

BOMGAR™

**Aparelho Bomgar
Guia de Atualização**

Índice

Atualizar o software Bomgar	3
Atualizar um único aparelho Bomgar utilizando as atualizações automáticas	6
Atualizar um aparelho Bomgar utilizando as atualizações manuais	8
Atualizar dois aparelhos Bomgar na configuração de activação pós-falha	9
Atualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha	10
Cópia de segurança e sincronização	10
Atualizar o Aparelho A	10
Verificar e Testar	12
Atualizar o Aparelho B	12
Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha	12
Atualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha	14
Cópia de segurança e sincronização	14
Atualizar o Aparelho B	15
Verificação e Teste	16
Tornar o Aparelho B no Aparelho Principal	16
Atualizar o Aparelho A	17
Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha	17
Atualizar o Hardware Bomgar	19
Isonção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Apoio Técnico	21

Atualizar o software Bomgar

Consulte [Registo de alteração de produto](#) para obter os detalhes de cada versão do software de apoio técnico remoto da Bomgar.

Nota: Se o seu software Bomgar não tiver sido atualizado durante algum tempo e for uma revisão muito anterior à versão mais recente, provavelmente terá de instalar diversas versões intermediárias antes de instalar o software mais recente. Consulte o terceiro item abaixo para obter mais informações.

Preparativos para a atualização

- Antes de atualizar, deve criar sempre uma cópia de segurança das suas definições e configurações em **/login > Gestão > Gestão de Software**. Como melhor prática, pode também exportar uma cópia da sua chave privada e certificados SSL, e guardá-los a nível local para garantir a continuidade em caso de falha na atualização.
- Para obter as principais versões de software, os clientes com os contratos actuais de manutenção são colocados numa agenda da fase de instalação. Quando a atualização estiver concluída, a Bomgar avisa-o por correio electrónico para iniciar este procedimento de atualização.
- Se o seu aparelho estiver desatualizado há muitos meses ou anos, é improvável que seja possível atualizar directamente para a versão mais recente do Bomgar numa única instalação. Neste caso, alguns pacotes podem aparecer esbatidos na lista de atualizações e requerer a instalação prévia de outro pacote. Selecione **Instalar Esta Atualização** no pacote para activar o pacote dependente.
 - Se não tiver a certeza que atualizações deve instalar ou qual a ordem, entre em contacto com a Apoio Técnico Bomgar em help.bomgar.com com uma captura de ecrã da sua página **/appliance > Estado > Noções Básicas** para determinar as atualizações específicas necessárias para o seu aparelho.
 - Nos casos em que as atualizações Bomgar intermediárias devam ser instaladas antes da versão mais recente, não é esperado que os clientes do software Bomgar façam atualizações automáticas com êxito, a menos que seja dado tempo para obterem as atualizações intermediárias. Por isso, a Bomgar recomenda que aguarde pelo menos 24 horas depois de instalar cada pacote cujo prefixo seja "Bomgar".
 - As atualizações de base não requerem um período de espera, mas são normalmente um pré-requisito para os pacotes "Bomgar". Desta forma, as atualizações de Base são normalmente instaladas imediatamente antes dos pacotes "Bomgar".
 - Se não for possível aguardar 24 horas para as atualizações automáticas de cliente serem concluídas, a alternativa a atualizar automaticamente é primeiro remover todos os softwares de cliente existentes, incluindo consolas de apoio técnico, Jump Clients, Jumpoints, Bomgar Buttons, agentes de ligação, etc. Instale cada "Bomgar" e atualização de Base em sequência até a versão mais recente ser obtida. Em seguida, reinstale manualmente todos os softwares cliente.
- A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aparelho (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 utilizadores com sessão iniciada e sessões ativas serão encerrados.
- Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de atualização num ambiente controlado. Os testes podem ser realizados da melhor maneira se tiver dois aparelhos numa relação de ativação pós-falha e quando atualiza de maneira assíncrona. (Consulte "[Verificação e Teste](#)" na página 16).
- Se tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

- Se tiver dois aparelhos configurados numa activação pós-falha, verifique se pretende atualizar de maneira síncrona ou assíncrona.
 - Quando efectua a atualização sincronizada, o aparelho principal é atualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline durante a atualização.
 - Com a atualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é atualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Requer alguma complexidade, porque a rede pode ter sido modificada para executar a activação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

Atualizações do cliente

Apenas algumas atualizações de versão requerem que a atualização do software do cliente. As atualizações de software e os suplementos da licença de base não requerem atualizações de software de cliente. Contudo, as atualizações de versão do site requerem atualizações do cliente. A maioria das atualizações do cliente ocorrem automaticamente, mas o procedimento de atualização previsto para cada tipo de cliente é revisto abaixo.

