

BOMGAR™

Bomgar アプライアンス
アップグレードガイド

目次

Bomgar ソフトウェアのアップグレード	3
自動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする	6
手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする	8
フェールオーバーの構成で 2 つの Bomgar アプライアンスをアップグレードする	9
フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス同期 アップグレード	10
バックアップと同期	10
アプライアンス (A) のアップデート	10
検証とテスト	12
アプライアンス (B) のアップデート	12
フェールオーバー関係の再構築	12
フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス非同期 アップグレード	14
バックアップと同期	14
アプライアンス (B) のアップデート	14
検証とテスト	16
アプライアンス (B) をプライマリ アプライアンスに設定	16
アプライアンス (A) のアップデート	17
フェールオーバー関係の再構築	17
Bomgar ハードウェアのアップグレード	18
免責条項、ライセンスの制限 & テクニカル サポート	20

Bomgar ソフトウェアのアップグレード

[製品変更ログ](#)をご覧ください、Bomgar のリモート サポート ソフトウェアの各リリースの詳細を確認してください。

注: Bomgar ソフトウェアがしばらくアップデートされておらず、最新バージョンに1 つ以上の改訂が存在する場合は、最新のソフトウェアをインストールする前に、まず中間バージョンをインストールする必要がある場合があります。詳細については、以下の三番目の説明を参照してください。

アップグレードの準備

- アップグレードの前には、常に **/login > 管理 > ソフトウェア管理** から設定と構成のバックアップを作成します。最適な方法として、SSL 証明書とプライベートキーのコピーをエクスポートし、さらにアップグレードに失敗した場合でも連続性を確保するために、これをローカルに保存します。
- 主要なソフトウェアリリースでは、現在保守契約のあるお客様はロールアウトスケジュールに組み込まれます。アップグレードの準備が完了したら、Bomgar はこのアップデート手順を開始する E メールを送信して通知します。
- お使いの-appliance が、数ヵ月または数年以上アップデートされていない場合、1 回のインストールで直接 Bomgar の最新バージョンにアップグレードできない可能性が高くなります。この場合、一部のアップグレード パッケージはグレー表示される場合があります。その場合他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージでこのアップデートをインストールするを選択し、依存するものを有効にします。
 - どれをどの順序でインストールすべきか分からない場合、お使いの-appliance の特定のアップデートを確定するためには、**/appliance > ステータス > 基本事項** ページのスクリーンショットを添えて、help.bomgar.com から Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。
 - 中間の Bomgar アップデートが存在する場合は、それを最新バージョンの前にインストールする必要があり、中間アップデートを取得する時間が与えられない限り、Bomgar ソフトウェア クライアントの自動アップデートは正常に行われませんが予測されます。したがって、Bomgar では、「Bomgar」のプレフィックスが付いた各パッケージをインストールした後、24 時間以上待つことが推奨されます。
 - 基本アップデートは待機期間を必要としませんが、通常 Bomgar」パッケージの前提条件となっています。そのため、基本アップデートは、通常 Bomgar」パッケージの直前にインストールされます。
 - クライアントの自動アップグレードが完了するのに 24 時間待つことができない場合は、自動アップデートの代りとして、始めにサポート技術スタッフ コンソール、Jump Client、Jumpoints、Bomgar Button、接続エージェントを含む、すべての既存のクライアント ソフトウェアを削除します。最新バージョンに到達するまで順番に各 Bomgar」と基本アップグレードをインストールします。その後、手動ですべてのクライアント ソフトウェアを再インストールします。
- インストールには、通常 15 分から 1 時間程度かかります。ただし、-appliance に大量のデータを保存する場合 (セッションの記録など)、インストールはこれよりもかなり長くかかる場合があります。
- Bomgar では、スケジュールされたメンテナンス枠でアップグレードを行うことを推奨しています。アップグレードの最中、Bomgar サイトは一時的に使用できなくなります。ログインしているすべてのユーザーおよびすべてのアクティブなセッションは終了します。
- Bomgar では製品の使用前に、制御された環境内で更新のテストを実施することも推奨しています。フェールオーバー関係にある 2 つの-appliance があり、非同期でアップデートを行う場合に、テストを行うことができます。 (**"検証とテスト" on page 16**を参照)。
- Base の更新中に問題が発生した場合、Bomgar アプライアンスを再起動しないでください。Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。
- フェールオーバー構成で 2 つの設定済み-appliance がある場合、アップデートを同期または非同期で行うか検討します。
 - 同期アップデートを使用すると、プライマリ-appliance が最初に更新され、プライマリとしての役割が維持されます。この方法は一定のダウンタイムを伴わない、アップデート時にオフラインになることで影響を受けない、容易な導入およびシナリオ用に推奨されます。

- 非同期アップデートを使用すると、バックアップ アプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップ アプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

クライアントのアップグレード

更新用のクライアント ソフトウェアが必要なのは、特定のアップグレードのみです。基本ソフトウェアのアップデートおよびライセンスのアドオンは、クライアント ソフトウェアの更新を必要としません。しかし、サイト バージョンの更新ではクライアントの更新が必要です。ほとんどのクライアント更新は自動的に行われますが、クライアントのタイプごとに想定される更新手順が以下に記載されています。

