

BOMGAR™

Guida per l'Aggiornamento

INDICE

Aggiornare il software Bomgar	3
Aggiornare un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti automatici	5
Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali	7
Aggiornare due dispositivi Bomgar in configurazione failover	8
Aggiornamento sincrono di due dispositivi in una relazione di failover	9
Backup e sincronizzazione	9
Aggiornamento Dispositivo A	10
Verifica e test	11
Aggiornamento Dispositivo B	11
Ristabilire la relazione di failover	11
Aggiornamento asincrono di due dispositivi in una relazione di failover	13
Backup e sincronizzazione	13
Aggiornamento Dispositivo B	14
Verifica e test	15
Rendere il dispositivo B il dispositivo principale	15
Aggiornamento Dispositivo A	16
Ristabilire la relazione di failover	16
Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico	18

Aggiornare il software Bomgar

Per ulteriori informazioni su ogni versione del software di supporto tecnico remoto Bomgar, consultare il [Registro delle modifiche al prodotto](#).

PREPARAZIONE AGGIORNAMENTO

- Prima di aggiornare, crea sempre un backup delle configurazioni e impostazioni da **/login > Gestione > Gestione del software**. Si consiglia di esportare anche una copia dei certificati SSL e la chiave privata e salvarli in locale per garantire la continuità in caso di errore dell'aggiornamento.
- Per i maggiori rilasci di software, i clienti con contratti attivi di manutenzione sono inseriti in un programma di presentazione ufficiale. Quando l'aggiornamento è pronto, Bomgar notificherà tramite e-mail come avviare tale procedura d'aggiornamento.
- L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni di supporto tecnico), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo.
- Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti i tecnici di supporto connessi e le sessioni attive saranno terminati.
- Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. Le operazioni di test si eseguono quando i due dispositivi si trovano in una relazione di failover e si esegue l'aggiornamento asincrono (vedere ["Verifica e test" a pagina 15](#)).
- In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgersi al supporto tecnico Bomgar.
- Se due dispositivi sono impostati in una configurazione di failover, considerare se si desidera aggiornare in modo sincrono o asincrono.
 - Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.
 - Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

AGGIORNAMENTI DEL CLIENT

Soltanto alcuni upgrade richiedono l'aggiornamento del software del client. Gli aggiornamenti del software di base e gli add-on della licenza non richiedono gli aggiornamenti del software del client. Gli aggiornamenti della versione del sito richiedono l'aggiornamento, in ogni caso. La maggior parte degli aggiornamenti del client avviene automaticamente, tuttavia di seguito viene riportata la procedura di aggiornamento prevista per ogni tipo di client.

- Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console.
 - Le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite [MSI](#) potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento.
 - Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console del tecnico di supporto aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete della console del tecnico di supporto dopo l'aggiornamento del dispositivo.
- Dopo l'upgrade, i Jump Client distribuiti saranno aggiornati automaticamente. Se molti Jump Client tentano l'aggiornamento contemporaneamente, potrebbero bloccare il dispositivo compromettendo gravemente le prestazioni del dispositivo e della rete, a seconda della larghezza di banda disponibile e dell'hardware. Per regolare la quantità di larghezza di banda e delle risorse

impegnate dagli aggiornamenti dei Jump Client, passare a **/login > Configurazione > Jump Client** e impostare il **Numero massimo di upgrade simultanei di Jump Client**.

