

BOMGAR™

**Aplicativo Bomgar
Guia de Atualização**

Conteúdo

Atualize o Software Bomgar	3
Atualize um Único Aplicativo Bomgar Usando Atualizações Automáticas	6
Atualize um Único Aplicativo Bomgar Utilizando Atualizações Manuais	8
Atualize Dois Aplicativos Bomgar na Configuração de Failover	9
Atualização Síncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover	10
Backup e Sincronização	10
Atualize Aplicativo A	10
Verifique e Teste	12
Atualize Aplicativo B	12
Restabelece uma Relação de Failover	12
Atualização Assíncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover	14
Backup e Sincronização	14
Atualize Aplicativo B	15
Verifique e Teste	16
Torne o Aplicativo B o Aplicativo Primário	16
Atualize Aplicativo A	17
Restabelece uma Relação de Failover	17
Atualiza Hardware Bomgar	19
Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Suporte Técnico	21

Atualize o Software Bomgar

Consulte [Registro de Alteração de Produto](#) para obter os detalhes de cada versão do software de suporte técnico remoto da Bomgar.

Nota: Se o seu software Bomgar não tiver sido atualizado por algum tempo e estiver diversas revisões atrás da versão mais atual, você provavelmente terá que instalar diversas versões intermediárias antes de instalar o software mais recente. Veja o terceiro item abaixo para detalhes.

Preparativos para a Atualização

- Antes de atualizar, sempre crie uma cópia de segurança das suas definições e configurações em **/login > Gerenciamento > Gerenciamento de Software**. Como melhor prática, também exporte uma cópia de sua chave privada e seus certificados SSL, e salve-os localmente para garantir a continuidade em caso de falha na atualização.
- Para obter as principais versões do software, os clientes com contratos de manutenção são colocados em um cronograma de distribuição. Quando a atualização estiver concluída, a Bomgar enviará um aviso via e-mail para iniciar este procedimento de atualização.
- Se o seu aplicativo estiver desatualizado há muitos meses ou anos, é improvável que seja possível atualizar diretamente para a versão mais recente do Bomgar em uma única instalação. Neste caso, alguns pacotes de atualização podem ficar acinzentados na lista de atualizações e solicitar a instalação prévia de outro pacote. Selecione **Instalar esta Atualização** no pacote para ativar o pacote dependente.
 - Se estiver em dúvida sobre quais atualizações instalar ou em qual ordem, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar em help.bomgar.com com a imagem de tela da sua página **/appliance > Status > Básico** para determinar as atualizações específicas necessárias para o seu aplicativo.
 - Em casos em que atualizações Bomgar intermediárias devam ser instaladas antes da versão mais recente, não é esperado que clientes do software Bomgar façam atualização automática com êxito, a menos que seja dado tempo a eles para obter as atualizações intermediárias. Por isso, a Bomgar recomenda que você espere ao menos 24 horas depois de instalar cada pacote prefixado por “Bomgar”.
 - Atualizações de base não requerem um período de espera, mas usualmente são pré-requisitos para pacotes “Bomgar”. Desta forma, atualizações de Base são normalmente instaladas imediatamente antes dos pacotes “Bomgar”.
 - Se for impossível aguardar 24 horas para as atualizações automáticas de cliente serem concluídas, a alternativa a atualizar automaticamente é primeiro para remover todos os softwares de cliente existentes, incluindo consoles de suporte técnico, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, agentes de conexão, etc. Instale cada “Bomgar” e atualização de Base em sequência até a versão mais recente ser obtida. Em seguida, reinstale manualmente todos os software clientes.
- A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aplicativo (por exemplo, gravações de sessão), a instalação pode demorar muito mais tempo.
- A Bomgar recomenda a instalação de atualizações durante as janelas de manutenção agendadas. O site da Bomgar não estará disponível temporariamente durante a atualização. Todos os usuários conectados e sessões ativas serão encerrados.
- A Bomgar também recomenda testar a atualização em um ambiente controlado antes da implementação em produção. Testes podem ser melhor realizados quando você tem dois aplicativos em uma relação de failover e quando atualiza de forma assíncrona. (Veja ["Verifique e Teste"](#) na página 16.)
- Se você tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aplicativo Bomgar. Entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

- Se tiver dois aplicativos configurados em um failover, considere se você quer atualizar de forma síncrona ou assíncrona.
 - Com atualização sincronizada, o aplicativo primário é atualizado primeiro e mantém seu papel como primário. Este método envolve algum tempo de sistema inatividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não sofrerão por ficarem fora do ar durante a atualização.
 - Com atualização assíncrona, o aplicativo de backup é atualizado primeiro e, depois, assume seu papel como primário. Este método causa um período de inatividade mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de uma alta disponibilidade. Ele é um pouco complexo, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar o failover para o aplicativo de backup.

Atualizações de Cliente

Somente algumas atualizações de versão requerem que o software de cliente seja atualizado. Complementos de licença e atualizações de software base não requerem atualizações de software de cliente. Contudo, atualizações de versão de site requerem atualizações de cliente. A maioria das atualizações de cliente ocorre automaticamente, mas o procedimento de atualização esperado para cada tipo de cliente é analisado abaixo.