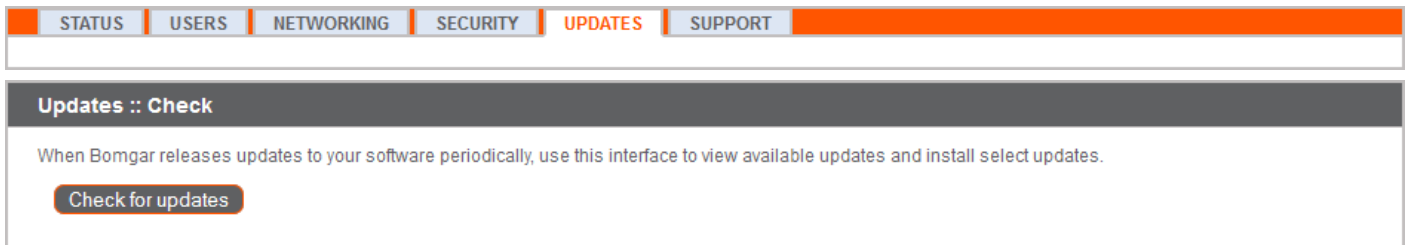
- As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser atualizadas após as atualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que o técnico de apoio ao cliente executar a consola de apoio técnico.
 - As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da atualização.
 - Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para atualizar consolas de apoio técnico antes de atualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova atualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas atualizadas só ficarão online depois do respetivo aparelho ser atualizado. Não é necessário desinstalar a consola original antes de implementar a nova, já que a nova deve substituir automaticamente a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações desatualizadas depois de o aparelho ter sido atualizado, caso esta remoção seja necessária. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.
- Após uma atualização, os Jump Clients implementados são atualizados automaticamente.
 - Se um número elevado de Jump Clients tentar efectuar a atualização ao mesmo tempo, estes podem sobrecarregar o aparelho, prejudicando consideravelmente o desempenho do aparelho e da rede, consoante a largura de banda e do hardware disponível. Para regular a quantidade de largura de banda e os recursos consumidos pelas atualizações de versão do Jump Client, aceda a **/login > Jump > Jump Clients** e estabeleça o **Número máximo de atualizações simultâneas de Jump Client** para um número menor.
 - Os Jump Clients activos e passivos são atualizados na primeira verificação com o aparelho subsequente à atualização do aparelho. Estes eventos de verificação ocorrem em intervalos regulares, saindo do anfitrião de Jump Client na porta TCP 443 no aparelho. Os Jump Clients Activos são verificados imediatamente após uma atualização ser concluída no aparelho. Os Jump Clients Passivos entram na inicialização, ao receberem uma ligação feita pela consola de apoio técnico, ao serem acionados para dar entrada a partir do ícone do tabuleiro do sistema e pelo menos a cada 24 horas.
- Se o seu Aparelho Bomgar estiver desatualizado, pode ser necessário instalar várias versões para obter a versão actual. Neste caso, a Bomgar recomenda que aguarde pelo menos 24 horas entre as atualizações para permitir que os Jump Clients sejam atualizados. Os Jump Clients passivos podem demorar mais do que 24 horas, dependendo de quanto tempo os seus sistemas anfitrião permanecem offline.
 - Quando um Jump Client aparece como online na consola de apoio técnico ou na página **/login > Estado > Informações**, é atualizado com sucesso. Uma maneira eficaz de confirmar que todos os Jump Clients foram atualizados é iniciar sessão na consola de apoio técnico como utilizador 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 estado** e confirme se todas as datas indicadas são mais recentes do que a data da última atualização da versão do aparelho Bomgar.