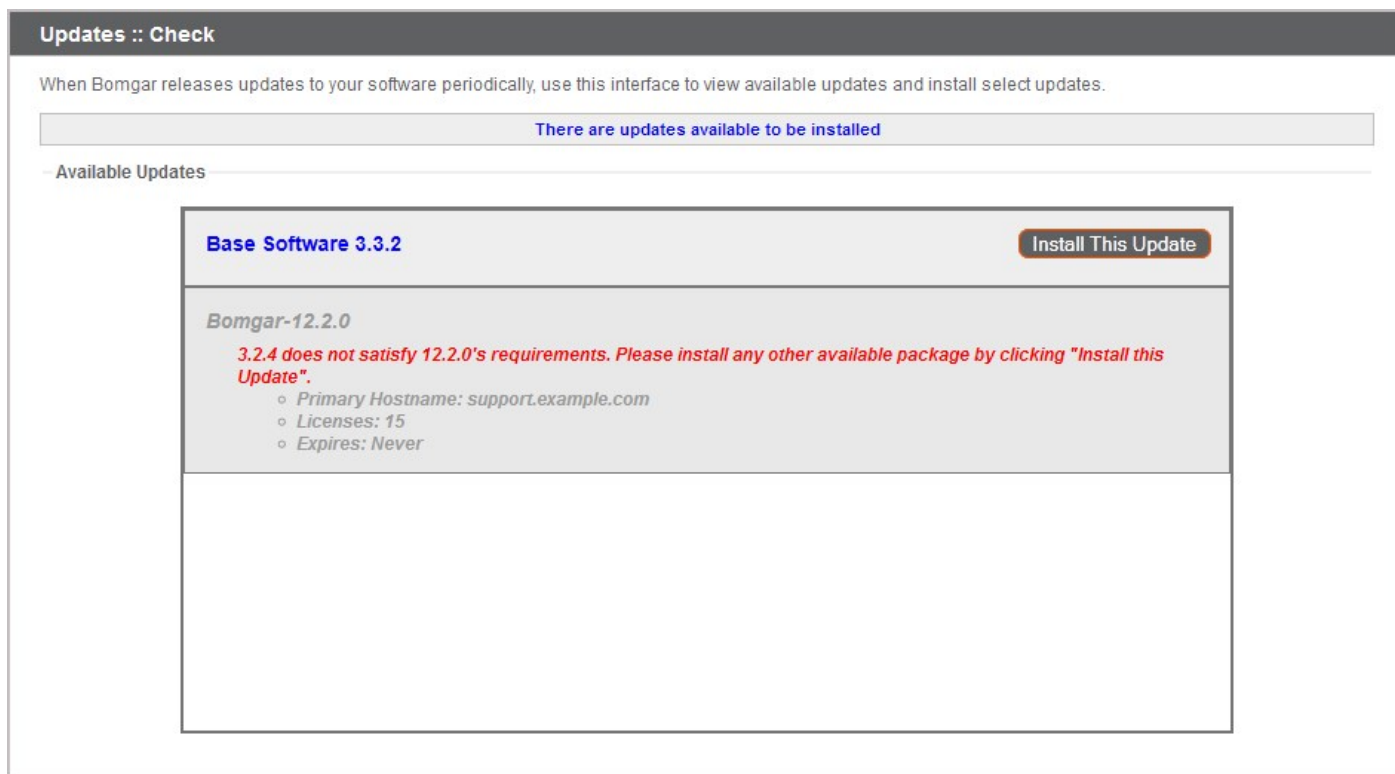
- Se il dispositivo Bomgar è obsoleto, potrebbe essere necessario installare versioni di più release per ottenere la versione corrente. In questo caso, Bomgar consiglia di lasciare trascorrere almeno 24 ore tra gli aggiornamenti per consentire l'aggiornamento dei Jump Client. I Jump Client passivi possono richiedere più tempo a seconda di quanto a lungo rimangono offline i loro sistemi host.
 - Una volta che un Jump Client compare online nella console del tecnico di supporto o nella pagina **/login> Stato> Informazioni**, l'aggiornamento è avvenuto correttamente. Un mezzo efficace per confermare che tutti i Jump Client sono aggiornati è quello di accedere alla console del tecnico di supporto come amministratore con l'autorizzazione per modificare tutti i Jump Client del sistema. Esportare l'elenco di Jump Client. Nel report ottenuto ordinare i Jump Client in base ai **Dettagli stato** e verificare che tutte le date elencate siano più recenti della data dell'ultimo aggiornamento del dispositivo Bomgar.
 - Se sono state installate versioni di troppe release back-to-back senza prima consentire l'aggiornamento dei Jump Client, i Jump Client potrebbero richiedere la redistribuzione manuale.
- Dopo l'aggiornamento, i Bomgar Button si aggiorneranno automaticamente dopo il primo utilizzo successivo a un aggiornamento.
- Dopo l'aggiornamento, i Jumpoint distribuiti saranno aggiornati automaticamente.
- Gli agenti di connessione Bomgar non vengono aggiornati automaticamente dopo l'aggiornamento del sito. Gli agenti di connessione distribuiti dovranno essere reinstallati manualmente. I fornitori di protezione che utilizzano agenti di connessione probabilmente non funzioneranno fino a quando i loro agenti di connessione non vengono reinstallati.
- I client di integrazione Bomgar non vengono aggiornati automaticamente dopo l'upgrade del sito. Sarà necessario reinstallare manualmente i client di integrazione. I programmi di installazione del client di integrazione sono disponibili alla pagina **Downloads** di help.bomgar.com.
- Dopo l'upgrade, sarà necessario rigenerare i pacchetti del programma di installazione creati in precedenza per i Bomgar Button, i Jump Client e le console del tecnico di supporto. I client stessi saranno aggiornati come descritto sopra. I rispettivi file del programma di installazione saranno invalidati dopo l'upgrade del dispositivo che li ha generati.