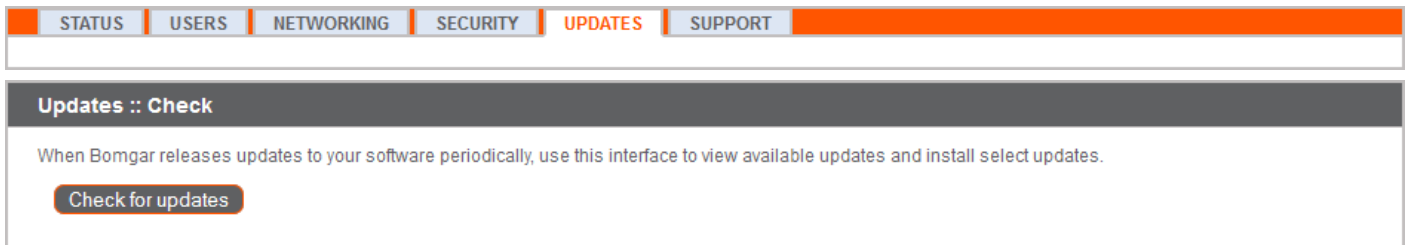
- Seus consoles de suporte técnico instalados terão de ser atualizados após as atualizações do site. Normalmente, isso ocorre automaticamente da próxima vez em que o técnico de suporte ao cliente executar o console de suporte técnico.
 - Os consoles de suporte técnico implementados anteriormente em computadores bloqueados que utilizem [MSI](#) podem ter de ser implementados novamente após a conclusão da atualização.
 - Se a funcionalidade do console de suporte técnico extraível tiver sido ativada para seu site pelo Suporte Técnico Bomgar, você pode baixar um instalador MSI para atualizar consoles de suporte técnico antes de atualizar a versão do aplicativo. Para fazer isto, marque para nova atualização manualmente ou automaticamente. Clique no link **Instaladores de Console de Suporte Técnico** para baixar o MSI para a distribuição. Note que os consoles atualizados não ficarão online até que aplicativo deles seja atualizado. Não é necessário desinstalar o console original antes de implantar o novo, já que o novo deve automaticamente substituir a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações ultrapassadas após o aplicativo ter sido atualizado, caso esta remoção mostre-se necessária. O novo MSI não é capaz de fazer isso.
- Depois de uma atualização de versão, os Jump Clients implementados são automaticamente atualizados.
 - Se um grande número de Jump Clients tentar atualizar ao mesmo tempo, eles podem sobrecarregar o aplicativo, prejudicando severamente o desempenho do aplicativo e da rede, dependendo da largura de banda e do hardware disponível. Para regular a largura de banda e os recursos consumidos pelas atualizações de versão do Jump Client, acesse `/login > Jump > Jump Clients` e defina o **Número Máximo de Atualizações Simultâneas do Jump Client** para um número menor.
 - Os Jump Clients Ativos e Passivos atualizam na primeira verificação com o aplicativo subsequente à atualização do aplicativo. Estes eventos de verificação ocorrem em intervalos regulares saindo do host de Jump Client na porta TCP 443 para o aplicativo. Jump Clients Ativos são verificados imediatamente após uma atualização ser concluída no aplicativo. Os Jump Clients Passivos entram na inicialização, ao receberem uma conexão feita pelo console de suporte técnico, ao serem acionados para dar entrada a partir do ícone da barra de tarefas do sistema e pelo menos a cada 24 horas.
- Se seu aplicativo Bomgar estiver desatualizado, múltiplas versões lançadas poderão ter que ser instaladas para alcançar a versão atual. Neste caso, a Bomgar recomenda aguardar pelo menos 24 horas entre as atualizações para permitir que os Jump Clients atualizem. Os Jump Clients passivos podem demorar mais do que isso dependendo de quanto tempo seus sistemas remotos permaneçam offline.
 - Quando um Jump Client aparece como conectado no console de suporte técnico ou na Página `/login > Status > Informações`, ele é atualizado com sucesso. Um meio efetivo de confirmar que todos os Jump Clients foram atualizados é acessar o console de suporte técnico como um usuário administrativo com permissão para modificar todos os Jump Clients no sistema. Exporte a lista de Jump Clients. No relatório resultante, organize os Jump Clients por **Detalhes de Status** e confirme que todas as datas listadas são mais recentes do que a data da última

atualização de versão do Aplicativo Bomgar.

