono elencati l'ultima data e ora di sincronizzazione dei dati.

## Aggiornamento asincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti gli utenti connessi e le sessioni attive saranno terminati. È necessario pianificare due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento. L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover. Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.

In queste istruzioni, il **Dispositivo A** è quello primario (cioè il dispositivo al quale si rivolge il nome host principale), mentre il **Dispositivo B** è quello di backup.

### Backup e sincronizzazione

Prima dell'aggiornamento, eseguire il backup delle impostazioni del software Bomgar corrente. Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > Gestione 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	

Fare clic sul pulsante **Scarica backup** e salvare il file di backup in una posizione sicura.

**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/>.

Passare a **/login > Gestione > Failover**, fare clic su **Sincr ora** e attendere il termine della sincronizzazione.

A sincronizzazione avvenuta, fare clic su **Interrompi relazioni failover**.

**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.

## Aggiornamento Dispositivo B

Aggiornare il **Dispositivo B** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale.

### Automatico

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un upgrade passare a **/appliance > Aggiornamenti**.



Cliccare su **Controlla aggiornamenti**.

Se è disponibile un aggiornamento software, viene visualizzato sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

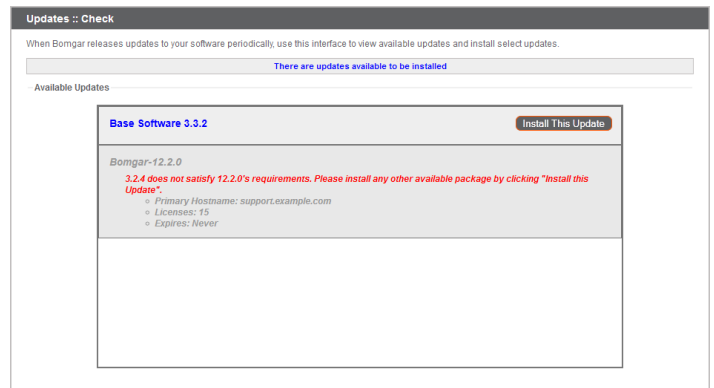
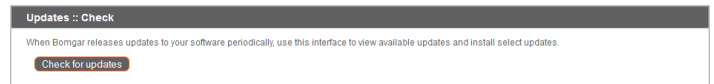
**Nota:** *alcuni pacchetti richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Installare il pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.*

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo [help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377](http://help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377).

### Manuale

Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

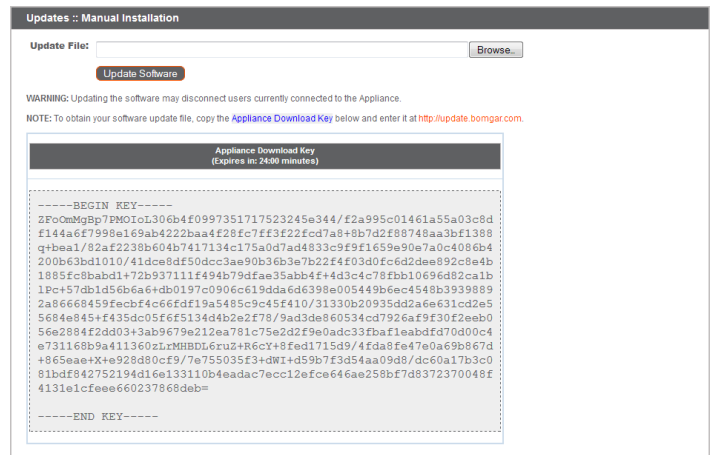
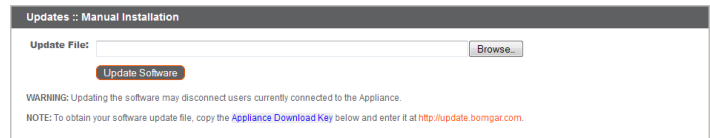
Passare a **/appliance > Aggiornamenti**.



A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com). Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella pagina **Aggiornamenti**, passare al file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

**Nota:** essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.



## Verifica e test

Dopo aver completato il processo di upgrade, verificare che l'aggiornamento sia terminato correttamente e che il software funzioni come previsto.