Aggiornare un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti automatici

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un aggiornamento, connettersi al dispositivo Bomgar (/appliance). Sotto **Supporto > Aggiornamenti**, fare clic su **Controlla aggiornamenti**.



Se è disponibile un aggiornamento software, comparirà sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.



Nota: alcuni pacchetti potrebbero risultare non selezionabili e richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Seleziona **Installa questo aggiornamento** sul pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377. Se non è ancora possibile eseguire gli aggiornamenti automatici consultare "[Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali](#)" a pagina 7.

Aggiornamento di un singolo dispositivo Bomgar con aggiornamenti manuali

Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo Bomgar Appliance risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

Accedere al dispositivo Bomgar Appliance mediante l'interfaccia /appliance e aprire **Supporto > Aggiornamenti**. A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo update.bomgar.com. Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella scheda **Supporto > Aggiornamenti**, selezionare il file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Nota: si consiglia di essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento software, contattare il supporto tecnico Bomgar.



Aggiornare due dispositivi Bomgar in configurazione failover

Importante! Bomgar consiglia di pianificare la manutenzione durante le ore di minor traffico.

Ci sono due alternative per l'aggiornamento in un ambiente failover: upgrade sincrono e upgrade asincrono.

Aggiornamento sincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.

Vantaggi: Nessun evento failover.

Svantaggi: Protratto periodo d'inattività del sito di produzione.

Aggiornamento asincrono di due dispositivi in una relazione di failover

Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

Vantaggi: Periodo di inattività produzione minimo.

Svantaggi: Richiede attività failover.

CONSIDERAZIONI

1. Seleziona l'upgrade di failover alternativo che meglio si adatta alle tue necessità di continuità e periodi d'inattività.
2. Pianifica due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento.
3. Ci si deve aspettare che il processo di aggiornamento impieghi il medesimo lasso di tempo per entrambi i dispositivi.
4. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover.

AGGIORNAMENTO SINCRONO DI DUE DISPOSITIVI IN UNA RELAZIONE DI FAILOVER

Durante l'aggiornamento sincrono, il dispositivo principale viene aggiornato per primo e conserva il ruolo principale. Questo metodo comporta un determinato periodo di inattività. È consigliato per distribuzioni e scenari semplici che non risentono dello stato offline durante l'aggiornamento.

Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti i tecnici di supporto connessi e le sessioni attive saranno terminati. È necessario pianificare due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento. L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni di supporto tecnico), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover. Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgerti al supporto tecnico Bomgar.

In queste istruzioni, il **Dispositivo A** è quello primario (cioè il dispositivo al quale si rivolge il nome host principale), mentre il **Dispositivo B** è quello di backup.

BACKUP E SINCRONIZZAZIONE

Prima dell'aggiornamento, eseguire il backup delle impostazioni del software Bomgar corrente. Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > Gestione del software**.

STATO										IL MIO ACCOUNT										CONFIGURAZIONE										SICUREZZA & UTENTI										REPORT										PORTALIPUBBLICI										LOCALIZZAZIONE										GESTIONE									
GESTIONE DEL SOFTWARE										IMPOSTAZIONI DELLA CONSOLE DEL TECNICO DI SUPPORTO										SICUREZZA										CONFIGURAZIONE DEL SITO										CONFIGURAZIONE EMAIL										EVENTI IN USCITA										GRUPPO																			

Fare clic sul pulsante **Scarica backup** e salvare il file di backup in una posizione sicura.

Software :: Impostazioni di backup

Password di backup
 Conferma password

Comprende il registro di accesso
NOTA: Deselezionando questa casella si escluderanno i dati relazione della sessione di accesso dal backup.

Scarica backup

Il file di backup comprende tutti i tuoi dati di configurazione e collegamento ad eccezione delle registrazioni della sessione e di alcuni file di grandi dimensioni nell'archivio file. Il backup comprende soltanto i file dell'archivio di dimensioni inferiori a 200 KB per un massimo di 50 file in totale.
Facoltativamente si può fornire una password per proteggere il file di backup. Quindi selezionare "Scarica Backup" per salvare una copia sicura della configurazione del proprio software. È necessario fornire questa password quando si esegue il ripristino dal file di backup.

Se la password di backup viene persa, non sarà possibile eseguire il ripristino dal file di backup.