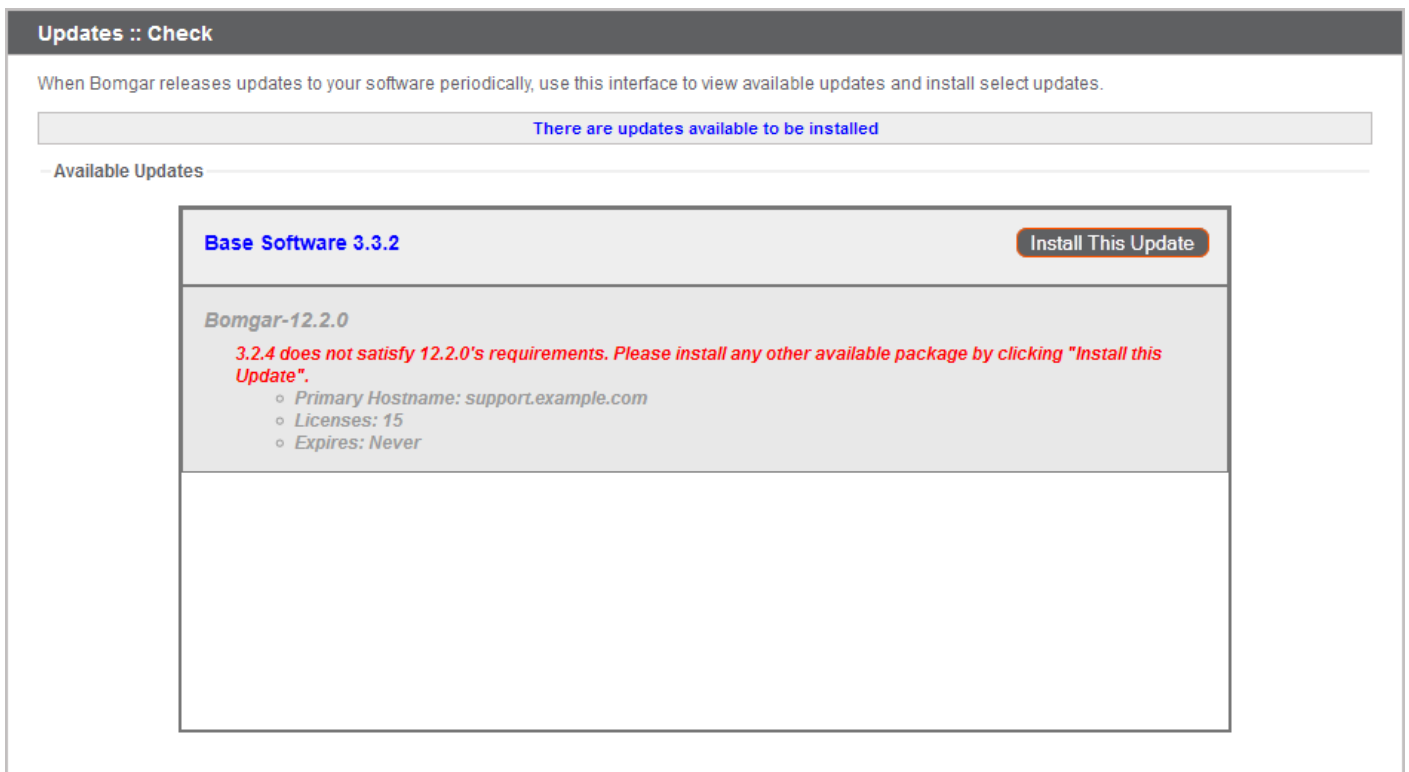
- Se for instalado um número excessivo de versões de lançamento de ponta a ponta sem permitir que os Jump Clients sejam atualizados primeiro, os Jump Clients podem exigir uma reimplementação manual.
- Após uma atualização, os Bomgar Buttons serão atualizados automaticamente depois de serem utilizados pela primeira vez após uma atualização.
- Depois de uma atualização, os Jumpoints implementados deverão ser atualizados automaticamente.
- Os Agentes de Ligação Bomgar serão atualizados automaticamente depois da atualização do site.
- Os Agentes de integração Bomgar só serão atualizados automaticamente depois de atualizar o site. Os Clientes de integração têm de ser reinstalados manualmente. Os instaladores do Cliente de Integração estão disponíveis na página **Transferências** de help.bomgar.com.
- Após a atualização da versão, será necessário gerar novamente quaisquer pacotes de instalação criados anteriormente para Bomgar Buttons, Jump Clients e consolas de apoio técnico. Os clientes serão atualizados como descrito acima. No entanto, os ficheiros do instalador necessários serão invalidados se o aparelho que os gerou estiver atualizado.

Atualizar um único aparelho Bomgar utilizando as atualizações automáticas

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



Caso haja uma atualização de software disponível, esta será apresentada em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aparelho será transferido e irá instalar automaticamente a nova versão do software Bomgar.



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

Se as atualizações automáticas falharem quando deveriam funcionar, consulte as FAQ de resolução de problemas em Verificar Atualizações em www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Se mesmo assim não conseguir fazer atualizações automáticas, consulte "Atualizar um aparelho Bomgar utilizando as atualizações manuais" na página 8.

Atualizar um aparelho Bomgar utilizando as atualizações manuais

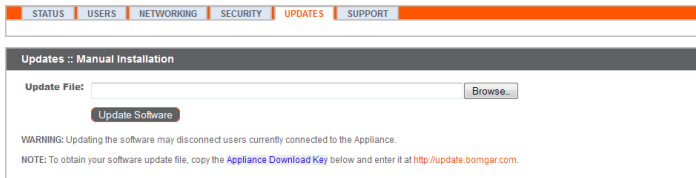
Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar atualizações manuais.

Inicie sessão no Aparelho Bomgar e vá para a página **Atualizações**. A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Na página **Atualizações**, navegue até o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Nota: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as atualizações de software directamente. Quando a atualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de atualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma atualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Nota: Se aparecer uma mensagem de erro, verifique se o horário indicado na página **/appliance > Estado > Noções básicas** está correcto. Muitas funções do Aparelho Bomgar, incluindo a Chave de Transferência do Aparelho, confiam neste horário como correcto. Se este horário não estiver correcto, selecione a definição NTP na página **Funcionamento em Rede > Configuração do IP**.



Atualizar dois aparelhos Bomgar na configuração de activação pós-falha

IMPORTANTE!

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

Existem duas alternativas para atualização num ambiente de activação pós-falha: atualização síncrona e assíncrona.

Atualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Quando efectua a atualização sincronizada, o aparelho principal é atualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline durante a atualização.

Vantagem: Sem evento de activação pós-falha.

Desvantagem: Maior tempo de inactividade no local de produção.

Atualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Com a atualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é atualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Requer alguma complexidade, porque a rede pode ter sido modificada para executar a ativação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

Vantagem: Tempo de inactividade com produção mínima.

Desvantagem: Requer actividade de activação pós-falha.

Considerações

1. Selecione a alternativa de atualização de activação pós-falha que melhor se adequa às suas necessidades de tempo de inactividade 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 aparelhos.
4. Planeie um período de tempo adequado entre as duas janelas de manutenção para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição de não dispor de uma configuração de activação pós-falha temporária.