- インストールされたサポート技術スタッフコンソールは、サイトアップグレードの後にアップグレードする必要があります。通常、次回スタッフがサポート技術スタッフコンソールを実行した時に、これは自動的に行われます。
 - ロックダウンされたコンピュータでMSIを使って以前展開されたサポート技術スタッフコンソールについては、アップグレードが完了した後もう一度展開する必要がある場合があります。
 - Bomgar 技術サポートによってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフコンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフコンソールを更新するために MSI インストーラをダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用の MSI をダウンロードするには、**サポート技術スタッフコンソール インストーラ**のリンクをクリックします。更新されたコンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されませんのでご注意ください。新たにコンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのコンソールのインストールを削除するために過去の MSI インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規の MSI では、これを実行できません。
- アップグレード後、展開した Jump Client は自動的にアップデートされます。
 - 多数の Jump Client のアップデートを同時に試みた場合、利用可能な帯域幅とハードウェアに応じて、アプライアンスおよびネットワークの両方でアプライアンスが溢れ、重大な作業欠陥を及ぼす可能性があります。Jump Client のアップデートが消費する帯域幅とリソース消費量を調節するために、**/login > Jump > Jump Client** のページで、**Jump Client 同時アップグレードの最大数**を低い数値に設定します。
 - アクティブおよびパッシブの Jump Client は、アプライアンスのアップデートの後、アプライアンスの最初のチェックイン時にアップデートされます。これらのチェックインイベントは、TCP ポート 443 を介した Jump Client ホストからアプライアンスのアウトバウンドで定期的発生します。アクティブな Jump Client は、アプライアンスでアップグレードが完了した直後にチェックインします。パッシブな Jump Client は、起動時、サポート技術スタッフコンソールにより接続された時、システムトレイアイコンからチェックインが指示された時、または 24 時間以内に一度チェックインを行います。
- お使いの Bomgar アプライアンスがアップデートされておらず、最新のバージョンにアップデートするには、複数のリリース バージョンをインストールする必要があります。この場合 Bomgar では、Jump Client を 24 時間以上アップグレードを許可する状態にしておくことを推奨しています。パッシブの Jump Client は、ホスト システムのオフライン状態の長さに応じて、さらに時間を要することがあります。
 - Jump Client がオンライン状態で、サポート技術スタッフコンソールまたは**/login > ステータス > 情報** ページに表示されたら、正常にアップデートが完了しています。システム内のすべての Jump Client を変更する権限を持つ管理ユーザーとしてサポート技術スタッフコンソールにログインすることが、Jump Client が更新されたことを確認するための有効な手段となります。Jump Client のリストをエクスポートします。結果レポートで、**ステータス詳細**の順に Jump Client を並べ替え、Bomgar アプライアンスの最終アップグレードの日付よりも、表示されたすべての日付の方が新しいことを確認してください。
 - Jump Client のアップグレードを許可する前に、あまりに多くのリリース バージョンを次から次へとインストールした場合、Jump Client を手動で再配置する必要がある場合があります。
- アップグレード後、Bomgar Button は、アップグレード後に初めて使用する際に自動的にアップデートされます。
- アップグレード後、配置した Jumpoint は自動的にアップデートされます。
- Bomgar 接続エージェントは、サイトのアップグレード後も自動的に更新されます。
- Bomgar 統合クライアントは、サイトのアップグレード後も自動的に更新されません。統合クライアントは、手動で再インストールする必要があります。統合クライアントのインストーラは、help.bomgar.com にある **「ダウンロード」**ページから入手できます。

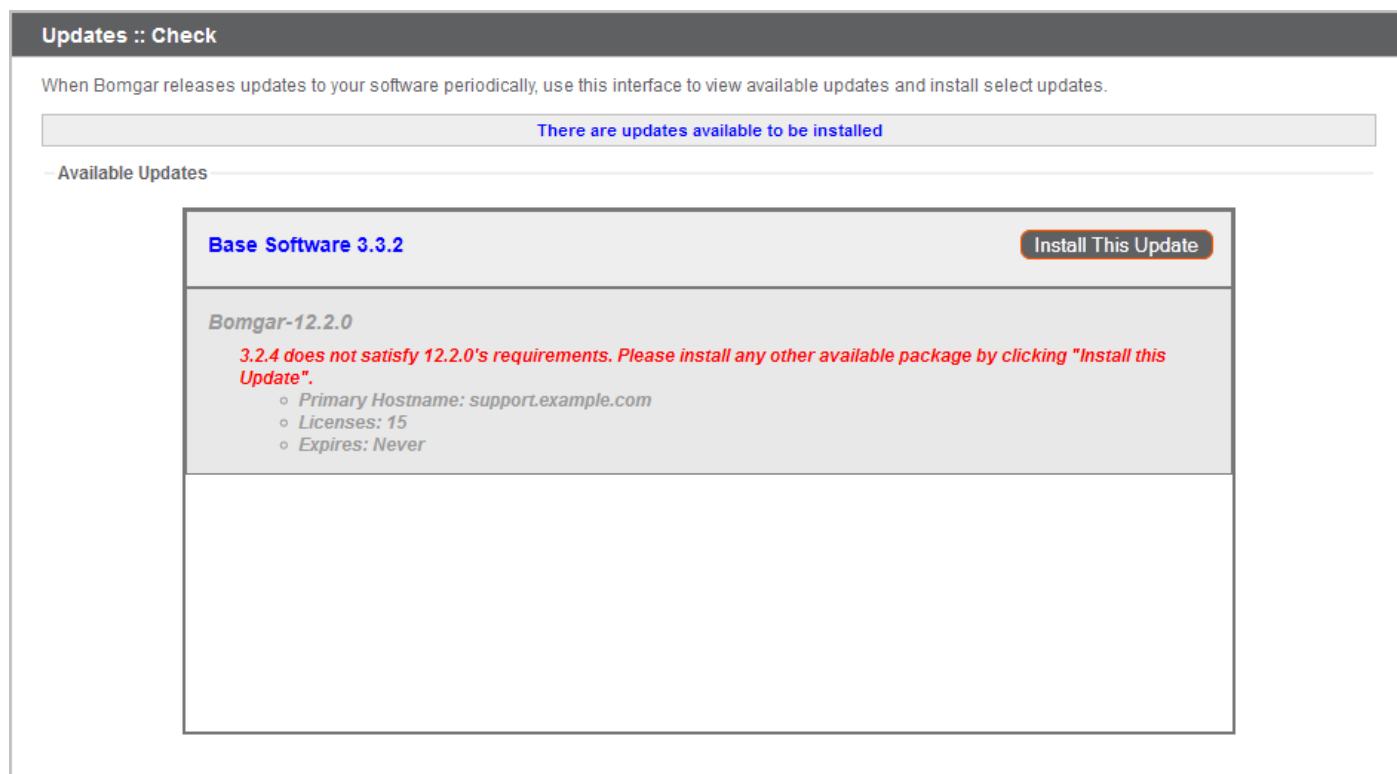
- アップグレード時に、以前の Bomgar Button、Jump Client、およびサポート技術スタッフコンソール用に作成されたインストーラパッケージを再び生成する必要があります。前述の通り、クライアント自身が更新されます。ただし、それらを生成したアプライアンスがアップグレードされると、インストーラファイルは無効になります。