NOTA: Bomgar™ consiglia di fare il back up della configurazione del proprio sito ogni volta che si cambiano le impostazioni. Nel caso di un guasto dell'hardware, il file di backup consente alla Bomgar™ di fornire accesso a servizi ospitati temporaneamente mentre si acquisiscono le impostazioni dal backup più recente.
NOTA: Se si desidera che venga eseguito il back up automatico del proprio sito sistematicamente, consultare il sito: <http://www.bomgar.com/autobackup/>.

Sul **Dispositivo B** passare a **/login > Gestione > Failover**.

																														STATUS										MANAGEMENT																			
																														SOFTWARE MANAGEMENT										FAILOVER										SUPPORT									

Fare clic su **Sincr ora**. A sincronizzazione avvenuta, fare clic su **Interrompi relazioni failover**.

Failover :: Backup Site Instance Status

This is the Backup site instance for support.example.com

The last data-sync was successfully pulled at August 10, 2012 03:48:18 PM CDT. [\(Refresh Status\)](#)

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.

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.

AGGIORNAMENTO DISPOSITIVO A

Aggiornare il **Dispositivo A** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale.

Automatico

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un upgrade passare a **/appliance > Supporto tecnico > Aggiornamenti**.



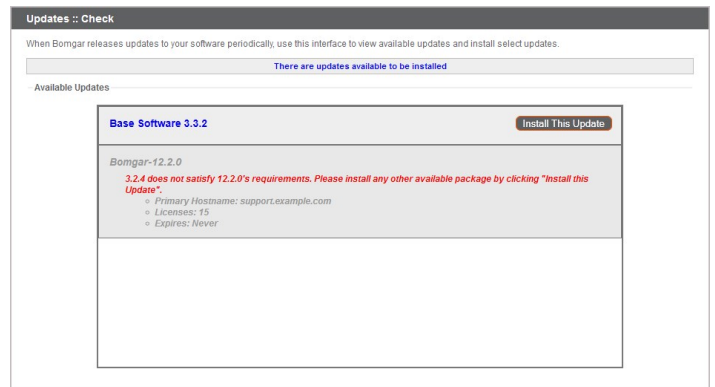
Cliccare su **Controlla aggiornamenti**.



Se è disponibile un aggiornamento software, comparirà sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Nota: alcuni pacchetti potrebbero risultare non selezionabili e richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Seleziona **Installa questo aggiornamento** sul pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.



Manuale

Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo Bomgar Appliance risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

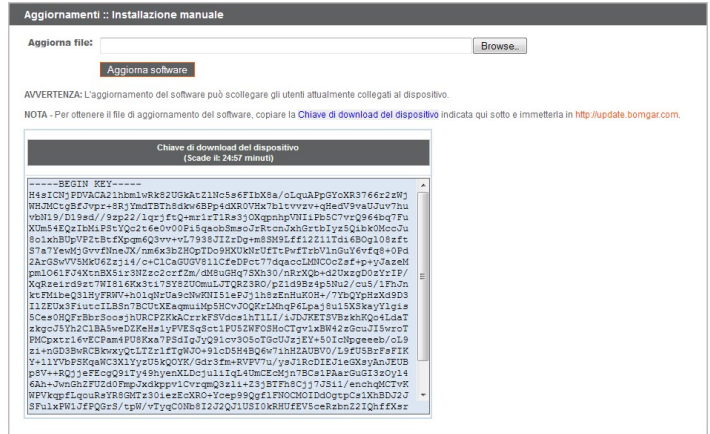
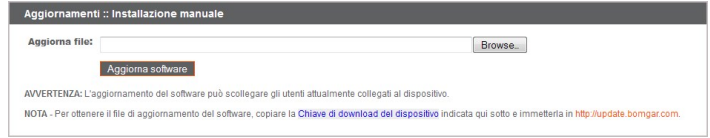
Passare a **/appliance > Supporto tecnico > Aggiornamenti**.



A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo update.bomgar.com. Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella scheda **Supporto > Aggiornamenti**, selezionare il file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Nota: si consiglia di essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento software, contattare il supporto tecnico Bomgar.



VERIFICA E TEST

Dopo aver completato il processo di upgrade, verificare che l'aggiornamento sia terminato correttamente e che il software funzioni come previsto. Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console. Per verificare la build del software che esegue la console del tecnico di supporto, accedere alla console e fare clic su **? > Informazioni su**. Accertarsi inoltre di poter eseguire una connessione a un computer remoto mediante sessione di supporto tecnico.