Atualização Síncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Quando efectua a atualização sincronizada, o aparelho principal é atualizado primeiro e mantém o respectivo papel como principal. Este método requer algum tempo de inactividade; é recomendável para implementações e cenários simples que não serão afectados por estarem offline 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 utilizadores com sessão iniciada e sessões ativas serão encerrados. Terá de agendar duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a atualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aparelho (por exemplo, gravações de sessão), a instalação pode demorar muito mais tempo. Planeie um período de tempo adequado entre as duas janelas de manutenção para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição de não dispor de uma configuração de activação pós-falha temporária. Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de atualização num ambiente controlado. Se tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aparelho (A)** é o aparelho principal (ou seja, o aparelho para o qual aponta o nome de anfitrião principal), enquanto que o **Aparelho (B)** é o aparelho de cópia de segurança.

Cópia de segurança e sincronização

Antes de atualizar a versão do software, faça uma cópia de segurança das definições da sua versão actual do software Bomgar. Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Gestão 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 **Transferir Cópia de Segurança** e guarde o ficheiro de cópia de segurança num 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 > Gestão > Ativação Pós-Falha**, clique em **Sincronizar Agora** e aguarde até a sincronização ser concluída.

Quando a sincronização for concluída, clique em **Interromper Relações de Ativação pós-falha**.

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: 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.

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.

Atualizar o Aparelho A

Atualize o **Aparelho A** utilizando o método de atualização automática ou manual.

Automático

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



Clique em **Verificar existência de atualizações**.

Caso haja uma atualização de software disponível, esta será apresentada em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aparelho será transferido e irá instalar automaticamente a nova versão do software Bomgar.

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

Se as atualizações automáticas falharem em vez de funcionarem, consulte as perguntas frequentes de resolução de problemas em Verificar Atualizações em help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?url=377.

Manual

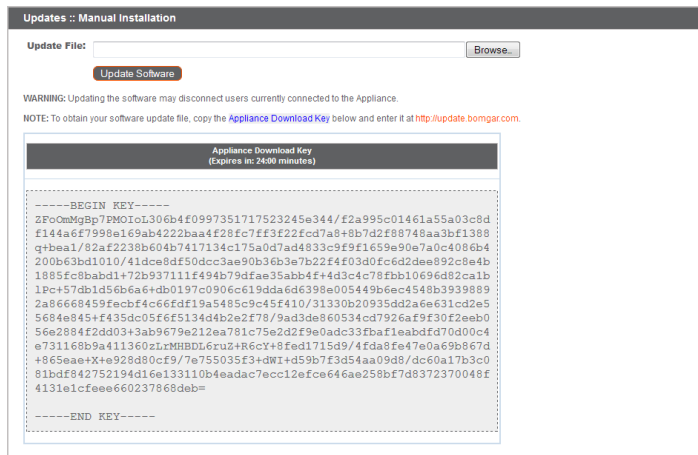
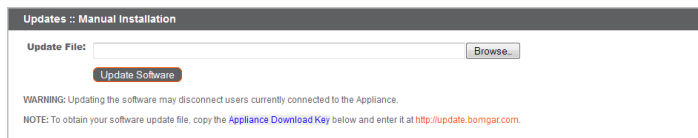
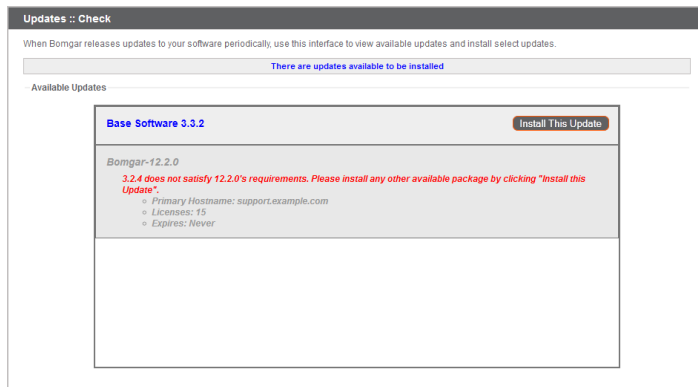
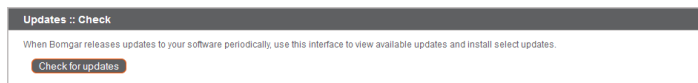
Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar atualizações manuais.

Vá para **/appliance > Atualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Na página **Atualizações**, navegue até o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.



Nota: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as atualizações de software directamente. Quando a atualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de atualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma atualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Verificar e Testar

Depois de concluir o processo de atualização, verifique se a atualização foi concluída com sucesso e se o seu software está a funcionar como pretendido. As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser atualizadas após as atualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que o técnico de apoio ao cliente executar a consola de apoio técnico. Para verificar a compilação da versão do software utilizada por uma consola, inicie sessão na consola e clique em **Ajuda > Sobre**. Certifique-se também de que consegue estabelecer uma ligação a um computador remoto através de uma sessão.

Nota: As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da atualização. Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para atualizar consolas de apoio técnico antes de atualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova atualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas atualizadas só ficarão online depois do respetivo aparelho ser atualizado. Não é necessário desinstalar a consola original antes de implementar a nova, já que a nova deve substituir automaticamente a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações desatualizadas depois de o aparelho ter sido atualizado, caso esta remoção seja necessária. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.