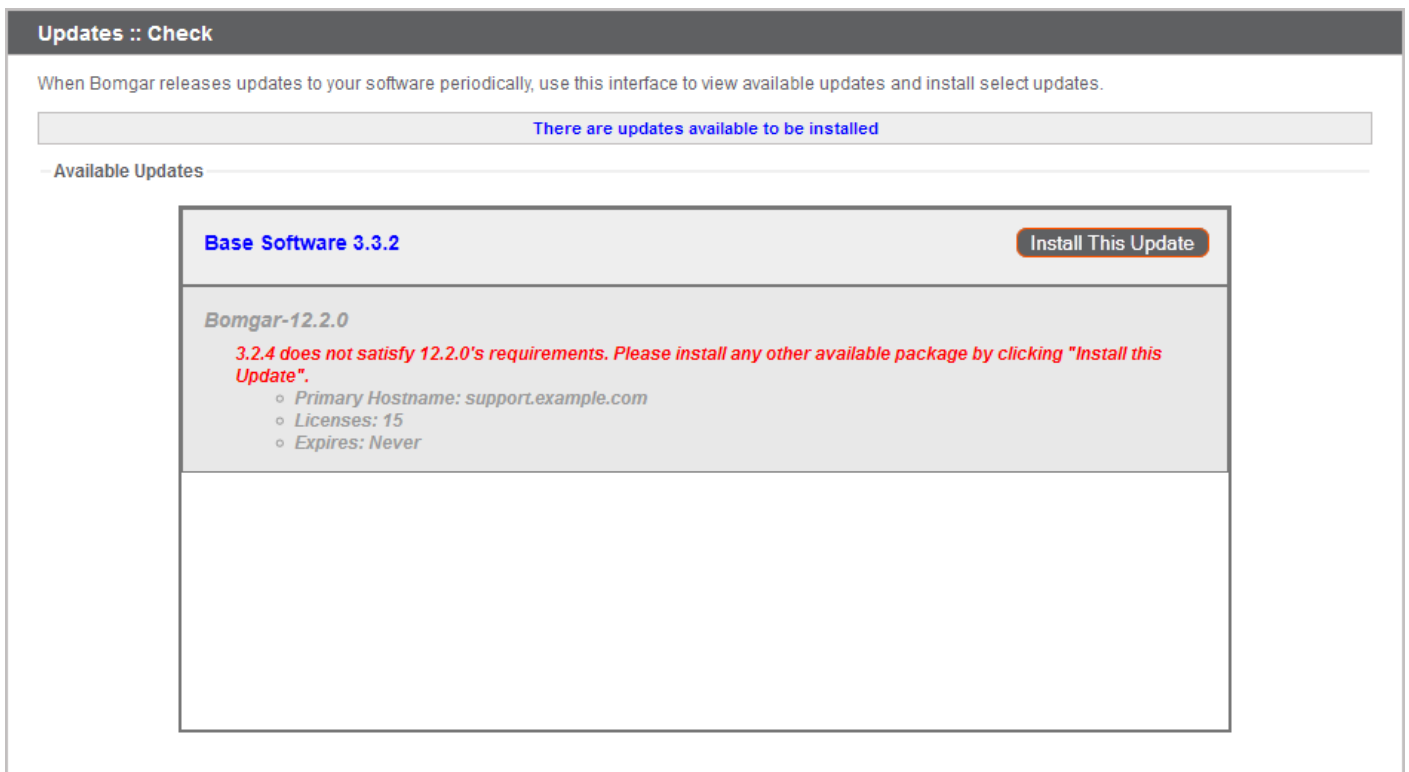
- Se um número excessivo de versões de lançamento for instalado de ponta a ponta sem primeiro permitir que os Jump Clients atualizem, os Jump Clients podem exigir uma reimplementação manual.
- Após uma atualização, os Bomgar Buttons serão atualizados automaticamente quando forem usados pela primeira vez após uma atualização de versão.
- Depois de uma atualização de versão, os Jumpoints implementados deverão atualizar automaticamente.
- Os Agentes de Conexão Bomgar serão atualizados automaticamente depois da atualização do site.
- Agentes de Integração Bomgar não serão atualizados automaticamente depois da atualização do site. Clientes de Integração necessitarão ser reinstalados manualmente. Instaladores de Cliente de Integração estão disponíveis na página **Downloads** de help.bomgar.com.
- Após a atualização da versão, será necessário gerar novamente quaisquer pacotes de instalação criados previamente para Bomgar Buttons, Jump Clients e consoles de suporte técnico. Os próprios clientes atualizarão como descrito acima. Entretanto, os arquivos do instalador serão invalidados quando o aplicativo que os gerou for atualizado.

Atualize um Único Aplicativo Bomgar Usando Atualizações Automáticas

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar atualizações sem qualquer assistência por parte do Suporte Técnico Bomgar. Para verificar se uma atualização está disponível, faça o logon no seu Aplicativo Bomgar (/appliance). Na página **Atualizações**, clique em **Verificar atualizações**.



Caso haja uma atualização de software disponível, ela é exibida em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aplicativo será transferido e instalará automaticamente a nova versão do software Bomgar.



Nota: Alguns pacotes solicitam a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para ativar o pacote dependente.

Se as atualizações automáticas falharem quando deveriam ocorrer, consulte o FAQ de soluções de problemas na Verificação de Atualizações em www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Se ainda assim você não conseguir realizar atualizações automáticas, consulte "Atualize um Único Aplicativo Bomgar Utilizando Atualizações Manuais" na página 8.

Atualize um Único Aplicativo Bomgar Utilizando Atualizações Manuais

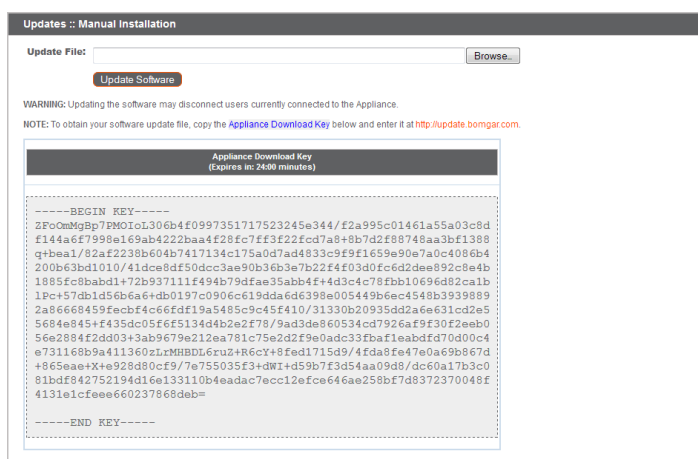
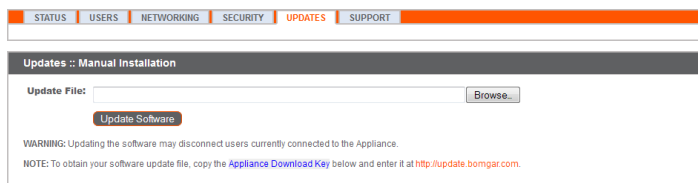
Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se seu aplicativo estiver em uma rede restrita), você pode realizar atualizações manuais.

Faça login no seu Aplicativo Bomgar e vá para a página **Atualizações**. A partir da Base 3.3.2, clique no link **Código de Download de Appliance** para gerar um único código de appliance; para versões anteriores à Base 3.3.2, você deve entrar em contato com o Suporte Técnico Bomgar para solicitar este código. A partir de um sistema não restrito, envie este código para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Baixe as atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento removível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema do qual você possa gerenciar seu aplicativo.