Nota: Le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite **MSI** potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento. Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console del tecnico di supporto aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete della console del tecnico di supporto dopo l'aggiornamento del dispositivo.

AGGIORNAMENTO DISPOSITIVO B

Aggiornare il **Dispositivo B** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale come definito in precedenza. Verificare e testare poi che l'aggiornamento sia terminato correttamente.

RISTABILIRE LA RELAZIONE DI FAILOVER

Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > Failover**.

STATO	IL MIO ACCOUNT	CONFIGURAZIONE	SICUREZZA & UTENTI	REPORT	PORTALI PUBBLICI	LOCALIZZAZIONE	GESTIONE
GESTIONE DEL SOFTWARE	IMPOSTAZIONI DELLA CONSOLE DEL TECNICO DI SUPPORTO	SICUREZZA	CONFIGURAZIONE DEL SITO	CONFIGURAZIONE EMAIL	EVENTI IN USCITA	GRUPPO	FAILOVER
							CONFIGURAZIONE API
							SUPPORTO TECNICO

Nota: per configurare una connessione valida, entrambi i dispositivi devono avere chiavi identiche tra dispositivi. Consultare la pagina **/login > Gestione > Protezione** per verificare la chiave di ciascun dispositivo.

Ristabilire la relazione di failover con il dispositivo di backup utilizzando il **Dispositivo B** come backup e mantenendo il **Dispositivo A** come principale. La relazione stabilita tra due dispositivi si rileva nella pagina **Failover** del dispositivo considerato principale. Gli indirizzi immessi qui stabiliscono la relazione e consentono ai dispositivi di connettersi in qualsiasi momento. I campi di questa pagina denominati **Dettagli di connessione nuovo sito di backup** forniscono indicazioni al dispositivo principale sulla connessione al dispositivo designato per il backup. I campi denominati **Dettagli di connessione inversa al sito principale** sono assegnati al dispositivo di backup e forniscono indicazioni sulla connessione al dispositivo principale. In questi campi è necessario utilizzare un nome host valido o un indirizzo IP e il numero della porta TLS. Dopo aver impostato tutti i campi, per tentare di stabilire la relazione fare clic sul pulsante **Stabilisci relazione**.

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: Se possibile, Bomgar consiglia di utilizzare un indirizzo IP univoco per ciascun dispositivo quando si configurano queste impostazioni.

Dopo aver stabilito la relazione, le schede estranee saranno rimosse dal sito di backup. L'avvio della prima sincronizzazione dei dati impiega 60 secondi, ma è possibile selezionare il pulsante **Sincr ora** per forzare la sincronizzazione e immettere le informazioni più correnti dal dispositivo principale nella memoria del dispositivo di backup. La sincronizzazione vera e propria può richiedere da pochi secondi ad alcune ore, a seconda della quantità di dati da sincronizzare. Nella pagina **Failover**, al termine della sincronizzazione, vengono elencati l'ultima data e ora di sincronizzazione dei dati.

AGGIORNAMENTO ASINCRONO DI DUE DISPOSITIVI IN UNA RELAZIONE DI FAILOVER

Durante l'aggiornamento asincrono, il dispositivo di backup viene aggiornato per primo e assume il ruolo principale. Questo metodo comporta un tempo di inattività minimo. È consigliato per le distribuzioni e gli scenari di dimensioni maggiori basati sul mantenimento del tempo di attività costante. Implica una certa complessità poiché la rete potrebbe essere modificata per eseguire il failover su un dispositivo di backup.

Bomgar consiglia di completare gli aggiornamenti durante una serie d'interventi pianificati. Durante l'aggiornamento il tuo sito Bomgar sarà temporaneamente inaccessibile. Tutti i tecnici di supporto connessi e le sessioni attive saranno terminati. È necessario pianificare due interventi di manutenzione distinti in cui completare l'aggiornamento. L'installazione dura solitamente da 15 minuti a un'ora. Tuttavia, se nel dispositivo è archiviata una grande quantità di dati (ad es., registrazioni di sessioni di supporto tecnico), l'installazione potrebbe richiedere un tempo notevolmente più lungo. Stabilisci un adeguato intervallo di tempo tra i due interventi di manutenzione tale da poter confermare la nuova versione del software nel tuo ambiente di produzione, ma abbastanza breve da minimizzare una temporanea esposizione a una configurazione senza failover. Bomgar consiglia di testare l'aggiornamento in un ambiente controllato prima di distribuirlo in produzione. In caso di problemi durante l'aggiornamento di base, non riavviare il dispositivo Bomgar. Rivolgerti al supporto tecnico Bomgar.

