

BOMGAR™

Guia de Atualização

Obrigado por usar a Bomgar.

Na Bomgar, o atendimento ao cliente é prioridade máxima. Ajude-nos a oferecer um excelente serviço. Se tiver algum comentário a fazer, incluindo erros e omissões no manual, envie um email para support@bomgar.com.

Conteúdo

Atualização do software Bomgar	4
Atualizar um aplicativo utilizando atualizações automáticas	5
Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais	6
Atualizar dois aplicativos Bomgar na configuração failover	7
Notas do processo:	7
Descrição geral do processo:	7
Alternativa à failover 1 – Atualizar o aplicativo instalado	7
Alternativa de failover 2 – Alterar a produção e a função de aplicativo de cópia de segurança	7
Suplemento: Antes de atualizar a partir de versões anteriores do Bomgar	9
LSID e LSEQ: Para os usuários da API da Bomgar	10
LSID e LSEQ: Para os usuários do cliente de integração da Bomgar	11
Espaços de nome e análise de respostas de XML	12
Isenção de responsabilidade, restrições de licenciamento e suporte técnico	13

Atualização do software Bomgar

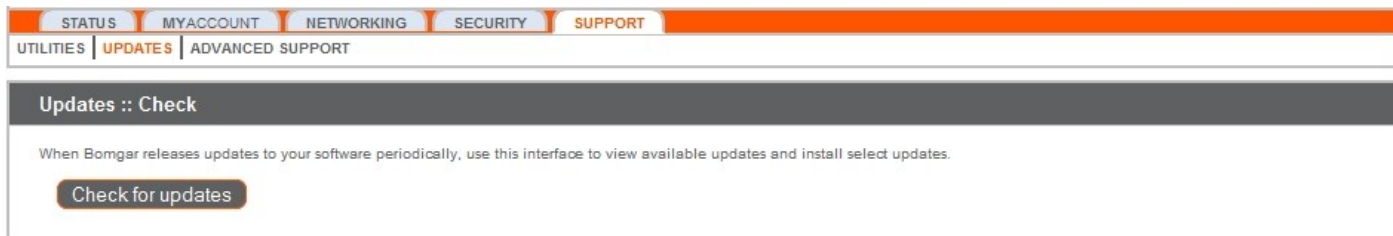
Consulte [Registro de alteração de produto](#) para obter os detalhes de cada versão do software de suporte técnico remoto da Bomgar.