Su almeno due computer locali con accesso al **Dispositivo B** modificare il [file degli host](#) in modo che il nome host del sito di supporto tecnico risolva l'indirizzo IP del **Dispositivo B**. Su un computer eseguire la console del tecnico di supporto. Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console del tecnico di supporto. Per verificare la versione del software che avvia l'esecuzione della console, accedere alla console e fare clic su **Guida > Informazioni su**. Accertarsi inoltre di poter eseguire una connessione a un computer remoto mediante una sessione.

**Nota:** le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite **MSI** potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento. Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Non è necessario disinstallare la console di accesso originale prima di distribuire la nuova, poiché quest'ultima deve sostituire automaticamente l'installazione originale. Si consiglia, comunque, di conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete dopo l'aggiornamento del dispositivo, se questa rimozione si rende necessaria. Il nuovo MSI non è in grado di eseguire questa operazione.

## Rendere il dispositivo B il dispositivo principale

Impostare il **Dispositivo B** sul ruolo principale seguendo i passaggi stabiliti in precedenza nel piano di failover: IP switch, DNS swing o NAT swing condiviso.



**Nota:** se si utilizza un client di integrazione Bomgar e lo si è configurato in base all'indirizzo IP invece che al nome host, verificare di poter recuperare i dati dal **Dispositivo B** dopo aver ridefinito il **Dispositivo B** come dispositivo principale.

**Nota:** per le versioni Bomgar 10.6 e successive, i dati provenienti da sessioni di supporto tecnico completate con un dispositivo o con l'altro mentre il failover non è attivo vengono sincronizzati automaticamente non appena è ristabilito il rapporto di failover. Per le versioni Bomgar precedenti alla 10.6, l'aggiornamento non sincronizzato dei dispositivi può creare lacune nei dati delle sessioni di supporto tecnico. Per fare in modo che tutti i dati delle sessioni siano conservati e disponibili in caso di upgrade non sincronizzato di dispositivi con versioni Bomgar precedenti alla 10.6, accertarsi di utilizzare il client di integrazione o l'API per estrarre i dati delle sessioni dal **Dispositivo A** prima di rendere il **Dispositivo B** il dispositivo principale.

## IP Switch condiviso

Sul **Dispositivo A** passare a **/appliance > Utilizzo di rete > Configurazione IP**.



Fare clic sull'indirizzo IP condiviso per modificarlo e deselezionare la casella **Abilitato**. Fare clic su **Salva modifiche**.

Passare subito a **/appliance > Utilizzo di rete > Configurazione IP** sul **Dispositivo B**. Si consiglia di tenere questa pagina già aperta in una scheda del browser separata.

Fare clic sull'indirizzo IP condiviso per modificarlo e selezionare la casella **Abilitato**. Fare clic su **Salva modifiche**.

Dopo aver creato lo switch è possibile riprendere la normale attività. Tutte le richieste al sito saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

## DNS Swing

Accedere al controller DNS e individuare la voce DNS per il sito Bomgar. Modificare la voce in modo che punti all'indirizzo IP per il **Dispositivo B**. Dopo aver propagato la voce DNS, è possibile riprendere la normale attività. Tutte le richieste al sito saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

## NAT Swing

Accedere al controller NAT e individuare la voce DNS per il sito Bomgar. Modificare la voce in modo che punti all'indirizzo IP per il **Dispositivo B**. Dopo aver apportato la modifica, è possibile riprendere la normale attività. Tutte le richieste al sito saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

## Aggiornamento Dispositivo A

Aggiornare il **Dispositivo A** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale come definito in precedenza. Verificare e testare poi che l'aggiornamento sia terminato correttamente.

## Ristabilire la relazione di failover

Dal **Dispositivo B** passare a **/login > Gestione > Failover**.



**Nota:** per configurare una connessione valida, entrambi i dispositivi devono avere chiavi identiche tra dispositivi. Consultare la pagina **/login > Gestione > Protezione** per verificare la chiave di ciascun dispositivo.