In queste istruzioni, il **Dispositivo A** è quello primario (cioè il dispositivo al quale si rivolge il nome host principale), mentre il **Dispositivo B** è quello di backup.

BACKUP E SINCRONIZZAZIONE

Prima dell'aggiornamento, eseguire il backup delle impostazioni del software Bomgar corrente. Dal **Dispositivo A** passare a **/login > Gestione > Gestione del software**.



Fare clic sul pulsante **Scarica backup** e salvare il file di backup in una posizione sicura.

Sul **Dispositivo B** passare a **/login > Gestione > Failover**.



Fare clic su **Sincr ora**. A sincronizzazione avvenuta, fare clic su **Interrompi relazioni failover**.

AGGIORNAMENTO DISPOSITIVO B

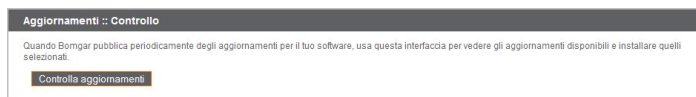
Aggiornare il **Dispositivo B** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale.

Automatico

Nella maggior parte dei casi, i clienti Bomgar sono in grado di scaricare e installare gli aggiornamenti senza dover ricorrere al supporto tecnico Bomgar. Per controllare se è disponibile un upgrade passare a **/appliance > Supporto tecnico > Aggiornamenti**.



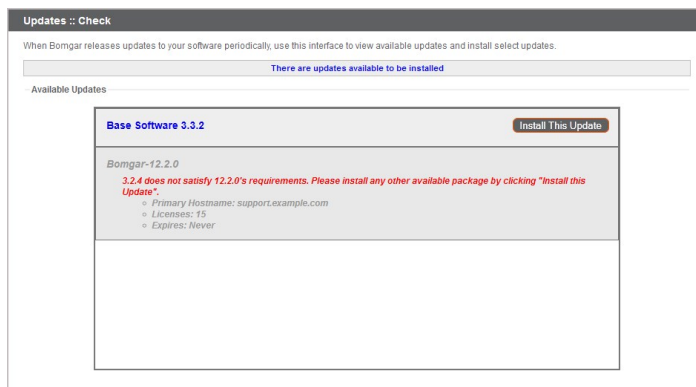
Cliccare su **Controlla aggiornamenti**.



Se è disponibile un aggiornamento software, comparirà sotto **Aggiornamenti disponibili**. Dopo aver selezionato **Installa questo aggiornamento**, il dispositivo scarica e aggiorna automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Nota: alcuni pacchetti potrebbero risultare non selezionabili e richiedono prima l'installazione di un altro pacchetto. Seleziona **Installa questo aggiornamento** sul pacchetto disponibile per abilitare quello a esso subordinato.

Se gli aggiornamenti automatici non riescono come previsto, consultare la risoluzione dei problemi Verifica aggiornamenti FAQ all'indirizzo www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377.



Manuale

Se non è possibile utilizzare gli aggiornamenti automatici (ad esempio, se il dispositivo Bomgar Appliance risiede in una rete limitata), è possibile eseguire gli aggiornamenti manuali.

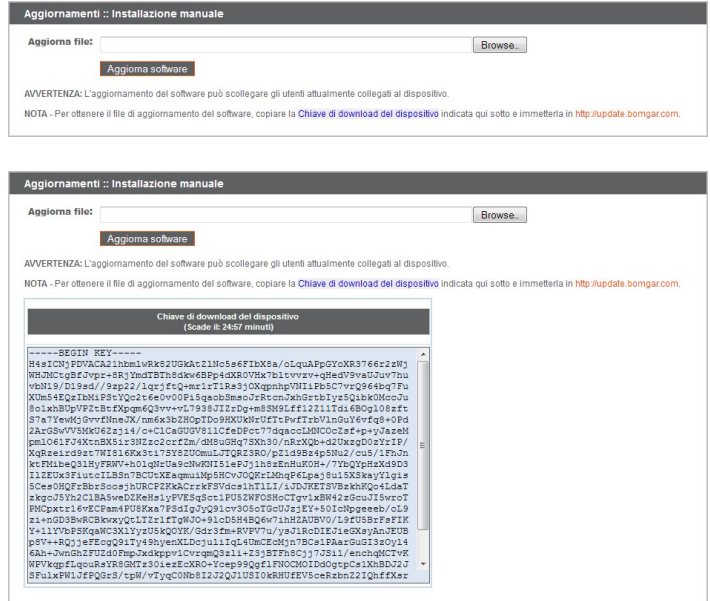
Passare a **/appliance > Supporto tecnico > Aggiornamenti**.



