

BOMGAR™

アップグレードガイド

Bomgar をご利用いただきありがとうございます。

Bomgar では、顧客サービスを最優先に考え、お客様に 100% ご満足いただけるサービスを提供しています。万一記載内容の誤りや誤字脱字などお気づきの点がございましたら、support@bomgar.com までご連絡ください。

目次

Bomgar ソフトウェアのアップグレード	4
自動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには	5
手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには	6
フェールオーバーの構成で 2 つの Bomgar アプライアンスをアップグレードする	7
プロセスの注記:	7
プロセス概要:	7
フェールオーバーオプション 1 - 実働配備アプライアンスのアップグレード	7
フェールオーバーオプション 2 - 実働 & バックアップアプライアンスの役割変更	8
補足:以前の Bomgar バージョンからアップグレードする前に	9
LSID および LSEQ : Bomgar API のユーザーのために	10
LSID および LSEQ: Bomgar 統合クライアントのユーザーのために	11
名前空間と XML レスポンスのパーズ	12
免責条項、ライセンスの制限 & テクニカル サポート	13

Bomgar ソフトウェアのアップグレード

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

アップグレードの準備

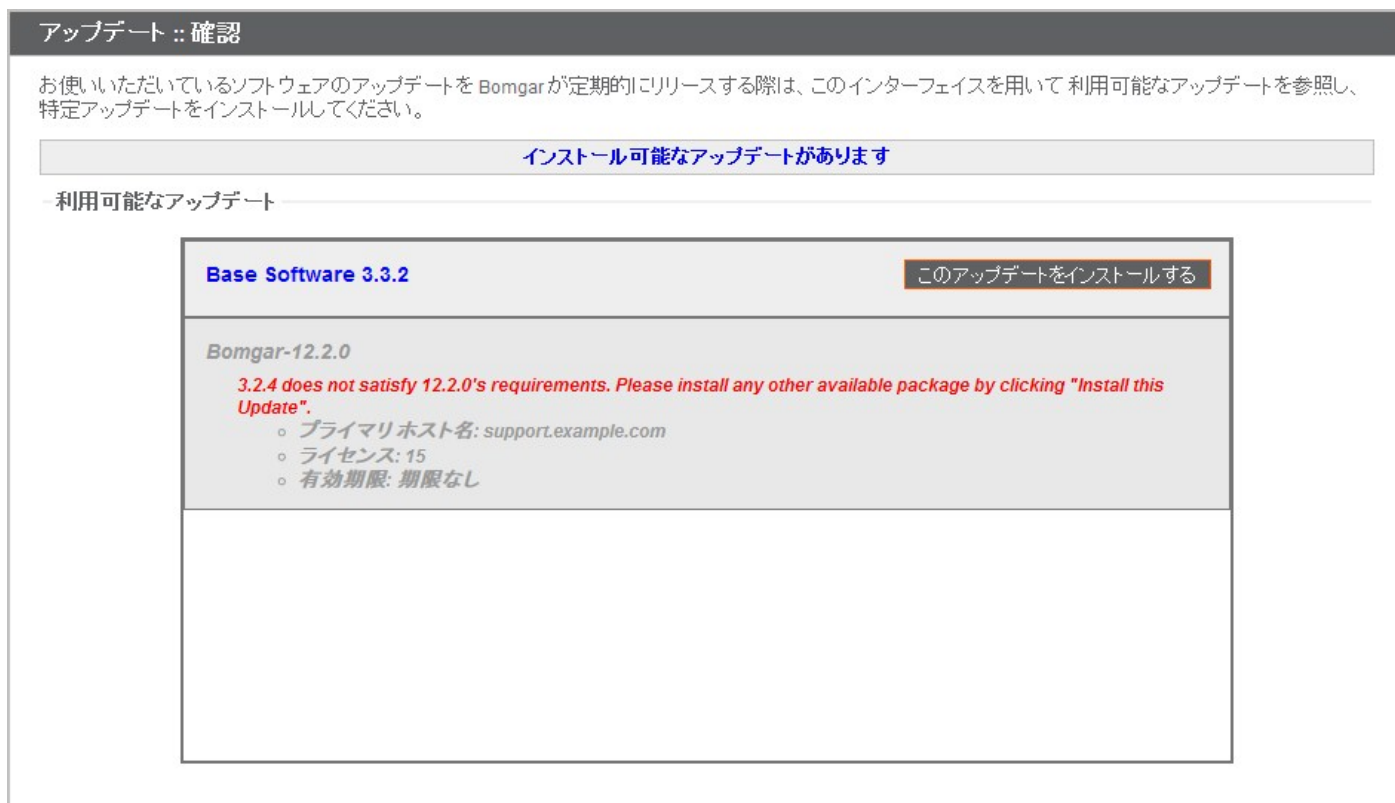
- アップグレードの前には、常に **/Login > 管理 > ソフトウェア管理** から設定と構成のバックアップを作成します。
- 主要なソフトウェアリリースでは、現在保守契約のあるお客様はロールアウトスケジュールに組み込まれます。アップグレードの準備が完了したら、Bomgar はこのアップデート手順を開始する E メールを送信して通知します。
- インストールには、通常 15 分から 1 時間程度かかります。ただし、アプライアンスに大量のデータを保存する場合 (サポートセッションの記録など)、インストールはこれよりもかなり長くなる場合があります。
- Bomgar では、スケジュールされたメンテナンス枠でアップグレードを行うことを推奨しています。アップグレードの最中、Bomgar サイトは一時的に使用できなくなります。ログインしているすべてのスタッフおよびすべてのアクティブなセッションは終了します。
- インストールされたスタッフコンソールは、サイトアップグレードの後にアップグレードする必要があります。通常、次回スタッフがスタッフコンソールを実行した時に、これは自動的に行われます。ロックダウンされたコンピュータで **MSI** を使って以前展開されたスタッフコンソールについては、アップグレードが完了した後にもう一度展開する必要がある場合があります。