Preparativos para a atualização

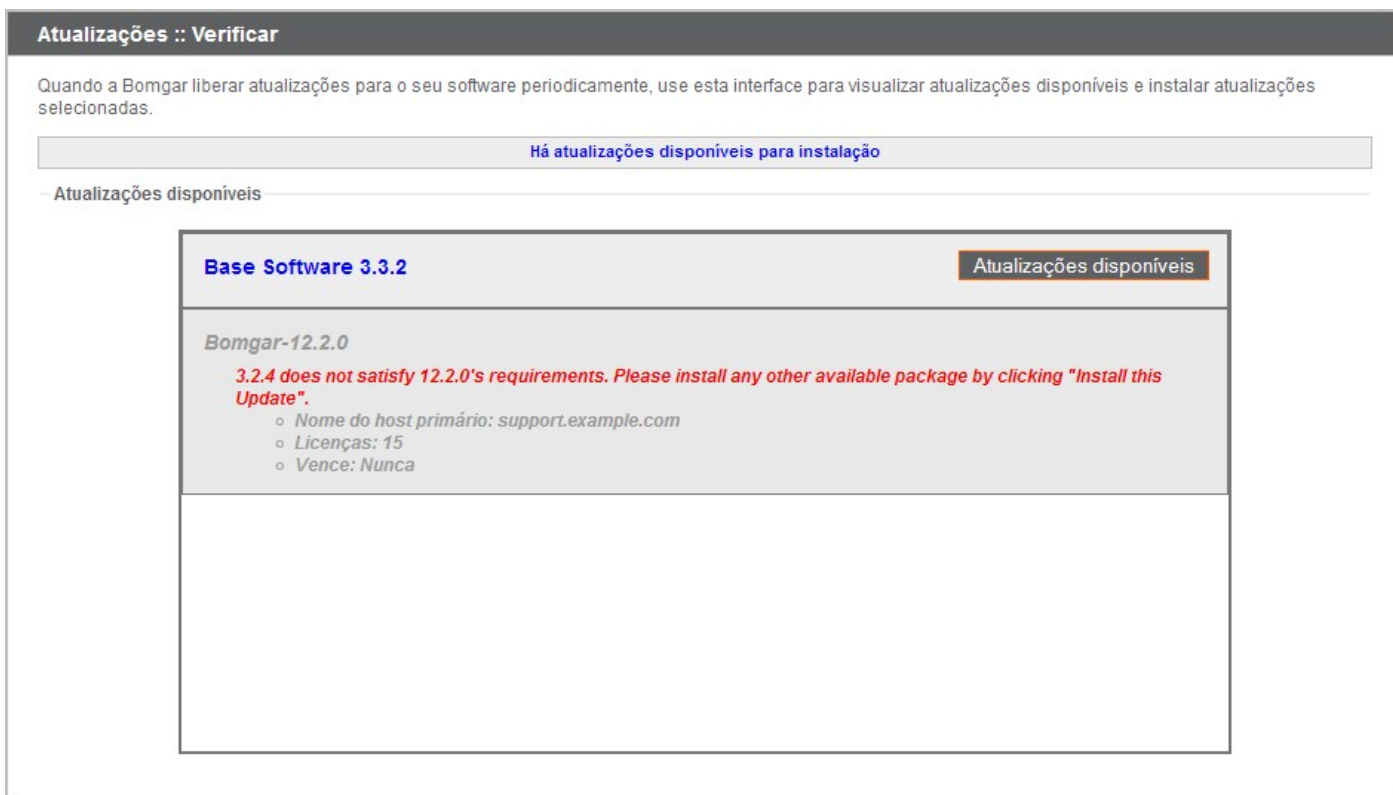
- Antes de atualizar, sempre crie uma cópia de segurança das suas definições e configurações em **/Iniciar sessão > Gerenciamento > Gerenciamento de software** .
- Para obterem os principais lançamentos de software, os clientes com os atuais contratos de manutenção são colocados numa agenda da fase de instalação. Quando a atualização estiver concluída, a Bomgar enviará um aviso via e-mail para iniciar este procedimento de atualização.
- A instalação demora normalmente entre 15 minutos a uma hora. Todavia, caso armazene uma grande quantidade de dados no seu aplicativo (por exemplo, gravações de sessão de suporte técnico), 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 actualização. Todos os técnicos de suporte ao cliente ligados e sessões ativas serão terminados.
- Seus consoles de suporte técnico instalados terão de ser atualizados após as atualizações do site. Normalmente, isto ocorre automaticamente da próxima vez que os técnicos de suporte ao cliente executarem 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.

Atualizar um aplicativo utilizando atualizações automáticas

Na maior parte dos casos, os clientes da Bomgar podem transferir e instalar atualizações sem qualquer apoio da parte do suporte técnico Bomgar. Para verificar se uma atualização está disponível, inicie a sessão no seu aplicativo Bomgar [/appliance]. Em **Suporte > Atualizações**, clique em **Verificar existência de atualizações**.



Caso a atualização de software estiver disponível, a mesma é exibida em **Atualizações disponíveis**. Depois de selecionar **Instalar esta atualização**, o aplicativo é transferido e instala automaticamente a nova versão do software Bomgar.



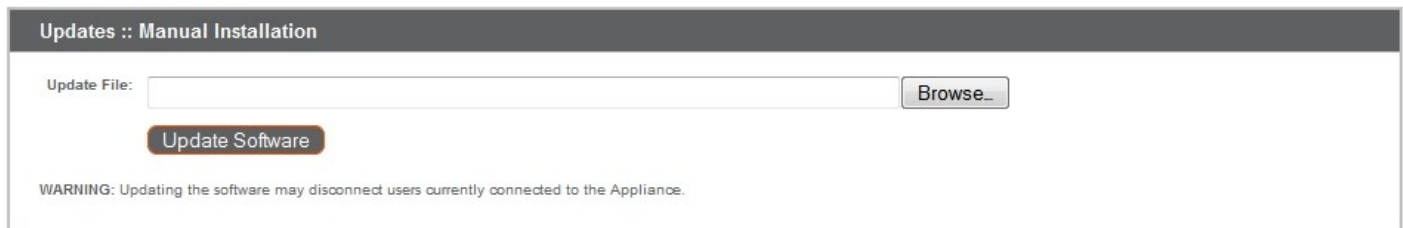
Observação: Alguns pacotes podem aparecer na cor cinza e solicitar a instalação prévia de outro pacote. Selecione **Instalar esta atualização** no pacote para ativar o pacote dependente.

Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais

Caso não consiga utilizar as atualizações automáticas (por exemplo, se os seus diversos aplicativos da Bomgar estiverem configurados em failover, pode ser necessário contatar o Suporte Técnico Bomgar para solicitar uma ligação de transferência para a sua nova atualização.

Depois de transferir o pacote a partir da ligação fornecida no e-mail enviado pelo suporte técnico da Bomgar, inicie sessão no seu aplicativo Bomgar [/appliance].

Em **Suporte > Atualizações**, procure o pacote de software e clique em **Atualizar software** para iniciar a instalação.



The screenshot shows a web interface titled "Updates :: Manual Installation". It features a text input field labeled "Update File:" with a "Browse..." button to its right. Below the input field is a prominent "Update Software" button. At the bottom of the interface, there is a warning message: "WARNING: Updating the software may disconnect users currently connected to the Appliance."

O aplicativo irá instalar a nova versão do software Bomgar.

Atualizar dois aplicativos Bomgar na configuração failover

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

Existem duas alternativas para atualização num ambiente failover.

Notas do processo:

Durante a primeira janela de manutenção, inicie sessão em /login no aplicativo A e navegue para a página **Gerenciamento > Failover**. Certifique-se de que os dados estão totalmente sincronizados entre os seus aplicativos.

1. Transfira sempre uma cópia de segurança antes de realizar a atualização.
2. Antes da atualização, o aplicativo (A) é o principal aplicativo (ou seja, o aplicativo no qual é utilizado o nome de anfitrião principal), enquanto que o aplicativo (B) é o aplicativo de cópia de segurança.
3. A Bomgar recomenda a utilização de um Aplicativo Bomgar tradicional, no qual se tenha realizado um teste prévio da versão do software atualizado antes da respectiva implementação.
4. O processo de atualização deve demorar o mesmo período de tempo em ambos os aplicativos.

Descrição geral do processo:

1. Selecione a alternativa de atualização de failover adequado para a sua implementação e necessidades.
2. Agende duas janelas de manutenção nas quais irá concluir a atualização.
3. Planeje um período temporário que seja adequado entre as duas janelas de manutenção a ponto de 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 failover temporária.

Selecione a alternativa que melhor se adequa às suas necessidades de tempo de inatividade e continuidade.

Alternativa à failover 1 – Atualizar o aplicativo instalado

Vantagem: Sem evento de failover.

Desvantagem: Maior tempo de inatividade no local de produção.

Durante a primeira janela de manutenção:

1. Inicie sessão em /login no aplicativo (B) e navegue para a página Gerenciamento > Failover. Force um evento de sincronização.
2. Quando a sincronização estiver concluída, encerre a relação de failover.
3. Inicie sessão em /appliance e atualize o aplicativo (A) de acordo com os passos indicados em "Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais" na página 1.
4. Valide a nova versão atualizada em produção.

Durante a segunda janela de manutenção:

1. Atualize o aplicativo (B) conforme os passos indicados em "Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais" na página 1.
2. Estabeleça de novo os aplicativos de failover e de nova sincronização.

Alternativa de failover 2 – Alterar a produção e a função de aplicativo de cópia de segurança

Vantagem: Tempo de inatividade com produção mínima.

Desvantagem: Requer atividade de failover.

Durante a primeira janela de manutenção:

1. Inicie sessão em /login no aplicativo (B) e navegue para a página Gerenciamento > Failover. Force um evento de sincronização.
2. Quando a sincronização for concluída, termine a relação de failover.
3. Inicie sessão em /appliance e atualize o aplicativo (B) de acordo com os passos indicados em "Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais" na página 1.
4. Efetue quaisquer alterações de DNS ou de rede necessárias para forçar o aplicativo (B) a funcionar como aplicativo principal.

Observação: Caso utilize o Cliente de integração da Bomgar e o tiver configurado com base no IP em vez do nome de anfitrião, certifique-se de que é possível extrair dados do aplicativo (B).

Durante a segunda janela de manutenção:

1. Atualize o aplicativo (A) de acordo com os passos indicados em "Atualizar um aplicativo utilizando atualizações manuais" na página 1.

Observação: O aplicativo (A) tornou-se agora o aplicativo de cópia de segurança.