A partire da Base 3.3.2, fare clic sul collegamento **Chiave di download del dispositivo** per generare una chiave del dispositivo univoca; per versioni precedenti a Base 3.3.2, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar per richiedere questa chiave. Fare clic su un sistema privo di limitazioni, inviare questa chiave al server di aggiornamento Bomgar all'indirizzo update.bomgar.com. Scaricare tutti gli aggiornamenti disponibili su un supporto di archiviazione rimovibile e poi trasferire questi aggiornamenti su un sistema da cui è possibile operare il proprio dispositivo.

Nella scheda **Supporto > Aggiornamenti**, selezionare il file nella sezione **Installazione manuale** e fare clic sul pulsante **Aggiorna software** per completare l'installazione. Il dispositivo installa automaticamente la nuova versione del software Bomgar.

Nota: si consiglia di essere pronti a installare gli aggiornamenti software direttamente dopo il download. Una volta scaricato, l'aggiornamento non appare più nell'elenco degli aggiornamenti disponibili. Per riscaricare un aggiornamento software, contattare il supporto tecnico Bomgar.



VERIFICA E TEST

Dopo aver completato il processo di upgrade, verificare che l'aggiornamento sia terminato correttamente e che il software funzioni come previsto.

Su almeno due computer locali con accesso al **Dispositivo B** modificare il **file degli host** in modo che il nome host del sito di supporto tecnico risolva l'indirizzo IP del **Dispositivo B**. Su un computer eseguire la console del tecnico di supporto. Le console del tecnico di supporto installate devono essere aggiornate dopo ogni aggiornamento del sito. Normalmente ciò si verifica automaticamente la volta successiva in cui i tecnici di supporto eseguono la console. Per verificare la build del software che esegue la console del tecnico di supporto, accedere alla console e fare clic su **? > Informazioni su**.

Nota: Le console del tecnico di supporto precedentemente distribuite su computer bloccati tramite **MSI** potrebbero dover essere ridistribuite dopo l'aggiornamento. Se la funzione di console del tecnico di supporto estraibile è stata abilitata dal supporto tecnico Bomgar, è possibile scaricare un programma di installazione MSI per aggiornare le console del tecnico di supporto prima di aggiornare il dispositivo. Per eseguire questa operazione, cercare il nuovo aggiornamento manualmente o automaticamente. Fare clic sul collegamento **Programma di installazione della console del tecnico di supporto** per scaricare il pacchetto MSI per la distribuzione. Tenere presente che le console del tecnico di supporto aggiornate non appariranno online fino a quando non viene aggiornato il dispositivo. Conservare una copia del precedente MSI per rimuovere le installazioni obsolete della console del tecnico di supporto dopo l'aggiornamento del dispositivo.

Dall'altro computer richiedere una sessione di supporto tecnico e, quando richiesto, eseguire il client del cliente per verificare che la connessione sia possibile. Si può anche testare che sia possibile accedere al computer mediante un Jump Client installato prima dell'upgrade.

RENDERE IL DISPOSITIVO B IL DISPOSITIVO PRINCIPALE

Impostare il **Dispositivo B** sul ruolo principale seguendo i passaggi stabiliti in precedenza nel piano di failover: IP switch, DNS swing o NAT swing condiviso.

Nota: se si utilizza un client di integrazione Bomgar e lo si è configurato in base all'indirizzo IP invece che al nome host, verificare di poter recuperare i dati dal **Dispositivo B** dopo aver ridefinito il **Dispositivo B** come dispositivo principale.

Nota: per le versioni Bomgar 10.6 e successive, i dati provenienti da sessioni di supporto tecnico remoto completate con un dispositivo o con l'altro mentre il failover non è attivo vengono sincronizzati automaticamente non appena è ristabilito il rapporto di failover. Per le versioni Bomgar precedenti alla 10.6, l'aggiornamento non sincronizzato dei dispositivi può creare lacune nei dati delle sessioni di supporto tecnico. Per fare in modo che tutti i dati delle sessioni siano conservati e disponibili in caso di upgrade non sincronizzato di dispositivi con versioni Bomgar precedenti alla 10.6, accertarsi di utilizzare il client di integrazione o l'API per estrarre i dati delle sessioni dal **Dispositivo A** prima di rendere il **Dispositivo B** il dispositivo principale.

IP Switch condiviso

Sul **Dispositivo A** passare a **/appliance > Utilizzo di rete > Configurazione IP**.