Atualizar o Aparelho B

Atualize o **Aparelho B** utilizando o método de atualização ou manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a atualização foi concluída com sucesso.

Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha

Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Activação Pós-falha**.

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 ligação válida, ambos os aparelhos devem ter chaves Entre Aparelhos idênticas. Consulte a página **/login > Gestão > Segurança** para verificar a chave para cada aparelho.

Estabeleça novamente a activação pós-falha com o aparelho de cópia de segurança, utilizando **Aparelho (B)** como o aparelho de cópia de segurança e mantendo o **Aparelho A** como o principal.

O estabelecimento da relação entre os dois aparelhos ocorre na página **Activação Pós-falha** do aparelho que deverá ser o principal. Os endereços inseridos aqui irão estabelecer a relação e permitir que qualquer um dos aparelhos volte a estabelecer ligação ao outro em qualquer altura. Os campos nesta página designada **Detalhes da Ligação do Novo Local de Cópia de Segurança** informam ao aparelho principal como estabelecer ligação ao aparelho que será o aparelho de cópia de segurança. Os campos chamados **Reverter Detalhes da Ligação para Este Site Principal** serão fornecidos ao aparelho de cópia de segurança e informá-lo como voltar a estabelecer ligação a este aparelho principal. Deve utilizar um nome de anfitrião ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Depois de definir todos estes campos, clique no botão **Estabelecer Relação** para tentar estabelecer a relação.

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

Nota: Sempre que possível, a Bomgar recomenda o uso de um único endereço IP para cada aplicação quando configurar estas configurações.

Depois da relação ser estabelecida, os separadores desnecessários serão removidos do local da cópia de segurança. É necessário cerca de 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais atualizada sobre o aparelho principal directo para a memória do aparelho de cópia de segurança. A sincronização em si pode demorar alguns segundos ou algumas horas, dependendo da quantidade de dados que tenham de ser sincronizados. A página **Activação Pós-falha** mostra a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização foi concluída.

Atualização Assíncrona de Dois Aparelhos numa Relação de Activação Pós-falha

Com a atualização assíncrona, o aparelho de cópia de segurança é atualizado primeiro e depois assume o papel de primário. O tempo de inactividade deste método é mínimo; é recomendável para implementações grandes e cenários que dependem da manutenção de um tempo de activação sólido. Requer alguma complexidade, porque a rede pode ter sido modificada para executar a ativação pós-falha para o aparelho de cópia de segurança.

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 utilizadores com sessão iniciada e sessões ativas serão encerrados. Terá de agendar duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a atualização. A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. No entanto, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aparelho (por exemplo, gravações de sessão), a instalação pode demorar muito mais tempo. Planeie um período de tempo adequado entre as duas janelas de manutenção para confirmar a nova versão de software no seu ambiente de produção, mas suficientemente breve para minimizar a exposição de não dispor de uma configuração de activação pós-falha temporária. Antes da implementação ser enviada para a produção, a Bomgar também recomenda o teste de atualização num ambiente controlado. Se tiver quaisquer problemas durante a atualização da Base, não reinicie o Aparelho Bomgar. Entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.

Nestas instruções, o **Aparelho (A)** é o aparelho principal (ou seja, o aparelho para o qual aponta o nome de anfitrião principal), enquanto que o **Aparelho (B)** é o aparelho de cópia de segurança.

Cópia de segurança e sincronização

Antes de atualizar a versão do software, faça uma cópia de segurança das definições da sua versão actual do software Bomgar. Em **Aparelho A**, vá para **/login > Gestão > Gestão 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 **Transferir Cópia de Segurança** e guarde o ficheiro de cópia de segurança num 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 > Gestão > Ativação Pós-Falha**, clique em **Sincronizar Agora** e aguarde até a sincronização ser concluída.

Quando a sincronização for concluída, clique em **Interromper Relações de Ativação pós-falha**.

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.

Atualizar o Aparelho B

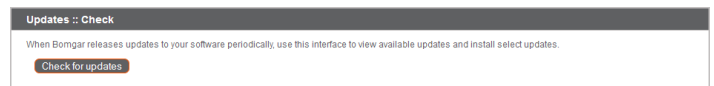
Atualize o **Aparelho B** utilizando o método de atualização automática ou o manual.

Automático

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

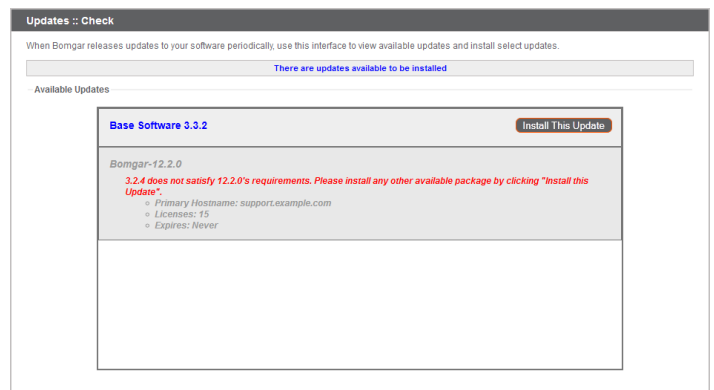


Clique em **Verificar existência de atualizações**.