Na página **Atualizações**, navegue até o arquivo da seção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aplicativo instalará a nova versão do software Bomgar.

Nota: Prepare-se para instalar as atualizações de software diretamente após baixá-las. Depois que a atualização for baixada, ela não aparece mais na sua lista de atualizações disponíveis. Se precisar baixar uma atualização novamente, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

Nota: Se você receber um erro, verifique se o horário indicado na página **/appliance > Status > Básico** está correto. Muitas funções do Aplicativo Bomgar, incluindo o Código do Download do Appliance, confiam neste horário como correto. Se este horário não estiver correto, marque a configuração NTP na página **Rede > Configuração do IP**.



Atualize Dois Aplicativos Bomgar na Configuração de Failover

IMPORTANTE!

A Bomgar recomenda a programação de janelas de manutenção durante as horas de tráfego reduzido.

Existem duas alternativas para atualização em um ambiente failover: atualização síncrona e assíncrona.

Atualização Síncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover

Com atualização sincronizada, o aplicativo primário é atualizado primeiro e mantém seu papel como primário. Este método envolve algum tempo de sistema inatividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não sofrerão por ficarem fora do ar durante a atualização.

Vantagem: Sem evento de failover.

Desvantagem: Maior tempo de inatividade no local de produção.

Atualização Assíncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover

Com atualização assíncrona, o aplicativo de backup é atualizado primeiro e, depois, assume seu papel como primário. Este método causa um período de inatividade mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de uma alta disponibilidade. Ele é um pouco complexo, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar o failover para o aplicativo de backup.

Vantagem: Tempo de inatividade com produção mínima.

Desvantagem: Requer atividade de failover.

Considerações

1. Selecione a alternativa de atualização de failover que melhor se adequa às suas necessidades de tempo de inatividade e continuidade.
2. Agende duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a atualização.
3. O processo de atualização deve demorar o mesmo período de tempo em ambos os aplicativos.
4. Planeje um período entre as duas janelas de manutenção que seja adequado para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição ao risco de não dispor temporariamente de uma configuração de failover.

Atualização Síncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover

Com atualização sincronizada, o aplicativo primário é atualizado primeiro e mantém seu papel como primário. Este método envolve algum tempo de sistema inatividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não sofrerão por ficarem fora do ar durante a atualização.

A Bomgar recomenda a instalação de atualizações durante as janelas de manutenção agendadas. O site da Bomgar não estará disponível temporariamente durante a atualização. Todos os usuários conectados e sessões ativas serão encerrados. Você precisará agendar duas janelas de manutenção nas quais concluirá a atualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aplicativo (por exemplo, gravações de sessão), a instalação pode demorar muito mais tempo. Planeje um período entre as duas janelas de manutenção que seja adequado para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição ao risco de não dispor temporariamente de uma configuração de failover. A Bomgar também recomenda testar a atualização em um ambiente controlado antes da implementação em produção. Se você tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aplicativo Bomgar. Entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aplicativo (A)** é o principal aplicativo (ou seja, o aplicativo para o qual o nome de host primário aponta), enquanto que o **Aplicativo (B)** é o aplicativo de cópia de segurança.

Backup e Sincronização

Antes de atualizar a versão do software, faça um backup das configurações da sua versão atual do software Bomgar. Em **Aplicativo A**, vá para **/login > Gerenciamento > Gerenciamento de 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	

Clique no botão **Descarregar Backup**, e salve o arquivo de backup em um local seguro.

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/>.

Vá para **/login > Gerenciamento > Failover**, clique em **Sincronizar Agora** e espere a sincronização concluir.

Quando a sincronização tiver sido concluída, clique em **Interromper Relações de 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.

NOTE: Execute this command only when the existing primary has stopped responding or when maintenance is necessary on the primary site. After the switchover 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.

Atualize Aplicativo A

Atualize o **Aplicativo A** usando o método de atualização automático ou manual.

Automático

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



Clique em **Verificar Atualizações**.

Caso haja uma atualização de software disponível, ela é exibida em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aplicativo será transferido e instalará automaticamente a nova versão do software Bomgar.

Nota: Alguns pacotes solicitam a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para ativar o pacote dependente.

Se as atualizações automáticas falharem quando deveriam ocorrer, consulte o FAQ de soluções de problemas em Verificar Atualizações em help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377.