自動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする

多くの場合、Bomgar のお客様は、Bomgar 技術サポートのアシストなしでアップデートをダウンロードしてインストールできます。アップグレードを利用できるかどうかを確認するには Bomgar アプライアンス (appliance) にログインします。[アップデート] ページで [アップデートを確認する] をクリックします。



ソフトウェアのアップデートが利用できる場合、**利用可能なアップデート**に表示されます。このアップデートをインストールするをクリックすると、アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをダウンロードし、自動的にインストールします。



注: 一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作するべき自動アップデートが失敗した場合は、www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377 にあるアップデートの確認 FAQトラブルシューティングを参照してください。引き続き自動アップデートが実行できない場合は、"手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする" on page 8を参照してください。

手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする

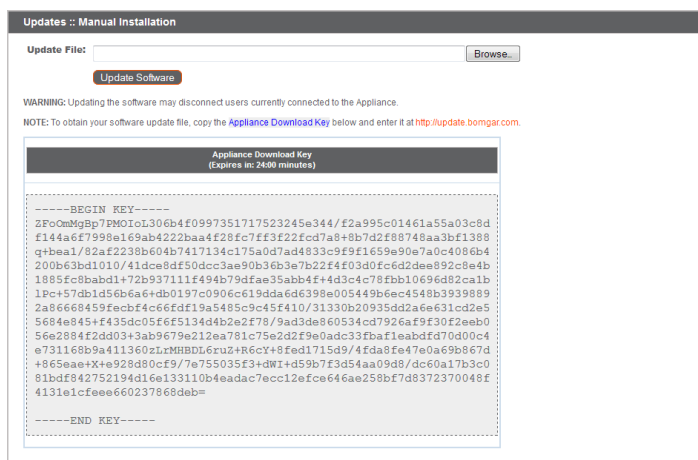
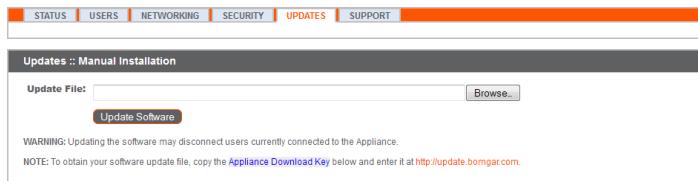
自動アップデートが利用できない場合は(例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合)、手動でアップデートを実行します。

Bomgar アプライアンスにログインして、**アップデート** ページへ進みます。Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「**アプライアンスのダウンロード キー**」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.comよりそのキーを Bomgar のアップデート サーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデート ページにある、**手動インストール**セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート**ボタンをクリックしてインストールを完了します。アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをインストールします。

注: ダウンロード後、すぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるよう準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。

注: エラーが発生した場合、**/appliance > ステータス > 基本事項**ページに記載されている時間が正しいことを確認してください。アプライアンスのダウンロード キーを含む Bomgar アプライアンスのほとんどの機能は、この時間が正しくないと機能しません。時間が正しくない場合、**ネットワーク > IP 構成**ページで NTP の設定を確認してください。



フェールオーバーの構成で 2 つの Bomgar アプライアンスをアップグレードする

重要！

Bomgar では、混んでいないトラフィック時間内にメンテナンス枠をスケジュールするように推奨しています。

フェールオーバー環境のアップグレードには 2 つのオプションがあります：同期アップグレードおよび非同期アップグレード。

フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス同期アップグレード

同期アップデートを使用すると、プライマリアプライアンスが最初に更新され、プライマリとしての役割が維持されます。この方法は一定のダウンタイムを伴わない、アップデート時にオフラインになることで影響を受けない、容易な導入およびシナリオ用に推奨されます。

利点：フェールオーバーイベントがない。

欠点：実働サイトのダウンタイムが長い。

フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス非同期アップグレード

非同期アップデートを使用すると、バックアップアプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップアプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