Caso haja uma atualização de software disponível, esta será apresentada em **Atualizações Disponíveis**. Depois de clicar em **Instalar esta Atualização**, o aparelho será transferido e irá instalar automaticamente a nova versão do software Bomgar.

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



Se as atualizações automáticas falharem em vez de funcionarem, consulte as perguntas frequentes de resolução de problemas em Verificar Atualizações em help.bomgar.com/SSC/Main.aspx?rurl=377.

Manual

Se não conseguir utilizar atualizações automáticas (por exemplo, se o seu aparelho estiver numa rede restrita), pode efectuar atualizações manuais.

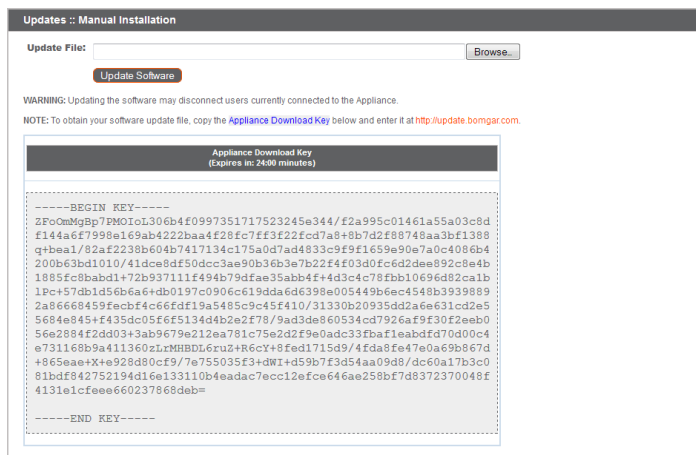
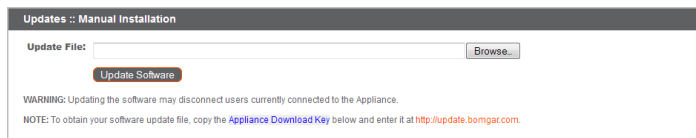
Vá para **/appliance > Atualizações**.



A partir da Base 3.3.2, clique na ligação **Chave de transferência do Aparelho** para gerar uma chave de aplicação única; para versões anteriores à Base 3.3.2, deve entrar em contacto com o Apoio Técnico Bomgar para solicitar esta chave. Num sistema não restrito, envie esta chave para o servidor de atualização Bomgar em update.bomgar.com. Transfira quaisquer atualizações disponíveis para um dispositivo de armazenamento amovível e, em seguida, transfira essas atualizações para um sistema que possa fazer a gestão do seu aparelho.

Na página **Atualizações**, navegue até o ficheiro da secção **Instalação Manual** e, em seguida, clique no botão **Atualizar Software** para concluir a instalação. O aparelho irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Nota: Depois de transferi-las, prepare-se para instalar as atualizações de software directamente. Quando a atualização for transferida, vai deixar de aparecer na sua lista de atualizações disponíveis. Se quiser transferir novamente uma atualização do software novamente, entre em contacto com o Apoio Técnico Bomgar.



Verificação e Teste

Depois de concluir o processo de atualização, verifique se a atualização foi concluída com sucesso e se o seu software está a funcionar como pretendido.

Num mínimo de duas máquinas locais que consigam aceder ao **Aparelho B**, edite o [ficheiro anfitrião](#) de forma a que o nome de anfitrião do seu site adote o endereço IP do **Aparelho B**. Num computador, execute a consola de apoio técnico. As suas consolas de técnicos de apoio ao cliente instaladas terão de ser atualizadas após as atualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que o técnico de apoio ao cliente executar a consola de apoio técnico. Para verificar a compilação da versão do software utilizada por uma consola, inicie sessão na consola e clique em **Ajuda > Sobre**. Certifique-se também de que consegue estabelecer uma ligação a um computador remoto através de uma sessão.

Nota: As consolas do técnico de apoio ao cliente implementadas anteriormente em computadores bloqueados que utilizem **MSI** podem ter de ser implementadas novamente após a conclusão da atualização. Se a funcionalidade da consola de apoio técnico extraível tiver sido activada para o seu site pelo Apoio Técnico Bomgar, pode transferir um instalador MSI para atualizar consolas de apoio técnico antes de atualizar a versão do aparelho. Para fazê-lo, verifique a nova atualização manual ou automaticamente. Clique na ligação **Instaladores da Consola de Apoio Técnico** para transferir o MSI para distribuição. Tenha em atenção que as consolas atualizadas só ficarão online depois do respetivo aparelho ser atualizado. Não é necessário desinstalar a consola original antes de implementar a nova, já que a nova deve substituir automaticamente a instalação original. Contudo, é aconselhável manter uma cópia do antigo instalador MSI para remover as instalações desatualizadas depois de o aparelho ter sido atualizado, caso esta remoção seja necessária. O novo MSI não tem capacidade para fazê-lo.

Tornar o Aparelho B no Aparelho Principal

Configure o **Aparelho B** como principal seguindo os passos indicados previamente no seu plano de activação pós-falha: troca de IP partilhado, DNS ou NAT.