Manual

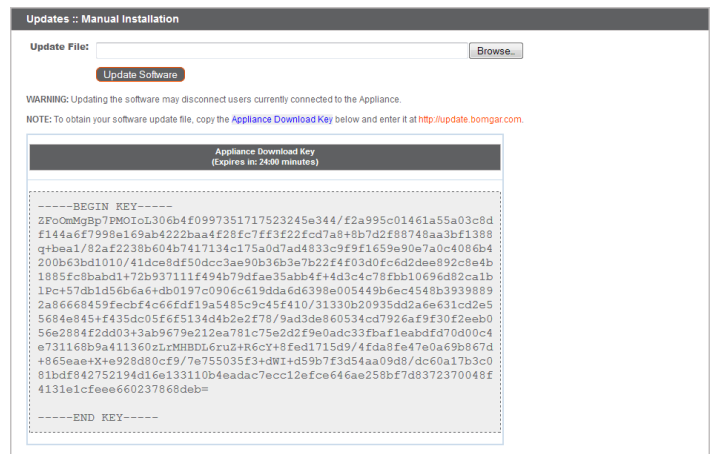
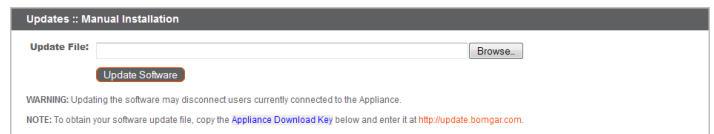
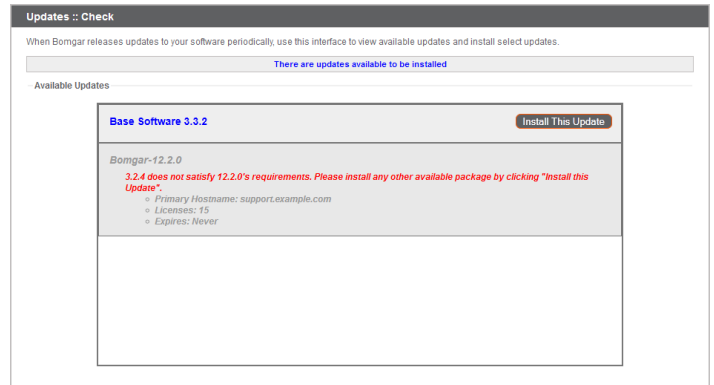
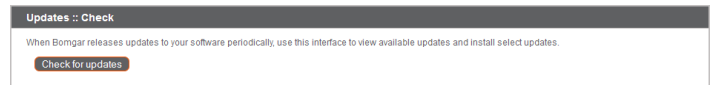
Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se seu aplicativo estiver em uma rede restrita), você pode realizar atualizações manuais.

Vá para **/appliance > Atualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique no link **Código de Download de Appliance** para gerar um único código de appliance; para versões anteriores à Base 3.3.2, você deve entrar em contato com o Suporte Técnico Bomgar para solicitar este código. A partir de um sistema não restrito, envie este código para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Baixe as atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento removível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema do qual você possa gerenciar seu aplicativo.

Na página **Atualizações**, navegue até o arquivo da seção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aplicativo instalará a nova versão do software Bomgar.



Nota: Prepare-se para instalar as atualizações de software diretamente após baixá-las. Depois que a atualização for baixada, ela não aparece mais na sua lista de atualizações disponíveis. Se precisar baixar uma atualização novamente, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

Verifique e Teste

Após concluir o processo de atualização de versão, verifique se a atualização foi concluída com sucesso e se o seu software está funcionando como deveria. Seus consoles de suporte técnico instalados terão de ser atualizados após as atualizações do site. Normalmente, isso ocorre automaticamente da próxima vez em que o técnico de suporte ao cliente executar o console de suporte técnico. Para verificar o número da versão do software que um console está executando, faça o logon no console e clique em **Ajuda > Sobre**. Também verifique se consegue estabelecer uma conexão com um computador remoto através de uma sessão.

Nota: Os consoles de suporte técnico implementados anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementados novamente após a conclusão da atualização. Se a funcionalidade do console de suporte técnico extraível tiver sido ativada para seu site pelo Suporte Técnico Bomgar, você pode baixar um instalador MSI para atualizar consoles de suporte técnico antes de atualizar a versão do aplicativo. Para fazer isto, marque para nova atualização manualmente ou automaticamente. Clique no link **Instaladores de Console de Suporte Técnico** para baixar o MSI para a distribuição. Note que os consoles atualizados não ficarão online até que aplicativo deles seja atualizado. Não é necessário desinstalar o console original antes de implantar o novo, já que o novo deve automaticamente substituir a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações ultrapassadas após o aplicativo ter sido atualizado, caso esta remoção mostre-se necessária. O novo MSI não é capaz de fazer isso.

Atualize Aplicativo B

Atualize o **Aplicativo B** usando tanto o método de atualização automática quanto o manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a atualização foi concluída com sucesso.

Restabelece uma Relação de Failover

Em **Aplicativo A**, vá para **/login > Gerenciamento > 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: Para configurar uma conexão válida, ambos os aplicativos devem ter chaves Inter-Aplicativos idênticas. Veja a página **/login > Gerenciamento > Segurança** para verificar a chave de cada aplicativo.

Estabeleça novamente o failover com o aplicativo de cópia de segurança, usando **Aplicativo (B)** como o aplicativo backup e mantendo o **Aplicativo A** como o principal.

Estabelecimento da relação entre dois aplicativos ocorre na página **Failover** do aplicativo que deverá ser o primário. Os endereços que são inseridos aqui estabelecerão a relação e permitirão que qualquer um dos aplicativos se reconecte com o outro a qualquer momento. Os campos na página chamada **Detalhes da Conexão do Novo Local de Backup** informam

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.

ao aplicativo primário como se conectar ao aplicativo que será o aplicativo de backup. Os campos chamados **Detalhes de Conexão Reversa a este Local Primário** serão passados ao aplicativo de backup para informar como se reconectar ao seu aplicativo primário. Você deve usar um nome de host ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Quando todos estes campos estiverem preenchidos, clique no botão **Estabelecer Relação** para tentar estabelecer a relação.

***Nota:** Sempre que possível, a Bomgar recomenda usar um único endereço IP para cada aplicativo ao definir estas configurações.*

Depois que a relação estiver estabelecida, guias desnecessárias serão removidas do local da cópia de segurança. São necessários, aproximadamente, 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas você também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais atualizada do aplicativo primário direto para a memória do aplicativo backup. A sincronização propriamente dita pode levar de poucos segundos a algumas horas, dependendo da quantidade de dados que necessitam serem sincronizados. A página **Failover** listará a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização for concluída.

Atualização Assíncrona de Dois Aplicativos em uma Relação de Failover

Com atualização assíncrona, o aplicativo de backup é atualizado primeiro e, depois, assume seu papel como primário. Este método causa um período de inatividade mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de uma alta disponibilidade. Ele é um pouco complexo, pois pode ser necessário modificar a rede a fim de executar o failover para o aplicativo de backup.