利点：最小の実働ダウンタイム。

欠点：フェールオーバーアクティビティが必要。

注意事項

1. ダウンタイムおよびコミュニティのニーズに最もマッチしたフェールオーバーのアップグレードオプションを選択します。
2. アップグレードを完了する 2 つの個別のメンテナンス枠をスケジュールします。
3. アップグレードプロセスには、両方のアプライアンスで同じ時間がかかります。
4. 実働環境において、新規ソフトウェアバージョンを確認するのに十分な 2 つのメンテナンス枠の間で暫定期間を計画しますが、フェールオーバー構成を持たない一時的な環境を最小限にするためなるべく短い期間にします。

フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス同期 アップグレード

同期アップデートを使用すると、プライマリアプライアンスが最初に更新され、プライマリとしての役割が維持されます。この方法は一定のダウンタイムを伴わない、アップデート時にオフラインになることで影響を受けない、容易な導入およびシナリオ用に推奨されます。

Bomgar では、スケジュールされたメンテナンス枠でアップグレードを行うことを推奨しています。アップグレードの最中、Bomgar サイトは一時的に使用できなくなります。ログインしているすべてのユーザーおよびすべてのアクティブなセッションは終了します。アップグレードを完了する 2 つの個別のメンテナンス枠をスケジュールする必要があります。インストールには、通常 15 分から 1 時間程度かかります。ただし、アプライアンスに大量のデータを保存する場合（セッションの記録など）、インストールはこれよりもかなり長くなる場合があります。実働環境において、新規ソフトウェアバージョンを確認するのに十分な 2 つのメンテナンス枠の間で暫定期間を計画しますが、フェールオーバー構成を持たない一時的な環境を最小限にするためなるべく短い期間にします。Bomgar では製品の使用前に、制御された環境内で更新のテストを実施することも推奨しています。Base の更新中に問題が発生した場合、Bomgar アプライアンスを再起動しないでください。Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。

これらの手順では、**アプライアンス (A)** がプライマリアプライアンス(プライマリホスト名が解決するアプライアンス)で、**アプライアンス (B)** はバックアップアプライアンスであることを確認してください。

バックアップと同期

アップグレード前に、現在お使いの Bomgar ソフトウェア設定のバックアップを作成します。**アプライアンス (A)**より、**/login > 管理 > ソフトウェア管理**を選択します。

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

バックアップのダウンロード ボタンをクリックして、安全な場所にバックアップ ファイルを保存します。

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/>.

/login > 管理 > フェールオーバーに移動し、**今すぐ同期**をクリックして同期が完了するまで待ちます。

同期が終了したら、**フェールオーバー関係を遮断する**をクリックします。

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 Relationship 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.

アプライアンス (A) のアップデート

自動または手動で、**アプライアンス (A)** をアップデートします。

自動

多くの場合、Bomgar のお客様は、Bomgar 技術サポートのアシストなしでアップデートをダウンロードしてインストールできます。利用できるアップグレードがあるかを確認するには、**/appliance > アップデート**へ進みます。

STATUS	USERS	NETWORKING	SECURITY	UPDATES	SUPPORT
--------	-------	------------	----------	---------	---------

アップデートを確認するをクリックします。

ソフトウェアのアップデートが利用できる場合、**利用可能なアップデート**に表示されます。**このアップデートをインストールする**をクリックすると、アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをダウンロードし、自動的にインストールします。

注:一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作すべき自動アップデートが失敗した場合は、help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377にあるアップデートの確認 FAQ トラブルシューティングを参照してください。

手動

自動アップデートが利用できない場合は(例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合)、手動でアップデートを実行します。

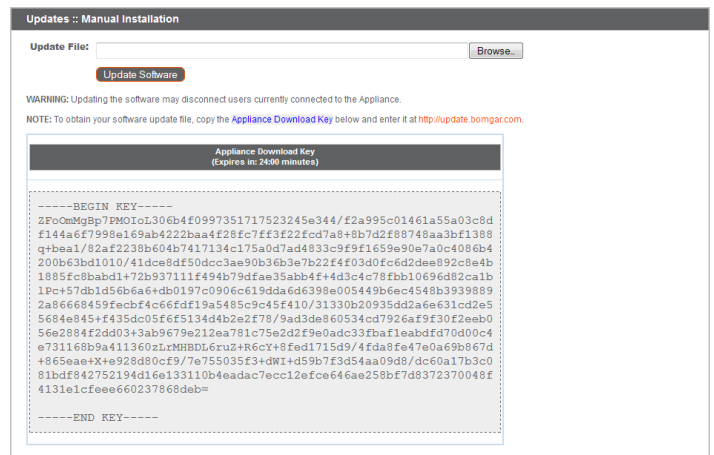
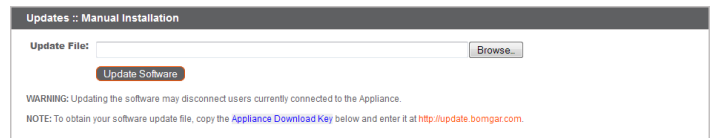
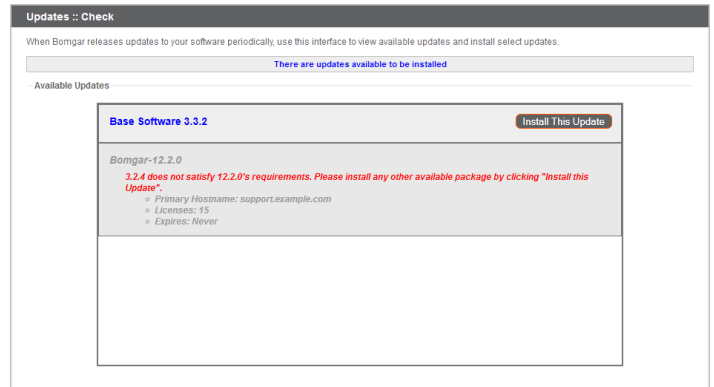
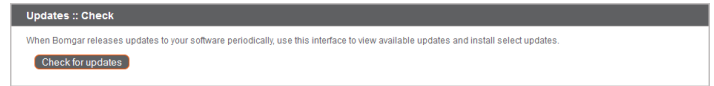
/appliance > アップデートへ進みます。



Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「**アプライアンスのダウンロード キー**」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.comよりそのキーを Bomgar のアップデート サーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデート ページにある、**手動インストール**セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート**ボタンをクリックしてインストールを完了します。アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをインストールします。

注:ダウンロード後にすぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるよう準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。



検証とテスト

アップグレード プロセスの完了後に、アップデートが正常に完了し、お使いのソフトウェアが正常に動作していることを確認します。インストールされたサポート技術スタッフコンソールは、サイトアップグレードの後にアップグレードする必要があります。通常、次回スタッフがサポート技術スタッフコンソールを実行した時に、これは自動的に行われます。コンソールを実行しているソフトウェアのビルドを確認するには、コンソールにログインし、次にヘルプ > バージョン情報をクリックします。また、セッションを介して、リモート コンピュータに接続できることを確認します。

注: ロックダウンされたコンピュータで MSI を使って以前展開されたサポート技術スタッフコンソールについては、アップグレードが完了した後ももう一度展開する必要がある場合があります。Bomgar 技術サポートによってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフコンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフコンソールを更新するために MSI インストーラをダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用の MSI をダウンロードするには、サポート技術スタッフコンソール インストーラのリンクをクリックします。更新されたコンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されませんのでご注意ください。新たにコンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのコンソールのインストールを削除するために過去の MSI インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規の MSI では、これを実行できません。

アプライアンス (B) のアップデート

自動または上記に定義されているように手動にて、アプライアンス (B) をアップデートします。その後、アップデートが正常に完了したことを検証およびテストします。

フェールオーバー関係の再構築

アプライアンス (A) より、/login > 管理 > フェールオーバーを選択します。

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	

注: 有効な接続を設定するには、両方のアプライアンスが同一の内部アプライアンス キーを持っている必要があります。各アプライアンス キーを確認するには、/login > 管理 > セキュリティ ページを参照してください。

アプライアンス (B) をアプライアンスのバックアップおよび保持として、アプライアンス (A) をプライマリアプライアンスとして、フェールオーバー関係を再構築します。

2 つのアプライアンス間の関係の確立は、プライマリアプライアンスにするフェールオーバーのページで行います。ここに入力されたアドレスは関係を確立し、アプライアンスがいつでも互いに接続できるようにします。このページのフィールドは、**新しいバックアップ サイトの接続詳細**と呼ばれ、バックアップ アプライアンスとなるアプライアンスに接続する方法をプライマリアプライアンスに指示します。このフィールドは、この**プライマリサイトのリバース接続詳細**と呼ばれ、バックアップアプライアンスに付与され、このプライマリアプライアンスに再接続する方法を支持します。これらのフィールドには、有効なホスト名または IP アドレス、および TLS ポート番号を使用する必要があります。これらすべてのフィールドが設定された後、**関係の確立**ボタンをクリックして、関係確立を試行します。

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.

注: Bomgar は、これらの設定を構成する際に、できる限り各アプライアンスの固有 IP アドレスを使用することを推奨しています。

関係が確立された後、不要なタブはバックアップサイトから削除されます。最初のデータ同期の開始に約 60 秒かかりますが、**今すぐ同期**ボタンをクリックして同期を強制し、プライマリアプライアンスからバックアップアプライアンスのメモリに最新の情報を取得することもできます。同期自

体は、同期する必要があるデータ量に応じて数秒から数時間かかることがあります。同期が完了すると、「フェールオーバー」のページに、最後に行われたデータ同期の日付と時刻が一覧表示されます。

フェールオーバー関係にある2つのアプライアンス非同期アップグレード

非同期アップデートを使用すると、バックアップアプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップアプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

Bomgar では、スケジュールされたメンテナンス枠でアップグレードを行うことを推奨しています。アップグレードの最中、Bomgar サイトは一時的に使用できなくなります。ログインしているすべてのユーザーおよびすべてのアクティブなセッションは終了します。アップグレードを完了する2つの個別のメンテナンス枠をスケジュールする必要があります。インストールには、通常 15 分から 1 時間程度かかります。ただし、アプライアンスに大量のデータを保存する場合（セッションの記録など）、インストールはこれよりもかなり長くかかる場合があります。実働環境において、新規ソフトウェアバージョンを確認するのに十分な2つのメンテナンス枠の間で暫定期間を計画しますが、フェールオーバー構成を持たない一時的な環境を最小限にするためなるべく短い期間にします。Bomgar では製品の使用前に、制御された環境内で更新のテストを実施することも推奨しています。Base の更新中に問題が発生した場合、Bomgar アプライアンスを再起動しないでください。Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。

これらの手順では、**アプライアンス (A)** がプライミアプライアンス(プライマリホスト名が解決するアプライアンス)で、**アプライアンス (B)** はバックアップアプライアンスであることを確認してください。

バックアップと同期

アップグレード前に、現在お使いの Bomgar ソフトウェア設定のバックアップを作成します。**アプライアンス (A)**より、**/login > 管理 > ソフトウェア管理**を選択します。

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	

バックアップのダウンロード ボタンをクリックして、安全な場所にバックアップ ファイルを保存します。

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.
NOTE: 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/>.