Nota: Se utilizar o Cliente de Integração da Bomgar e o tiver configurado com base no endereço IP em vez do nome de anfitrião, certifique-se de que é possível extrair dados do **Aparelho B** depois de definir o **Aparelho B** como o aparelho principal.

Nota: Para as versões 10.6 da Bomgar e posteriores, os dados das sessões de apoio técnico remotas concluídas em cada aparelho enquanto a activação pós-falha não é activada serão sincronizados automaticamente depois da relação de activação pós-falha ter sido restabelecida. No que respeita a versões da Bomgar anteriores à 10.6, a actualização do aparelho de maneira assíncrona pode dar origem a uma falha no apoio técnico dos dados de sessão. De modo a garantir que todos os dados de sessão são mantidos e estão disponíveis durante a actualização assíncrona de aparelhos que tenham instaladas versões da Bomgar anteriores à versão 10.6, certifique-se de que utiliza o Cliente de Integração para extrair todos os dados de sessão do **Aparelho A** imediatamente antes de tornar o **Aparelho B** o aparelho principal.

Troca de IP Partilhado

No **Aparelho A**, vá para `/appliance > Rede > Configuração de IP`.



Clique no endereço IP partilhado para editá-lo e desmarque a caixa **Activado**. Em seguida, clique em **Guardar Alterações**.

Vá para `/appliance > Rede > Configuração de IP` no **Aparelho B**. É recomendável ter esta página aberta noutra separador do browser.

Clique no endereço IP partilhado para editá-lo e marque a caixa **Activado**. Em seguida, clique em **Guardar Alterações**.

Assim que a troca for feita, pode retomar a actividade normal.

Todos os pedidos para o seu site serão atendidos pelo **Aparelho B**.

DNS Swing

Aceda ao controlador DNS e localize a entrada de DNS do seu site Bomgar. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aparelho B**. Depois da entrada de DNS tiver se propagada, pode retomar a actividade normal. Todos os pedidos para o seu site serão atendidos pelo **Aparelho B**.

NAT Swing

Aceda ao controlo NAT e localize a entrada de NAT do seu site Bomgar. Edite a entrada para apontar para o endereço IP do **Aparelho B**. Quando a alteração for efetuada, pode retomar a actividade normal. Todos os pedidos para o seu site serão atendidos pelo **Aparelho B**.

Atualizar o Aparelho A

Atualize o **Aparelho A** utilizando o método de actualização automática ou o manual, conforme descrito acima. Em seguida, verifique e teste se a actualização foi concluída com sucesso.

Restabelecer uma Relação de Activação Pós-falha

Em **Aparelho B**, vá para `/login > Gestão > Activação Pós-falha`.



Nota: Para configurar uma ligação válida, ambos os aparelhos devem ter chaves *Entre Aparelhos* idênticas. Consulte a página */login > Gestão > Segurança* para verificar a chave para cada aparelho.

Estabeleça novamente a activação pós-falha com o aparelho de cópia de segurança, utilizando o **Aparelho A** como o aparelho de cópia de segurança e mantendo o **Aparelho B** como o principal.

O estabelecimento da relação entre os dois aparelhos ocorre na página **Activação Pós-falha** do aparelho que deverá ser o principal. Os endereços inseridos aqui irão estabelecer a relação e permitir que qualquer um dos aparelhos volte a estabelecer ligação ao outro em qualquer altura. Os campos nesta página designada **Detalhes da Ligação do Novo Local de Cópia de Segurança** informam ao aparelho principal como estabelecer ligação ao aparelho que será o aparelho de cópia de segurança. Os campos chamados **Reverter Detalhes da Ligação para Este Site Principal** serão fornecidos ao aparelho de cópia de segurança e informá-lo como voltar a estabelecer ligação a este aparelho principal. Deve utilizar um nome de anfitrião ou endereço IP e um número de porta TLS válidos nestes campos. Depois de definir todos estes campos, 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 o uso de um único endereço IP para cada aplicação quando configurar estas configurações.

Depois da relação ser estabelecida, os separadores desnecessários serão removidos do local da cópia de segurança. É necessário cerca de 60 segundos para iniciar a primeira sincronização de dados, mas também pode clicar no botão **Sincronizar Agora** para forçar a sincronização e obter a informação mais atualizada sobre o aparelho principal directo para a memória do aparelho de cópia de segurança. A sincronização em si pode demorar alguns segundos ou algumas horas, dependendo da quantidade de dados que tenham de ser sincronizados. A página **Activação Pós-falha** mostra a data e o horário da sincronização mais recente quando a sincronização foi concluída.

Atualizar o Hardware Bomgar

Quando atualizar o Aparelho Bomgar de um aparelho físico para outro ou entre um aparelho físico e um virtual, deve instalar o novo aparelho e transferir dados do aparelho original.

1. Instale o novo aparelho de acordo com o guia de configuração adequado.
 - Instalação do Aparelho Virtual Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/virtual
 - Instalação de Hardware do Aparelho Bomgar: www.bomgar.com/docs/remote-support/getting-started/deployment/hardware
2. Faça uma cópia de segurança das definições de software do aparelho.
 - a. No aparelho actual, vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.
 - b. Na secção **Software :: Definições de Cópia de Segurança**, clique no botão **Transferir Cópia de Segurança**.
 - c. Guarde o ficheiro de cópia de segurança num local seguro.