A Bomgar recomenda a instalação de atualizações durante as janelas de manutenção agendadas. O site da Bomgar não estará disponível temporariamente durante a atualização. Todos os usuários conectados e sessões ativas serão encerrados. Você precisará agendar duas janelas de manutenção nas quais concluirá a atualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aplicativo (por exemplo, gravações de sessão), a instalação pode demorar muito mais tempo. Planeje um período entre as duas janelas de manutenção que seja adequado para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição ao risco de não dispor temporariamente de uma configuração de failover. A Bomgar também recomenda testar a atualização em um ambiente controlado antes da implementação em produção. Se você tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aplicativo Bomgar. Entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aplicativo (A)** é o principal aplicativo (ou seja, o aplicativo para o qual o nome de host primário aponta), enquanto que o **Aplicativo (B)** é o aplicativo de cópia de segurança.

Backup e Sincronização

Antes de atualizar a versão do software, faça um backup das configurações da sua versão atual do software Bomgar. Em **Aplicativo A**, vá para **/login > Gerenciamento > Gerenciamento de 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	

Clique no botão **Descarregar Backup**, e salve o arquivo de backup em um local seguro.

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>.

Vá para **/login > Gerenciamento > Failover**, clique em **Sincronizar Agora** e espere a sincronização concluir.

Quando a sincronização tiver sido concluída, clique em **Interromper Relações de 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.

Atualize Aplicativo B

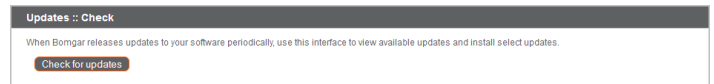
Atualize o **Aplicativo B** usando tanto o método de atualização automática quanto o manual.

Automático

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

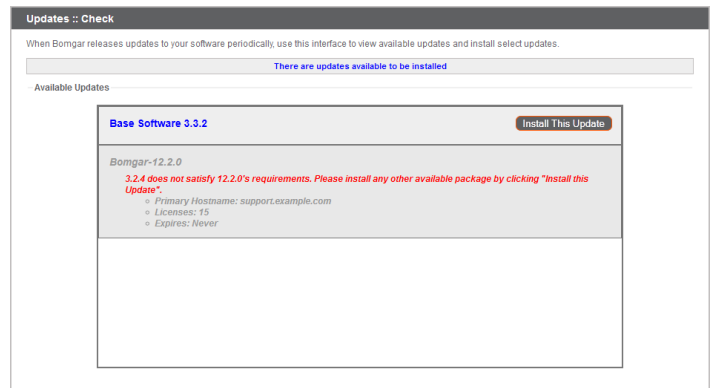


Clique em **Verificar Atualizações**.



Caso haja uma atualização de software disponível, ela é exibida em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aplicativo será transferido e instalará automaticamente a nova versão do software Bomgar.

Nota: Alguns pacotes solicitam a instalação prévia de outro pacote. Instale o pacote disponível para ativar o pacote dependente.



Se as atualizações automáticas falharem quando deveriam ocorrer, consulte o FAQ de soluções de problemas em **Verificar Atualizações** em

help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377.

Manual

Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se seu aplicativo estiver em uma rede restrita), você pode realizar atualizações manuais.

Vá para **/appliance > Atualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique no link **Código de Download de Appliance** para gerar um único código de appliance; para versões anteriores à Base 3.3.2, você deve entrar em contato com o Suporte Técnico Bomgar para solicitar este código. A partir de um sistema não restrito, envie este código para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Baixe as atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento removível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema do qual você possa gerenciar seu aplicativo.

Na página **Atualizações**, navegue até o arquivo da seção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aplicativo instalará a nova versão do software Bomgar.

Nota: Prepare-se para instalar as atualizações de software diretamente após baixá-las. Depois que a atualização for baixada, ela não aparece mais na sua lista de atualizações disponíveis. Se precisar baixar uma atualização novamente, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar.

Verifique e Teste

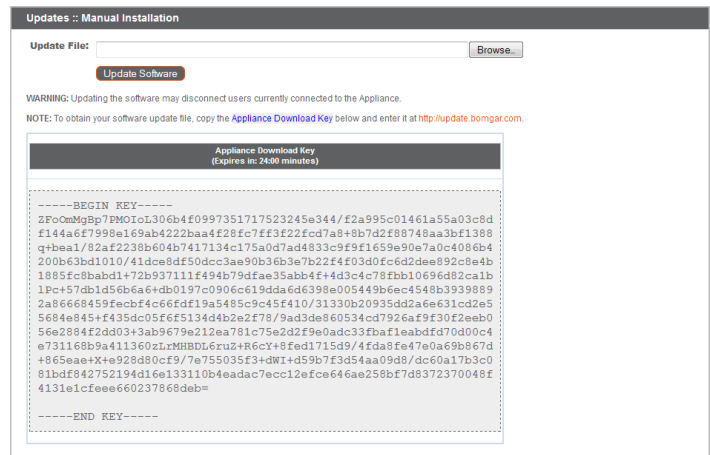
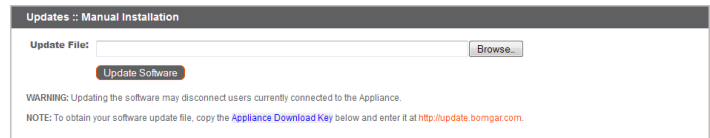
Após concluir o processo de atualização de versão, verifique se a atualização foi concluída com sucesso e se o seu software está funcionando como deveria.