2. Estabeleça novamente o failover com o aplicativo (A) como aplicativo de cópia de segurança e o aplicativo (B) como o aplicativo principal.

Observação: 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 sido restabelecido. Em relação a versões da Bomgar anteriores à 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, será necessário extrair os dados utilizando o Cliente de integração da Bomgar ou a API da Bomgar anterior para estabelecer de novo o failover.

Suplemento: Antes de atualizar a partir de versões anteriores do Bomgar

Observação: Verifique estas informações antes de atualizar a partir de versões anteriores ao Bomgar 10.6.

Para suportar as próximas versões e realizar algumas das funções relacionadas com esta versão, a Bomgar efetuou algumas alterações significativas na API da Bomgar. Caso utilize a API da Bomgar, é necessário estar atento a estas alterações e como podem influenciar o seu ambiente de suporte técnico.

Este tipo de alteração de possível ruptura não é bem interpretada pela Bomgar. No entanto, esta alteração é necessária para ativar funções em versões atuais e futuras da Bomgar.

Utilizadores afetados

Caso utilize a API da Bomgar ou o cliente de integração, será necessário efetuar alguns passos de preparação antes de fazer a atualização a partir de versões anteriores ao Bomgar 10.6.

- Consulte "[LSID e LSEQ: Para os usuários da API da Bomgar](#)" na página 10
- Consulte "[LSID e LSEQ: Para os usuários do cliente de integração da Bomgar](#)" na página 11
- Consulte "[Espaços de nome e análise de respostas de XML](#)" na página 12

LSID e LSEQ: Para os usuários da API da Bomgar

No Bomgar 10.6, o tipo de dados utilizado pelo campo LSID foi alterado para garantir a exclusividade em ambientes complexos. Antes de atualizar para o Bomgar 10.6, os clientes que utilizam a API da Bomgar devem verificar os tipos de dados utilizados pelo campo LSID no código personalizado ou em bases de dados. Além disso, foi adicionado um novo elemento, o LSEQ.

Caso utilize a API, é necessário verificar os tipos de dados utilizados para o campo de detalhes da sessão LSID extraída.

- Em versões anteriores da Bomgar, o campo LSID era um tipo de dado de número inteiro.
- **No Bomgar 10.6 e posterior, o campo LSID é um tipo de dado de seqüência de caracteres.**

Antes do Bomgar 10.6, o campo LSID foi definido como um tipo de dado de *número inteiro*. Os números inteiros no campo LSID eram sequenciais.

Código de exemplo em versões anteriores

```
<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>
```

Começando pelo Bomgar 10.6, o campo LSID tornou-se um [GUID](#) e agora é definido como um tipo de dados de *seqüência de caracteres*. Além disso, foi adicionado um novo elemento (LSEQ). O elemento LSEQ é um número de incremento que pode ser utilizado se o seu aplicativo necessitar de representar sessões de suporte técnico em um formato sem seqüência de caracteres.

Observação: Não é possível garantir se o elemento LSEQ é único ou apenas sequencial.

Código de exemplo no Bomgar 10.6

```
<session lsid="c69a8e10bea9428f816cfababe9815fe">
<session_type>suporte técnico</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>
```

Passos necessários para atualizar a sua integração para LSID e LSEQ

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efetue os seguintes passos:

1. Determine se a sua organização de suporte técnico utiliza a API da Bomgar.
2. Caso sua organização de suporte técnico utilize a API da Bomgar, verifique o tipo de dados definido para LSID sem código de cliente ou bases de dados. Caso o tipo do campo LSID esteja definido como *inteiro*, você terá de alterar o respectivo para *seqüência de caracteres*. Se não conseguir definir o campo LSID como tipo de dados de *seqüência de caracteres*, é provável que a sua integração fique danificada.
3. Se necessário, altere o tipo de dados definido para o campo LSID para *seqüência de caracteres*.

LSID e LSEQ: Para os usuários do cliente de integração da Bomgar

No Bomgar 10.6, o tipo de dados utilizado pelo campo LSID foi alterado. Devido ao cliente de integração da Bomgar¹ utilizar a API da Bomgar, os clientes que utilizam o Cliente de integração da Bomgar devem ter a noção que quaisquer relatórios, dúvidas ou software que dependam dos dados gerados pelo Cliente de integração podem ser afetados.