自動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには

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



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



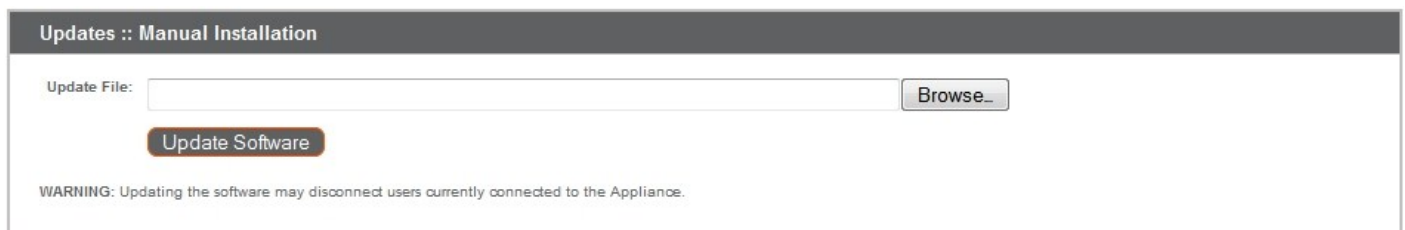
注:一部のパッケージはグレーアウトして表示され、他のパッケージを先にインストールする必要がある場合があります。利用可能なパッケージで**このアップデートをインストールする**を選択し、依存するものを有効にします。

手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには

自動アップデートが使用できない場合 (複数の Bomgar アプライアンスがフェールオーバーで構成されている場合など)、Bomgar サポートに新しいアップデートのリンクをリクエストできます。

Bomgar サポートから送信されたメールのリンクからパッケージをダウンロードしたら、Bomgar アプライアンス [/appliance] にログインします。

サポート > アップデート、ソフトウェアパッケージを参照し、**ソフトウェアのアップデート**をクリックしてインストールを開始します。



Updates :: Manual Installation

Update File:

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

アプライアンスは新しいバージョンの Bomgar ソフトウェアをインストールします。

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

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

フェールオーバー環境のアップグレードには 2 つのオプションがあります。

プロセスの注記:

最初のメンテナンス枠の間、アプライアンス A の /login にログインし、**管理 > フェールオーバー**ページまでナビゲートします。データが完全にアプライアンス間で同期されたことを確認します。

1. 常にアップグレードの前にバックアップをダウンロードしましょう。
2. アップグレードの前に、アプライアンス (A) がプライマリアプライアンス (プライマリホスト名が解決するアプライアンス) で、アプライアンス (B) はバックアップアプライアンスであることを確認してください。
3. Bomgar では、実働環境に展開する前に、アップグレードされたソフトウェアを事前テストした追加の Bomgar アプライアンスを所有することを推奨しています。
4. アップグレードプロセスには、両方のアプライアンスで同じ時間がかかります。

プロセス概要:

1. 展開とニーズに適切なフェールオーバーアップグレードオプションを選択します。
2. アップグレードを完了する 2 つの個別のメンテナンス枠をスケジュールします。
3. 実働環境において、新規ソフトウェアバージョンを確認するのに十分な 2 つのメンテナンス枠の間で暫定期間を計画しますが、フェールオーバー構成を持たない一時的な環境を最小限にするためになるべく短い期間にします。

ダウンタイムおよびコミュニティのニーズに最もマッチしたオプションを選択しましょう。

フェールオーバーオプション 1 - 実働配備アプライアンスのアップグレード

利点: フェールオーバーイベントがない。

欠点: 実働サイトのダウンタイムが長い。

最初のメンテナンス枠の間:

1. アプライアンス B の /login にログインし、**管理 > フェールオーバー**ページまでナビゲートします。同期イベントを強制します。
2. 同期が完了したら、フェールオーバー関係を断ち切ります。
3. /appliance にログインし、1ページの"手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには"の詳細手順に従ってアプライアンス (A) をアップグレードします。
4. 新しくアップグレードされたバージョンを実働環境で確認します。

2 番目のメンテナンス枠の間:

1. 1ページの"手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには"の詳細手順に従ってアプライアンス (B) をアップグレードします。
2. フェールオーバーを再構築し、アプライアンスを再同期します。

フェールオーバーオプション 2 - 実働 & バックアップアプライアンスの役割変更

利点:最小の実働ダウンタイム。

欠点:フェールオーバーアクティビティが必要。

最初のメンテナンス枠の間:

1. アプライアンス B の /login にログインし、管理 > フェールオーバーページまでナビゲートします。同期イベントを強制します。
2. 同期が完了したら、フェールオーバー関係を断ち切ります。
3. /appliance にログインし、1ページの"手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには"の詳細手順に従ってアプライアンス (B) をアップグレードします。
4. アプライアンス (B) がプライマリアプライアンスとして動作するよう強制するのに必要な DNS またはネットワーク変更を行います。

注:Bomgar 統合クライアントを使用している場合で、ホスト名ではなく IP で構成している場合、アプライアンス (B) からデータを抽出できることを確認します。

2 番目のメンテナンス枠の間:

1. 1ページの"手動アップデートを使用して単一アプライアンスをアップグレードするには"の詳細手順に従ってアプライアンス (A) をアップグレードします。

注:これでアプライアンス (A) はバックアップアプライアンスになります。

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

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

補足:以前の Bomgar バージョンからアップグレードする前に

注:Bomgar 10.6. より前のバージョンからアップグレードする場合に、この情報をご覧ください。

今後のリリースをサポートするために、また今回のリリースに関連した一部の機能を完了するために、Bomgar は Bomgar API に大きな変更を加えました。Bomgar API を使用している場合、これらの変更点を認識し、サポート環境にどんな影響があるのかを知っておく必要があります。

この互換性を損なう可能性のある仕様変更は、Bomgar では軽視するものではありません。しかしながら、この変更は現在および将来の Bomgar バージョンの機能を可能にするもので、必要なものです。

影響あるユーザー

Bomgar API または統合クライアントを使用している場合、Bomgar 10.6 より前のバージョンからアップグレードする前に、準備段階を踏む必要があります。

- [10 ページの「LSID および LSEQ : Bomgar API のユーザーのために」](#) をご覧ください。
- [11 ページの「LSID および LSEQ:Bomgar 統合クライアントのユーザーのために」](#) をご覧ください。
- [12 ページの「名前空間と XML レスポンスのパーズ」](#) をご覧ください。

LSID および LSEQ : Bomgar API のユーザーのために

Bomgar 10.6 では、LSID フィールドで使用されるデータの型は、複雑な環境で固有性を保証します。Bomgar 10.6 にアップグレードする前に、Bomgar API を使用するお客様は、カスタムコードまたはデータベース内の LSID フィールドで使用されるデータ型を確認する必要があります。また、新規要素、LSEQ、も追加されました。

API をご利用の場合、抽出された LSID セッションの詳細フィールドでデータ型を確認する必要があります。

- Bomgar の以前のバージョンでは、LSID フィールドは整数データでした。
- **Bomgar 10.6 以上では LSID フィールドは文字列型になります。**

Bomgar 10.6 より前のバージョンでは、LSID フィールドは整数データ型として定義されていました。LSID フィールド内の整数は連続していました。

以前のバージョンのコード例

```
<session lsid="1">
<session_type>support</session_type>
  <start_time timestamp="1286566039">2010-10-08T19:27:19+00:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286566962">2010-10-08T19:42:42+00:00</end_time>
```

Bomgar 10.6 から、LSID フィールドは **GUID** になりました。現在のデータ型は文字列型となっています。また、新規要素 (LSEQ) も追加されました。LSEQ 要素は、アプリケーションがサポートセッションを非文字列フォーマットで表す必要がある場合に使用する増加される数字です。

注:LSEQ 要素は、一意は保証されず、厳格な連続性も保証されません。

Bomgar 10.6 のコード例

```
<session lsid="c69a8e10bea9428f816cfababe9815fe">
<session_type>サポート</session_type>
<lseq>1</lseq>
  <start_time timestamp="1286463371">2010-10-07T09:56:11-05:00</start_time>
  <end_time timestamp="1286464987">2010-10-07T10:23:07-05:00</end_time>
```

LSID および LSEQ の統合のアップデートステップ

Bomgar 10.6 をインストールする前に、次の手順に従ってください:

1. サポート組織が Bomgar API を使用しているかどうかを確認します。
2. サポート組織が Bomgar API を使用している場合、カスタムコード内またはデータベースで LSID に定義されたデータ型を確認します。LSID フィールドの種類が整数と定義される場合、その種類を文字列に変更する必要があります。LSID フィールドを文字列データ型に定義しないと、統合に失敗する可能性が高くなります。
3. 必要であれば、LSID に定義されたデータ型を文字列に変更してください。

LSID および LSEQ: Bomgar 統合クライアントのユーザーのために

Bomgar 10.6 では、LSID フィールドで使用されるデータ型が変更されています。Bomgar 統合クライアントでは、¹ Bomgar API を目いっぱい活用するために、Bomgar 統合クライアントを使用するお客様には、統合クライアントによって生成されるデータに依存するレポート、クエリ、ソフトウェアに影響が生じる場合があることを認識していただく必要があります。

Bomgar 統合クライアントをアップグレードする際、自動的に必要なデータベースの変更を行います。しかし、LSID フィールドが整数データ型となるレポート、クエリ、ソフトウェアは、文字列データ型の LSID フィールドを受けつけるよう変更する必要があります。

SQL 表のスキーマ

Bomgar 10.6 より前

session	
id	Integer
lsid	Integer
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	

Bomgar 10.6 より前は、`session.lsid` は `int` として定義されます。

Bomgar 10.6 以降

session	
id	String
lsid	String
type	
start_time	
end_time	
duration	
file_transfers	
host_name	
external_key	
public_site_id	
public_site_name	
lseq	Integer

Bomgar 10.6 以降は、`session.lsid` は `varchar(32)` と定義されます。

なお `lseq` 要素も追加されています。LSEQ 要素は、アプリケーションがサポートセッションを非文字列フォーマットで表す必要がある場合に使用する増加される数字です。

LSID および LSEQ の統合のアップデートステップ

Bomgar 10.6 をインストールする前に、次の手順に従ってください:

1. Bomgar 統合クライアントによって作成されるデータベースを使用するすべてのレポート、クエリ、またはソフトウェアを特定します。
2. 必要であれば、新しい `varchar` データ型を使用できるように、統合クライアントによって作成されるデータベースを使用するすべてのレポート、クエリ、またはソフトウェアを変更します。
3. Bomgar 統合クライアントのアップグレード。²
4. Bomgar ソフトウェアのアップグレード。

¹Bomgar 統合クライアントではエンタープライズライセンスが要求されます。

²Bomgar 統合クライアントの新しいバージョンは、以前のバージョンの Bomgar と後方互換性があります。

名前空間と XML レスポンスのパーズ

Bomgar アプライアンスにより送信された XML レスポンスには、明示的な名前空間が含まれるようになります。返される必要のある名前空間を見るには、xsd ファイルを確認します。

- レポート API xsd ファイル: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- コマンド API xsd ファイル: <https://support.example.com/api/command.xsd>

例えば、1.5.0 より前の API バージョンにおける `<session_summary_list>` は `<session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">` になります。

名前空間を処理するための統合のアップデート手順 [API]

Bomgar 10.6 をインストールする前に、次の手順に従ってください:

1. サポート組織が Bomgar API を使用しているかどうかを確認します。
2. サポート組織が Bomgar API を使用している場合、統合が XML 名前空間を認識しているかどうかを確認します。
3. 必要であれば、XML のパーシングコードを変更し、XML レスポンスで適切な名前空間を処理します。

名前空間を処理するための統合のアップデート手順 [統合クライアント]

Bomgar 10.6 をインストールする前に、Bomgar 統合クライアントをアップグレードします。¹

¹Bomgar 統合クライアントの新しいバージョンは、以前のバージョンの Bomgar と後方互換性があります。

免責条項、ライセンスの制限 & テクニカル サポート

免責条項

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

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

ライセンスの制限

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

*スターター サービスのアカウントは、サイトあたり 25 の Jumpoints または Jump Clients に制限されています。スターター サービスのアカウントには、画面またはコマンド プロンプト レコーディングは用意されていません。

テクニカル サポート

Bomgar では、当社のお客様が生産性を最大限に向上させながら、操作に必要なあらゆる要素を自在に扱えるように、最高の品質サービスの提供に向けて取り組んでいます。Bomgar ソリューションに関して支援が必要な場合は、Bomgar テクニカル サポートまでご連絡ください。

- フリーダイヤル: 866.205.3650 外線 2
- 直通/国際: +01.601.519.0123 外線 2
- UK: +44.20.8123.2000
- フランス: +33.9.77.19.86.00
- 一般的なお問い合わせ:support@bomgar.com
- EMEA 地域:emea.support@bomgar.com
- APAC 地域:apac.support@bomgar.com

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