Em no mínimo duas máquinas locais que consigam acessar o **Aplicativo B**, edite o **arquivo host** de forma que o seu nome de host do site resolva para o endereço IP do **Aplicativo B**. Em um computador, execute o console de suporte técnico. Seus consoles de suporte técnico instalados terão de ser atualizados após as atualizações do site. Normalmente, isso ocorre automaticamente da próxima vez em que o técnico de suporte ao cliente executar o console de suporte técnico. Para verificar o número da versão do software que um console está executando, faça o logon no console e clique em **Ajuda > Sobre**. Também verifique se consegue estabelecer uma conexão com um computador remoto através de uma sessão.

Nota: Os consoles de suporte técnico implementados anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementados novamente após a conclusão da atualização. Se a funcionalidade do console de suporte técnico extraível tiver sido ativada para seu site pelo Suporte Técnico Bomgar, você pode baixar um instalador MSI para atualizar consoles de suporte técnico antes de atualizar a versão do aplicativo. Para fazer isto, marque para nova atualização manualmente ou automaticamente. Clique no link **Instaladores de Console de Suporte Técnico** para baixar o MSI para a distribuição. Note que os consoles atualizados não ficarão online até que aplicativo deles seja atualizado. Não é necessário desinstalar o console original antes de implantar o novo, já que o novo deve automaticamente substituir a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações ultrapassadas após o aplicativo ter sido atualizado, caso esta remoção mostre-se necessária. O novo MSI não é capaz de fazer isso.

Torne o Aplicativo B o Aplicativo Primário

Configure o **Aplicativo B** como o primário seguindo os passos determinados previamente no seu plano de failover: troca de IP compartilhado, troca de DNS ou troca de NAT.



Nota: Caso utilize o Cliente de Integração da Bomgar e o tiver configurado com base no endereço IP, e não no nome de host, certifique-se de que seja possível extrair dados do **Aplicativo B** após redefinir o **Aplicativo B** como o aplicativo primário.

Nota: Para as versões 10.6 da Bomgar e posteriores, os dados das sessões de suporte técnico remotas concluídas em cada aplicativo enquanto o failover não é ativado, serão sincronizados automaticamente depois do failover ter sido restabelecido. Em relação a versões da Bomgar anteriores à versão 10.6, a atualização de aplicativos de maneira assíncrona pode dar origem a uma falha nos dados da sessão de suporte técnico. A fim de garantir que todos os dados de sessão sejam mantidos e estejam disponíveis durante a atualização assíncrona de aplicativos que tenham instaladas versões da Bomgar anteriores à versão 10.6, certifique-se de usar o Cliente de Integração para extrair todos os dados de sessão do **Aplicativo A** imediatamente antes de tornar o **Aplicativo B** o aplicativo primário.

Troca de IP Compartilhado

No **Aplicativo A**, vá para **/appliance > Rede > Configuração do IP**.



Clique no endereço IP compartilhado para editá-lo e desmarque a caixa **Ativado**. Em seguida, clique em **Salvar Alterações**.

Imediatamente, vá para **/appliance > Rede > Configuração do IP** no **Aplicativo B**. É útil já ter esta página aberta em uma guia separada do navegador.

Clique no endereço IP compartilhado para editá-lo e marque a caixa **Ativado**. Em seguida, clique em **Salvar Alterações**.

Assim que esta troca for feita, você pode retomar a atividade normal. Todas as solicitações para o seu site serão atendidas pelo **Aplicativo B**.

Troca de DNS

Acesse o controle do DNS e localize a entrada de DNS do seu site Bomgar. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aplicativo B**. Quando a entrada de DNS tiver se propagado, você pode retomar a atividade normal. Todas as solicitações para o seu site serão atendidas pelo **Aplicativo B**.

Troca de NAT

Acesse o controle do NAT e localize a entrada do NAT do seu site Bomgar. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aplicativo B**. Assim que a alteração for feita, você pode retomar a atividade normal. Todas as solicitações para o seu site serão atendidas pelo **Aplicativo B**.

Atualize Aplicativo A

Atualize o **Aplicativo A** usando tanto o método de atualização automática quanto o manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a atualização foi concluída com sucesso.

Restabelece uma Relação de Failover

Em **Aplicativo B**, vá para **/login > Gerenciamento > Failover**.



Nota: Para configurar uma conexão válida, ambos os aplicativos devem ter chaves Inter-Applicativos idênticas. Veja a página /login > Gerenciamento > Segurança para verificar a chave de cada aplicativo.

Estabeleça novamente o failover com o aplicativo de cópia de segurança, usando **Aplicativo A** como o aplicativo backup e mantendo o **Aplicativo B** como o principal.

Estabelecimento da relação entre dois aplicativos ocorre na página **Failover** do aplicativo que deverá ser o primário. Os endereços que são inseridos aqui estabelecerão a relação e permitirão que qualquer um dos aplicativos se reconecte com o outro a qualquer momento. Os campos na página chamada **Detalhes da Conexão do Novo Local de Backup** informam ao aplicativo primário como se conectar ao aplicativo que será o aplicativo de backup. Os campos chamados **Detalhes de Conexão Reversa a este Local Primário** serão passados ao aplicativo de backup para informar como se reconectar ao seu aplicativo primário. Você deve usar um nome de host ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Quando todos estes campos estiverem preenchidos, clique no botão **Estabelecer Relação** para tentar estabelecer a relação.

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: Sempre que possível, a Bomgar recomenda usar um único endereço IP para cada aplicativo ao definir estas configurações.

Depois que a relação estiver estabelecida, guias desnecessárias serão removidas do local da cópia de segurança. São necessários, aproximadamente, 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas você também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais atualizada do aplicativo primário direto para a memória do aplicativo backup. A sincronização propriamente dita pode levar de poucos segundos a algumas horas, dependendo da quantidade de dados que necessitam serem sincronizados. A página **Failover** listará a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização for concluída.