/login > 管理 > フェールオーバーに移動し、**今すぐ同期**をクリックして同期が完了するまで待ちます。

同期が終了したら、**フェールオーバー関係を遮断する**をクリックします。

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.

アプライアンス (B) のアップデート

アプライアンス (B) を、自動または手動にてアップデートします。

自動

多くの場合、Bomgar のお客様は、Bomgar 技術サポートのアシストなしでアップデートをダウンロードしてインストールできます。利用できるアップグレードがあるかを確認するには、**/appliance > アップデート**へ進みます。



アップデートを確認するをクリックします。

ソフトウェアのアップデートが利用できる場合、**利用可能なアップデート**に表示されます。このアップデートをインストールするをクリックすると、アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをダウンロードし、自動的にインストールします。

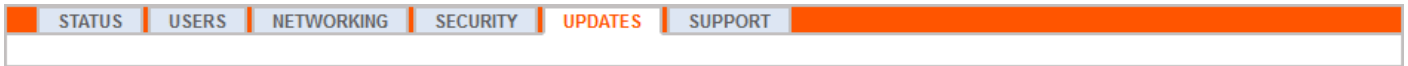
注: 一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作すべき自動アップデートが失敗した場合は、help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377 にあるアップデートの確認 FAQ トラブルシューティングを参照してください。

手動

自動アップデートが利用できない場合は(例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合)、手動でアップデートを実行します。

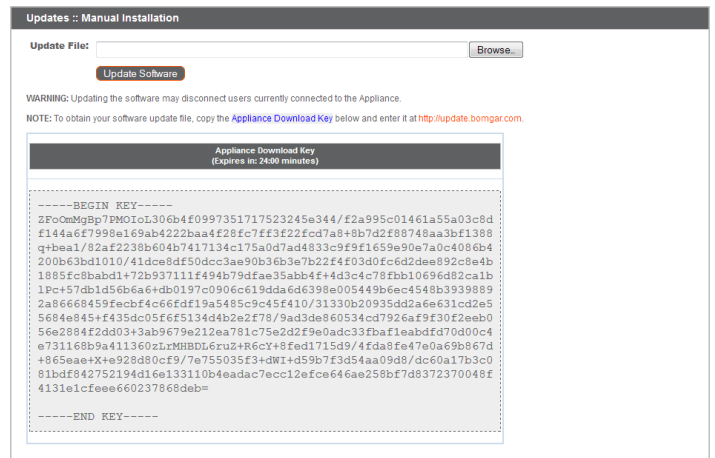
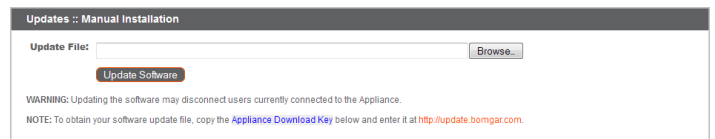
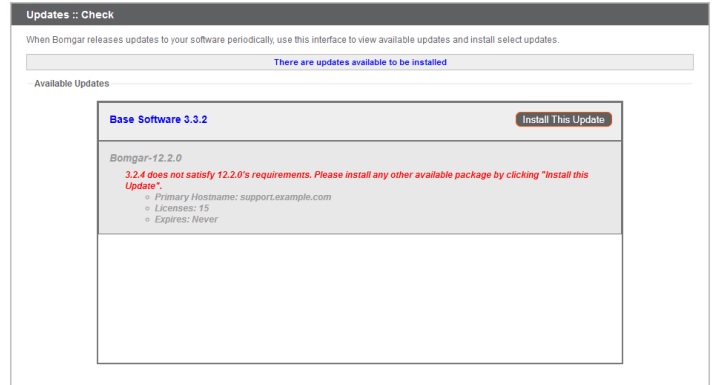
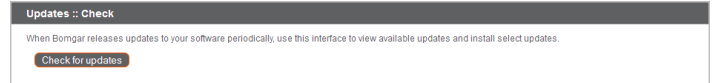
/appliance > アップデートへ進みます。



Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「**アプライアンスのダウンロード キー**」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.com よりそのキーを Bomgar のアップデート サーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデート ページにある、**手動インストール** セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート** ボタンをクリックしてインストールを完了します。アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをインストールします。

注: ダウンロード後にすぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるよう準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。



検証とテスト

アップグレード プロセスの完了後に、アップデートが正常に完了し、お使いのソフトウェアが正常に動作していることを確認します。

アプライアンス (B) にアクセスできる少なくとも 2 つのローカルマシンで、お使いのサイトのホスト名が、**アプライアンス (B)** の IP アドレスに解決されるよう、**ホスト ファイル**を編集します。1 台のコンピュータ上で、サポート技術スタッフコンソールを実行します。インストールされたサポート技術スタッフコンソールは、サイトアップグレードの後にアップグレードする必要があります。通常、次回スタッフがサポート技術スタッフコンソールを実行した時に、これは自動的に行われます。コンソールを実行しているソフトウェアのビルドを確認するには、コンソールにログインし、次に**ヘルプ > バージョン情報**をクリックします。また、セッションを介して、リモート コンピュータに接続できることを確認します。

注: ロックダウンされたコンピュータでMSIを使って以前展開されたサポート技術スタッフコンソールについては、アップグレードが完了した後もう一度展開する必要がある場合があります。Bomgar 技術サポートによってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフコンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフコンソールを更新するためにMSI インストーラをダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用のMSIをダウンロードするには、**サポート技術スタッフコンソール インストーラ**のリンクをクリックします。更新されたコンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されませんのでご注意ください。新たにコンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのコンソールのインストールを削除するために過去のMSI インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規のMSIでは、これを実行できません。