Ristabilire la relazione di failover con il dispositivo di backup utilizzando il **Dispositivo A** come backup e il **Dispositivo B** come principale.

la relazione stabilita tra due dispositivi si rileva nella pagina **Failover** del dispositivo considerato principale. Gli indirizzi immessi qui stabiliscono la relazione e consentono ai dispositivi di connettersi in qualsiasi momento. I campi di questa pagina denominati **Dettagli di connessione nuovo sito di backup** forniscono indicazioni al dispositivo principale sulla connessione al dispositivo designato per il backup. I campi denominati **Dettagli di connessione inversa al sito principale** sono assegnati al dispositivo di backup e forniscono indicazioni sulla connessione al dispositivo principale. In questi campi è necessario utilizzare un nome host valido o un indirizzo IP e il numero della porta TLS. Dopo aver impostato tutti i campi, per tentare di stabilire la relazione fare clic sul pulsante **Stabilisci relazione**.

**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:** se possibile, Bomgar consiglia di utilizzare un indirizzo IP univoco per ciascun dispositivo quando si configurano queste impostazioni.

Dopo aver stabilito la relazione, le schede estranee saranno rimosse dal sito di backup. L'avvio della prima sincronizzazione dei dati impiega 60 secondi, ma è possibile selezionare il pulsante **Sincr ora** per forzare la sincronizzazione e immettere le informazioni più correnti dal dispositivo principale nella memoria del dispositivo di backup. La sincronizzazione vera e propria può richiedere da pochi secondi ad alcune ore, a seconda della quantità di dati da sincronizzare. Nella pagina **Failover**, al termine della sincronizzazione, vengono elencati l'ultima data e ora di sincronizzazione dei dati.

## Aggiornare l'hardware Bomgar

Quando si aggiorna il dispositivo Bomgar da un dispositivo fisico in un altro o tra un dispositivo fisico e uno virtuale, è necessario installare il nuovo dispositivo e trasferire i dati dal dispositivo originale.

1. Installare il nuovo dispositivo secondo la guida di installazione adeguata.
  - Per l'installazione del dispositivo virtuale Bomgar visitare il sito all'indirizzo: [www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual)
  - Per l'installazione dell'hardware del dispositivo Bomgar visitare il sito all'indirizzo: [www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware)
2. Eseguire il backup delle impostazioni del software del dispositivo.
  - a. Dal dispositivo corrente, passare a **/login > Gestione > Gestione del software**.
  - b. Fare clic sul pulsante **Scarica backup** nella sezione **Software :: Impostazioni di backup**.
  - c. Salvare il file di backup in una posizione sicura.
3. Importare la catena del certificato SSL esistente nel nuovo dispositivo.

**Nota:** Per i dettagli completi sui certificati SSL e su Bomgar, consultare il sito all'indirizzo [www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates](http://www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates).

- a. Dal dispositivo corrente, passare a **/appliance > Sicurezza > Certificati**.
- b. Nella sezione **Sicurezza :: Certificati**, selezionare la casella accanto al certificato assegnato all'indirizzo IP attivo. Nel menu a discesa nella parte superiore di questa sezione, selezionare quindi **Esportazione**.

**Nota:** l'esportazione dei certificati non li rimuove dal dispositivo.

- c. Nella pagina **Sicurezza :: Certificati :: Esportazione**, selezionare le opzioni per includere il certificato, la chiave privata e la catena di certificazione. Si consiglia di proteggere la chiave privata con una passphrase.
  - d. dal nuovo dispositivo, passare a **/appliance > Sicurezza > Certificati**.
  - e. Nella sezione **Sicurezza :: Installazione certificato** fare clic sul pulsante **Importazione**.
  - f. Cercare il file del certificato esportato in precedenza e poi fare clic su **Caricamento**.
4. Assegnare un indirizzo IP al certificato.
    - a. Dal nuovo dispositivo, passare a **/appliance > Sicurezza > Certificati**.
    - b. Nella sezione **Sicurezza :: Certificati**, individuare la voce del certificato SSL. In genere è presente un campo **Emesso a** che contiene il nome del dominio completo del dispositivo (ad es. site.example.com).
    - c. Confermare che non ci siano avvisi elencati nel nuovo certificato. In caso di avviso, vedere la FAQ 755 nel centro self-service di supporto tecnico clienti Bomgar per i dettagli sulla risoluzione dell'avviso: [help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755](http://help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755).
    - d. Dopo aver risolto tutti gli avvisi, fare clic sul link nella riga del certificato **Assegna IP**. Verificare l'indirizzo IP da assegnare e fare clic sul pulsante **Salva configurazione** nella parte inferiore della pagina.