Atualiza Hardware Bomgar

Quando atualizar seu Aplicativo Bomgar de um aplicativo físico para outro ou entre um aplicativo físico e um virtual, você deve instalar o novo aplicativo e transferir dados do aplicativo original.

1. Instale o novo aplicativo pelo guia de configuração apropriado.
 - Instalação do Aplicativo Virtual Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual
 - Instalação de Hardware do Aplicativo Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware
2. Faça o backup das configurações de software do seu aplicativo.
 - a. No seu aplicativo atual, vá para **/login > Gerenciamento > Gerenciamento de Software**.
 - b. Na seção **Software :: Configurações de Backup**, clique no botão **Descarregar Backup**.
 - c. Salve o arquivo de backup em um local seguro.

3. Importar sua cadeia de certificado SSL existente no novo aplicativo.

Nota: Para detalhes completos sobre certificados SSL e Bomgar, veja www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates.

- a. No seu atual aplicativo, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
- b. Na seção **Segurança :: Certificados**, selecione a caixa ao lado do certificado atribuído ao endereço IP ativo. Em seguida, a partir do menu suspenso no topo desta seção, selecione **Exportar**.

Nota: Exportar certificados não os remove do aplicativo.

- c. Na página **Segurança :: Certificados :: Exportar**, marque as opções para incluir o certificado, a chave privada e a cadeia de certificados. É fortemente recomendado que você defina uma frase de segurança para a chave privada.
 - d. No seu novo aplicativo, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - e. Na seção **Segurança :: Instalação do Certificado**, clique no botão **Importar**.
 - f. Navegue até o arquivo de certificado que você exportou anteriormente e clique em **Carregar**.
4. Atribua um endereço IP a um certificado.
 - a. No seu novo aplicativo, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - b. Na seção **Segurança :: Certificados**, localize a entrada do seu certificado SSL. Normalmente, isso tem um campo **Emitido Para** com o nome de domínio qualificado completo do seu aplicativo (ex. site.example.com).
 - c. Confirme que não há avisos listados para o novo certificado. Se tiver um aviso, veja FAQ 755 no Centro de Atendimento Automático do Suporte Técnico Bomgar para detalhes sobre como resolver o aviso: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755.
 - d. Quando todos os avisos forem resolvidos, clique no link **Atribuir IP** na coluna de certificado. Na parte inferior da página, verifique o endereço IP atribuído e clique no botão **Salvar Configuração**.
 5. Instale o novo pacote de software.
 - a. No seu novo aplicativo, vá para **/appliance > Atualizações**.
 - b. Clique em **Verificar Atualizações** ou use **Chave de Descarregamento do Aplicativo** conforme as instruções na tela.

- c. Clique em **Instalar Esta Atualização**. Uma licença de acordo do usuário final (EULA) precisará ser assinada antes da instalação.
6. Importar suas configurações de software do aplicativo antigo.
 - a. Faça o logon na interface de /login do seu novo aplicativo. As credenciais para o primeiro logon são **admin** e **senha**.
 - b. Vá para **/login > Gerenciamento > Gerenciamento de Software**.
 - c. Na seção **Software :: Restaurar Configurações**, navegue até o arquivo de backup que você baixou anteriormente e clique em **Carregar Backup** para restaurar o backup para o novo aplicativo.

Neste ponto, você pode atualizar seu servidor DNS para direcionar o tráfego para o endereço IP do novo aplicativo e pode começar a testar o suporte técnico remoto no seu novo aplicativo. Quando tiver confirmado que está funcionando corretamente, você pode devolver o aplicativo antigo, se físico, ou removê-lo, se virtual. Para devolver o aplicativo físico, siga estes passos:

1. Faça o logon na interface da web **/appliance** do antigo aplicativo.
2. Navegue até a página **Status > Básico** e clique em **Redefinir Aplicativo aos Padrões de Fábrica**.
3. Aguarde a redefinição ser concluída e clique em **Desligar Este Aplicativo**.
4. Compacte o aplicativo para envio.
5. Cole a etiqueta de retorno do Bomgar na parte externa da caixa e contate sua transportadora para coletá-la. Se você não tiver etiqueta para envio, contate o Suporte Técnico Bomgar.

Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Suporte Técnico

Isenção de Responsabilidade

Este documento é fornecido somente para fins informativos. A Bomgar Corporation pode alterar este conteúdo sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não contém erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou implícitas na lei, incluindo garantias e condições de comercialização ou adequação a um propósito específico. A Bomgar Corporation especificamente se isenta de qualquer responsabilidade relativa a este documento e nenhuma obrigação contratual será formada direta ou indiretamente por este documento. As tecnologias, a funcionalidade, os serviços e os processos descritos aqui estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

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

Restrições de licenciamento

Uma licença de Suporte Remoto Bomgar permite que um técnico de suporte ao cliente por vez solucione problemas em um número ilimitado de computadores remotos, com ou sem assistência. Embora diversas contas possam existir na mesma licença, duas ou mais licenças (uma para cada técnico de suporte ao cliente simultâneo) podem ser necessárias para permitir que diversos técnicos de suporte ao cliente solucionem problemas simultaneamente.

Suporte Técnico

Na Bomgar, nós temos o compromisso de oferecer a mais alta qualidade de serviço assegurando que os nossos clientes tenham tudo o que precisam para operar com máxima produtividade. Se precisar de assistência, entre em contato com o Suporte Técnico Bomgar em help.bomgar.com.

O suporte técnico é fornecido mediante a compra anual do nosso plano de manutenção.