アプライアンス (B) をプライマリ アプライアンスに設定

アプライアンス (B) を、フェールオーバー計画で事前に定義された手順に従い、プライマリロール: 共有 IP スイッチ、DNS スイグ、または NAT スイグに設定します。

注: Bomgar 統合クライアントを使用しており、ホスト名ではなくIPアドレスで構成している場合、**アプライアンス (B)** をプライマリアプライアンスとしてを定義した後、**アプライアンス (B)** からデータを抽出できることを確認します。

注: Bomgar バージョン 10.6 以降では、フェールオーバーが無効の間どちらかのアプライアンスで完了したりリモート サポート セッションからのデータは、フェールオーバー関係が再構築された後に自動的に同期されます。Bomgar 10.6 より前のバージョンでは、非同期的なアプライアンスのアップグレードは、サポートセッションデータにギャップが生じる可能性があります。Bomgar 10.6 より前のバージョンで実行されるアプライアンスの非同期的アップグレードで、確実にすべてのセッションデータが維持され利用可能となるようにするためには、統合クライアントまたはAPIを使用し、**アプライアンス (B)** がプライマリアプライアンスに設定される直前に、**アプライアンス (A)** から任意のセッションデータを抽出します。

共有 IP スイッチ

アプライアンス (A)で、**/appliance > ネットワーク > IP 構成**を選択します。



共有 IP アドレスをクリックし、**有効**ボックスのチェックを外して編集を行いません。**変更の保存**をクリックします。

すぐに**アプライアンス (B)**で、**/appliance > ネットワーク > IP 構成**に移動します。このページを前もって別のブラウザタブで開いておくことで便利です。

共有 IP アドレスをクリックし、**有効**ボックスにチェックを入れて編集を行いません。**変更の保存**をクリックします。

切り替えが行われるとすぐに、通常の活動を再開することができます。サイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)**にて保存されます。

DNS スイング

DNS コントローラにアクセスし、Bomgar サイトの DNS エントリを検索します。**アプライアンス (B)** の IP アドレスを指定するために、エントリを編集します。DNS エントリが伝達された後、通常の活動を再開することができます。サイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)**にて保存されます。

NAT スイング

NAT コントローラにアクセスし、Bomgar サイトの NAT エントリを検索します。**アプライアンス (B)** の IP アドレスを指定するために、エントリを編集します。切り替えが行われるとすぐに、通常の活動を再開することができます。サイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)**にて保存されます。

アプライアンス (A) のアップデート

自動または上記に定義されている手動にて、**アプライアンス (A)** をアップデートします。その後、アップデートが正常に完了したことを検証およびテストします。

フェールオーバー関係の再構築

アプライアンス (B) より、**/login > 管理 > フェールオーバー**を選択します。

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	

注: 有効な接続を設定するには、両方のアプライアンスが同一の内部アプライアンス キーを持っている必要があります。各アプライアンス キーを確認するには、**/login > 管理 > セキュリティ** ページを参照してください。

アプライアンス (A) をバックアップアプライアンスとして、**アプライアンス (B)** をプライマリアプライアンスとして、フェールオーバーを再構築します。

2 つのアプライアンス間の関係の確立は、プライマリアプライアンスにする**フェールオーバー**のページで行います。ここに入力されたアドレスは関係を確立し、アプライアンスがいつでも互いに接続できるようにします。このページのフィールドは、**新しいバックアップ サイトの接続詳細**と呼ばれ、バックアップ アプライアンスとなるアプライアンスに接続する方法をプライマリアプライアンスに指示します。このフィールドは、**このプライマリ サイトのリバース接続詳細**と呼ばれ、バックアップアプライアンスに付与され、このプライマリアプライアンスに再接続する方法を支持します。これらのフィールドには、有効なホスト名または IP アドレス、および TLS ポート番号を使用する必要があります。これらすべてのフィールドが設定された後、**関係の確立**ボタンをクリックして、関係確立を試行します。

Failover :: Configuration

Failover is currently not configured.

Setup a Failover Relationship:

New Backup Site Connection Details

Host Name or IP Address:

TLS Port:

Reverse Connection Details To This Primary Site

Host Name or IP Address:

TLS Port:

Establish Relationship

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

注: Bomgar は、これらの設定を構成する際に、できる限り各アプライアンスの固有 IP アドレスを使用することを推奨しています。

関係が確立された後、不要なタブはバックアップサイトから削除されます。最初のデータ同期の開始に約 60 秒かかりますが、**今すぐ同期**ボタンをクリックして同期を強制し、プライマリアプライアンスからバックアップアプライアンスのメモリに最新の情報を取得することもできます。同期自体は、同期する必要のあるデータ量に応じて数秒から数時間かかることがあります。同期が完了すると、**フェールオーバー**のページに、最後に行われたデータ同期の日付と時刻が一覧表示されます。

Bomgar ハードウェアのアップグレード

Bomgar アプライアンスを、物理アプライアンスから他のアプライアンスへアップグレードする、または物理アプライアンスと仮想アプライアンスの間でアップグレードする場合、両方に新しいアプライアンスをインストールして、元のアプライアンスからデータを転送する必要があります。

1. 適切なセットアップガイドに従い、新しいアプライアンスをインストールします。
 - Bomgar 仮想アプライアンスのインストール: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual
 - Bomgar アプライアンス ハードウェアのインストール: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware

2. 現在のアプライアンスソフトウェア設定のバックアップを行います。
 - a. 現在のアプライアンスで、**/login > 管理 > ソフトウェア管理**へ進みます。
 - b. **ソフトウェア :: バックアップの設定** セクションで、**バックアップのダウンロード** ボタンをクリックします。
 - c. 安全な場所にバックアップ ファイルを保存します。
3. 新しいアプライアンスに、既存の SSL 証明書チェーンをインポートします。

注: SSL 証明書と Bomgar に関する詳細は、www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates を参照してください。

- a. 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
- b. **セキュリティ :: 証明書** セクションで、アクティブ IP アドレスに割り当てられている証明書の横にあるチェックボックスにチェックを入れます。次に、このセクションのページの上にあるドロップダウン リストから、**エクスポート** を選択します。

注: 証明書をエクスポートすることで、アプライアンスから証明書が削除されることはありません。

- c. **セキュリティ :: 証明書 :: エクスポート** ページで、証明書、秘密キー、証明書チェーンを含めるためにオプションにチェックを入れます。秘密キーのパスフレーズを設定することが強く推奨されます。
- d. 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
- e. **セキュリティ :: 証明書のインストール** のセクションで、**インポート** ボタンをクリックします。
- f. 前回エクスポートした証明書ファイルを参照し、**アップロード** をクリックします。

4. IP アドレスを証明書に割り当てます。
 - a. 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
 - b. **セキュリティ :: 証明書** のセクションで、SSL 証明書のエントリを見つけます。通常は、アプライアンスの完全修飾ドメイン名を含む **発行先** フィールドがあります(例えば、site.example.com)。
 - c. 新しい証明書の警告が表示されていないことを確認します。警告が表示されている場合は、この警告の解決方法に関する詳細は、Bomgar テクニカル サポートのセルフ サービス センターの FAQ 755 を参照してください: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755。
 - d. すべての警告が解決したら、証明書の行で**割り当てる IP** リンクをクリックします。ページの下部で割り当てる IP アドレスを確認し、**構成の保存** ボタンをクリックします。
5. 新しいソフトウェア パッケージをインストールします。
 - a. 新しいアプライアンスで、**/appliance > アップデート**へ進みます。
 - b. **アップデートを確認する** をクリックする、または **アプライアンス ダウンロード キー** を画面上の指示に従って使用します。
 - c. **この更新プログラムをインストールする** をクリックします。インストールの前に EULA に署名する必要があります。

6. 元のアプライアンスから、ソフトウェアの構成設定をインポートします。
 - a. 新しいアプライアンスの /login インタフェースにログインします。初回のログイン資格情報は、`admin`と `password`です。
 - b. /login > 管理 > ソフトウェア管理へ進みます。
 - c. **ソフトウェア :: 設定の復元**のセクションで、以前ダウンロードしたバックアップ ファイルを参照し、**バックアップのアップロード**をクリックして新しいアプライアンスのバックアップを復元します。

この時点で、DNS サーバーを更新して新しいアプライアンスの IP アドレスのトラフィックへダイレクトし、新しいアプライアンスのリモート サポートのテストを開始することができます。正常に機能していることを確認した後、元のアプライアンスが物理アプライアンスの場合は返品することができます、仮想アプライアンスの場合は削除することができます。物理アプライアンスを返品する場合は、次の手順に従います:

1. 元のアプライアンスの/appliance Web インターフェイスにログインします。
2. **ステータス > 基本事項**ページを参照し、**アプライアンスを出荷時の既定値にリセットする**をクリックします。
3. リセットが完了するまで待ち、その後 **このアプライアンスをシャットダウン**をクリックします。
4. アプライアンスを配送するために梱包します。
5. Bomgar の返品配送ラベルを箱の外側に貼り、運送会社に集荷を依頼します。配送ラベルを持っていない場合は、Bomgar 技術サポートにお問い合わせください。

免責条項、ライセンスの制限 & テクニカル サポート

免責条項

本文書は、情報の提供のみを目的としています。Bomgar Corporation は、告知することなく、本文書の内容を変更することがあります。本文書は、エラーを含まない完全な状態を保証するものではありません。または商品の適格性、特定目的との適合性、明示または法による黙示の保証をすることなく提供されるものです。Bomgar Corporation は本文書に関する責任を負うものではなく、契約上の義務は、この文書により直接的にも間接的にも生じないものとします。本文書に記載された技術、機能性、サービス、プロセスは予告なく変更される場合があります。

BOMGAR、BOMGAR BOX、mark B、JUMP、UNIFIED REMOTE SUPPORT は、Bomgar Corporation の登録商標です。表示されているその他の登録商標は、それぞれの所有者の資産です。

ライセンスの制限

一つの Bomgar のリモート サポート ライセンスでは、一度に一人のサポート技術スタッフが対応できるリモート コンピュータは、使用者が不在の場合にも台数に限りはありません。同じライセンスに複数のアカウントが存在することもあります。複数のカスタマー サポート技術スタッフを同時にトラブルシューティングに対応させるには、2 つ以上のライセンス(同時に必要なカスタマーサポート技術スタッフごとに1つ)が必要になります。

テクニカル サポート

Bomgar では、当社のお客様が生産性を最大限に向上させながら、操作に必要なあらゆる要素を自在に扱えるように、最高の品質サービスの提供に向けて取り組んでいます。ご質問等は、Bomgar 技術サポート help.bomgar.com までお問い合わせください。

技術サポートは、年間メンテナンス プランをご購入いただいでのご提供となります。