3. Importe a cadeia de certificados SSL existente para o novo aparelho.

Nota: Para obter mais informações sobre certificados SSL e Bomgar, consulte www.bomgar.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates.

- a. No aparelho actual, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
- b. Na secção **Segurança :: Certificados**, seleccione a caixa junto ao certificado atribuído ao endereço IP activo. Em seguida, no menu pendente na parte superior desta secção, seleccione **Exportar**.

Nota: Exportar certificados não os remove do aparelho.

- c. Na página **Segurança :: Certificados :: Exportar**, seleccione as opções para incluir o certificado, a chave privada e a cadeia de certificados. Recomenda-se vivamente que defina uma frase de acesso para a chave privada.
 - d. No novo aparelho, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - e. Na secção **Segurança :: Instalação do Certificado**, clique no botão **Importar**.
 - f. Navegue para o ficheiro de certificado que exportou anteriormente e clique em **Carregar**.
4. Atribua um endereço IP ao certificado.
 - a. No novo aparelho, vá para **/appliance > Segurança > Certificados**.
 - b. Na secção **Segurança :: Certificados**, localize a entrada do seu certificado SSL. Normalmente, tem um campo **Emitido Para** com o nome de domínio qualificado completo do seu aparelho (ex. site.example.com).
 - c. Confirme que não há avisos listados para o novo certificado. Se houver um aviso, consulte FAQ 755 no Centro de Atendimento Automático do Apoio Técnico Bomgar para obter mais informações sobre como resolver o aviso: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755.
 - d. Quando todos os avisos forem resolvidos, clique na ligação **Atribuir IP** na linha do certificado. Na parte inferior da página, verifique o endereço IP a atribuir e clique no botão **Guardar Configuração**.
 5. Instale o novo pacote de software.
 - a. No seu novo aparelho, vá para **/appliance > Atualizações**.
 - b. Clique em **Verificar Atualizações** ou utilize a **Tecla de Transferência do Aparelho** de acordo com as instruções indicadas no ecrã.

- c. Clique em **Instalar Esta Atualização**. Antes de efectuar a instalação, terá de assinar uma licença de acordo do utilizador final (EULA).
6. Importe as suas definições de configuração de software do aparelho antigo.
 - a. Inicie sessão na interface de /login do novo aparelho. As credenciais para o primeiro início de sessão são **admin** e **palavra-passe**.
 - b. Vá para **/login > Gestão > Gestão de Software**.
 - c. Na secção **Software :: Restaurar Definições**, navegue para o ficheiro de cópia de segurança que transferiu anteriormente e clique em **Enviar Cópia de Segurança** para restaurar a cópia de segurança para o novo aparelho.

Em seguida, pode atualizar o servidor DNS para direccionar o tráfego para o endereço IP do novo aparelho e começar a testar o apoio técnico remoto no seu novo aparelho. Depois de confirmar que está a funcionar correctamente, pode devolver o aparelho, se for físico, ou removê-lo, se for virtual. Para devolver o aparelho físico, siga estes passos:

1. Inicie sessão na interface da Web **/appliance** do antigo aparelho.
2. Navegue para a página **Estado > Noções básicas** e clique em **Repor aparelho para as predefinições de fábrica**.
3. Aguarde até que a reposição seja concluída e clique em **Desligar Este Aparelho**.
4. Compacte o aparelho para envio.
5. Cole a etiqueta de envio do Bomgar na parte externa da embalagem e contacte um transitário para recolhê-la. Se não tiver etiqueta para envio, contacte o Apoio Técnico Bomgar.

Isenção de Responsabilidade, Restrições de Licenciamento e Apoio Técnico

Isenção de responsabilidade

Este documento é fornecido apenas para fins informativos. A Bomgar Corporation pode alterar o respectivo conteúdo sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não tenha erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou pressupostas na lei, incluindo garantias e condições de comerciabilidade ou adequação a um fim específico. A Bomgar Corporation rejeita especificamente qualquer responsabilidade relativa a este documento e não será formada qualquer obrigação contratual directa ou indirectamente por este documento. As tecnologias, função, serviços e os processos descritos aqui estão sujeitos a alterações sem aviso prévio.

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

Restrições de licenciamento

Uma licença de Apoio Técnico Bomgar permite que um técnico de apoio ao cliente resolva os problemas num número ilimitado de computadores remotos, com ou sem assistência. Embora possa haver várias contas na mesma licença, podem ser necessárias duas ou mais licenças (uma para cada técnico de apoio ao cliente simultâneo) para permitir que diversos técnicos de apoio ao cliente resolvam problemas em simultâneo.

Apoio técnico

Na Bomgar, estamos empenhados em prestar o mais elevado serviço de qualidade, assegurando que os nossos clientes tenham tudo o que precisam para trabalhar com a máxima produtividade. Se necessitar de assistência, entre em contacto com o Apoio técnico da Bomgar em help.bomgar.com.

O apoio técnico é fornecido mediante a aquisição anual do nosso plano de manutenção.