Se atualizar o Cliente de integração da Bomgar, as alterações da base de dados serão modificadas automaticamente. Contudo, quaisquer relatórios, dúvidas ou software que partam do pressuposto que o campo LSID é um tipo de dados de *número inteiro* terão de ser modificados para aceitar o campo LSID como tipo de dados de *sequência de caracteres*.

Esquema da tabela SQL

Anterior ao Bomgar 10.6

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

Antes do Bomgar 10.6, *session.lsid* é definido como *int*.

Começando pelo Bomgar 10.6

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

Começando pelo Bomgar 10.6, *session.lsid* é definido como *varchar(32)*.

Além disso, foi adicionado o elemento *lseq*. O elemento *LSEQ* é um número de incremento que pode ser utilizado se o seu aplicativo necessitar de representar sessões de suporte técnico em um formato sem sequência de caracteres.

Passos necessários para atualizar a sua integração para LSID e LSEQ

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efetue os seguintes passos:

1. Identifique todos os relatórios, dúvidas ou software que utilize uma base de dados criada pelo Cliente de integração da Bomgar.
2. Se necessário, altere quaisquer relatórios, dúvidas ou software que utilize uma base de dados criada pelo Cliente de integração para utilizar o novo tipo de dados *varchar*.
3. Atualize o cliente de integração da Bomgar.²
4. Atualize o software da Bomgar.

¹O cliente de integração da Bomgar requer licenças empresariais.

²A nova versão do Cliente de integração da Bomgar é compatível com versões anteriores da Bomgar.

Espaços de nome e análise de respostas de XML

As respostas XML enviadas pelo aplicativo Bomgar agora contém um espaço de nome explícito. Selecione o arquivo xsd para verificar o espaço de nome que deve ser devolvido.

- Comunicar o arquivo xsd da API: <https://support.example.com/api/reporting.xsd>
- Arquivo xsd da API de comando: <https://support.example.com/api/command.xsd>

Por exemplo, <session_summary_list> nas versões da API anteriores a 1.5.0 tornou-se <session_summary_list xmlns="http://www.networkstreaming.com/namespaces/API">.

Passos necessários para atualizar a sua integração para gerenciar espaços de nome [API]

Antes de instalar o Bomgar 10.6, efetue os seguintes passos:

1. Determine se a sua organização de suporte técnico utiliza a API da Bomgar.
2. Se a sua organização de suporte técnico utilizar a API da Bomgar, determine se a sua integração está ciente dos espaços de nome XML.
3. Se necessário, modifique o seu código de análise XML para gerenciar os espaços de nome adequados nas respostas XML.

Passos necessários para atualizar a sua integração para gerir espaços de nome [Cliente de integração]

Antes de instalar o Bomgar 10.6, atualize o cliente de integração da Bomgar.¹

¹A nova versão do Cliente de integração da Bomgar é compatível com versões anteriores da Bomgar.

Isenção de responsabilidade, restrições de licenciamento e suporte técnico

Isenção de responsabilidade

Este documento é fornecido somente para propósitos de informações. A Bomgar Corporation pode alterar o conteúdo deste sem aviso prévio. Não oferecemos garantia de que este documento não tem erros, nem está sujeito a quaisquer outras garantias ou condições, expressas verbalmente ou presumidas na lei, incluindo garantias e condições de comercialidade 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, CAIXA BOMGAR, mark B, JUMP e SUPORTE TÉCNICO REMOTO UNIFICADO são marcas comerciais da Bomgar Corporation; outras marcas comerciais mostradas são propriedade de seus respectivos proprietários.

Restrições de licenciamento

Uma licença da 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 (um por técnico de suporte ao cliente simultâneo) podem ser necessárias para permitir a diversos técnicos de suporte ao cliente solucionar problemas simultaneamente.

*As contas de Serviços Iniciais estão limitadas a 25 Jumpoints e/ou Jump Clients por site. As contas de Serviços Iniciais não permitem gravação de tela ou prompts de comando.

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 você precisar de ajuda com uma solução Bomgar, entre em contato com o suporte técnico da Bomgar:

- Gratuito: 866.205.3650 ramal 2
- Direto/Internacional: +01.601.519.0123 ramal 2
- Reino Unido: +44.20.8123.2000
- França: +33.9.77.19.86.00
- Email geral: support@bomgar.com
- Região EMEA: emea.support@bomgar.com
- Região APAC: apac.support@bomgar.com

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