5. Installare il nuovo pacchetto software.
  - a. Nel nuovo dispositivo, passare a **/appliance > Aggiornamenti**.
  - b. Fare clic su **Controlla aggiornamenti** oppure utilizzare la **Chiave di download del dispositivo** seguendo le istruzioni sullo schermo.
  - c. Fare clic su **Installa questo aggiornamento**. Prima dell'installazione è necessario firmare l'EULA.
6. Importare le impostazioni di configurazione del software dal vecchio dispositivo.
  - a. Accedere all'interfaccia **/login** del nuovo dispositivo. Le credenziali di primo accesso sono **admin** e **password**.
  - b. Passare a **/login > Gestione > Gestione del software**.
  - c. Nella sezione **Software :: Ripristina impostazioni** passare al file di backup scaricato in precedenza e fare clic su **Carica backup** per ripristinare il backup nel nuovo dispositivo.

A questo punto, è possibile aggiornare il server DNS per indirizzare il traffico verso l'indirizzo IP del nuovo dispositivo e si può iniziare a testare il supporto tecnico remoto sul nuovo dispositivo. Dopo aver confermato che funziona correttamente, è possibile restituire il vecchio dispositivo, se fisico, o eliminarlo, se virtuale. Per restituire un dispositivo fisico, procedere come segue:

1. Accedere all'interfaccia Web **/appliance** del vecchio dispositivo.
2. Passare alla pagina **Stato > Elementi Base** e fare clic su **Reimposta il dispositivo alle impostazioni predefinite di fabbrica**.
3. Attendere il termine della reimpostazione quindi fare clic su **Spegni questo dispositivo**.
4. Imballare il dispositivo per la spedizione.
5. Apporre l'etichetta di spedizione per restituzione a Bomgar sulla scatola e contattare il corriere per il ritiro. Se non si dispone dell'etichetta per la spedizione, rivolgersi al supporto tecnico di Bomgar.

# Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico

## Dichiarazioni di responsabilità

Questo documento è fornito a scopo puramente informativo. Bomgar Corporation può variare i contenuti del presente documento senza notifica. Non si garantisce che il presente documento sia privo di errori o soggetto ad altre garanzie o condizioni espresse oralmente o implicite per legge, incluse garanzie implicite e condizioni di commerciabilità o idoneità a uno specifico scopo. Bomgar Corporation è esonerata da ogni responsabilità rispetto ai contenuti di questo documento tramite il quale non si forma, direttamente o indirettamente, alcuna obbligazione contrattuale. Le tecnologie, le funzionalità, i servizi e i processi descritti nel presente documento sono soggetti a modifiche senza preavviso.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT sono marchi registrati di Bomgar Corporation; gli altri marchi mostrati sono proprietà dei rispettivi titolari.

## Limitazioni di licenza

Una licenza Bomgar consente a un tecnico di supporto alla volta di diagnosticare e risolvere problemi per un numero illimitato di computer remoti, assistiti o meno. Anche se la stessa licenza può includere più account, per consentire a più tecnici di supporto di intervenire simultaneamente sono indispensabili due o più licenze (una per tecnico di supporto che deve intervenire simultaneamente).

## Supporto tecnico

Bomgar è impegnata a offrire un'assistenza di altissimo livello, garantendo che i suoi clienti abbiano tutto il necessario per operare con la massima produttività. Per qualsiasi tipo di supporto, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).

Il supporto tecnico viene offerto con l'acquisto annuale di un piano di manutenzione.