Fare clic sull'indirizzo IP condiviso per modificarlo e deselezionare la casella **Abilitato**. Fare clic su **Salva modifiche**.

Passare subito a **/appliance > Utilizzo di rete > Configurazione IP** sul **Dispositivo B**. Si consiglia di tenere questa pagina già aperta in una scheda del browser separata.

Fare clic sull'indirizzo IP condiviso per modificarlo e selezionare la casella **Abilitato**. Fare clic su **Salva modifiche**.

Dopo aver creato lo switch è possibile riprendere la normale attività di supporto tecnico. Tutte le richieste al sito di supporto tecnico saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

DNS Swing

Accedere al controller DNS e individuare la voce DNS per il sito di supporto tecnico. Modificare la voce in modo che punti all'indirizzo IP per il **Dispositivo B**. Dopo aver propagato la voce DNS è possibile riprendere la normale attività di supporto tecnico. Tutte le richieste al sito di supporto tecnico saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

NAT Swing

Accedere al controller NTA e individuare la voce NAT per il sito di supporto tecnico. Modificare la voce in modo che punti all'indirizzo IP per il **Dispositivo B**. Dopo aver apportato la modifica è possibile riprendere la normale attività di supporto tecnico. Tutte le richieste al sito di supporto tecnico saranno eseguite dal **Dispositivo B**.

AGGIORNAMENTO DISPOSITIVO A

Aggiornare il **Dispositivo A** utilizzando il metodo di aggiornamento automatico o manuale come definito in precedenza. Verificare e testare poi che l'aggiornamento sia terminato correttamente.

RISTABILIRE LA RELAZIONE DI FAILOVER

Dal **Dispositivo B** passare a **/login > Gestione > Failover**.



Nota: per configurare una connessione valida, entrambi i dispositivi devono avere chiavi identiche tra dispositivi. Consultare la pagina **/login > Gestione > Protezione** per verificare la chiave di ciascun dispositivo.

Ristabilire la relazione di failover con il dispositivo di backup utilizzando il **Dispositivo A** come backup e il **Dispositivo B** come principale. La relazione stabilita tra due dispositivi si rileva nella pagina **Failover** del dispositivo considerato principale. Gli indirizzi immessi qui stabiliscono la relazione e consentono ai dispositivi di connettersi in qualsiasi momento. I campi di questa pagina denominati **Dettagli di connessione nuovo sito di backup** forniscono indicazioni al dispositivo principale sulla connessione al dispositivo designato per il backup. I campi denominati **Dettagli di connessione inversa al sito principale** sono assegnati al dispositivo di backup e forniscono indicazioni sulla connessione al dispositivo principale. In questi campi è necessario utilizzare un nome host valido o un indirizzo IP e il numero della porta TLS. Dopo aver impostato tutti i campi, per tentare di stabilire la relazione fare clic sul pulsante **Stabilisci relazione**.

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: Se possibile, Bomgar consiglia di utilizzare un indirizzo IP univoco per ciascun dispositivo quando si configurano queste impostazioni.

Dopo aver stabilito la relazione, le schede estranee saranno rimosse dal sito di backup. L'avvio della prima sincronizzazione dei dati impiega 60 secondi, ma è possibile selezionare il pulsante **Sincr ora** per forzare la sincronizzazione e immettere le informazioni più correnti dal dispositivo principale nella memoria del dispositivo di backup. La sincronizzazione vera e propria può richiedere da pochi secondi ad alcune ore, a seconda della quantità di dati da sincronizzare. Nella pagina **Failover**, al termine della sincronizzazione, vengono elencati l'ultima data e ora di sincronizzazione dei dati.

Declino di responsabilità, restrizioni di licenza e supporto tecnico

DICHIARAZIONI DI RESPONSABILITÀ

Questo documento è fornito a scopo puramente informativo. Bomgar Corporation può variare i contenuti del presente documento senza notifica. Non si garantisce che il presente documento sia privo di errori o soggetto ad altre garanzie o condizioni espresse oralmente o implicite per legge, incluse garanzie implicite e condizioni di commerciabilità o idoneità a uno specifico scopo. Bomgar Corporation è esonerata da ogni responsabilità rispetto ai contenuti di questo documento tramite il quale non si forma, direttamente o indirettamente, alcuna obbligazione contrattuale. Le tecnologie, le funzionalità, i servizi e i processi descritti nel presente documento sono soggetti a modifiche senza preavviso.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP e UNIFIED REMOTE SUPPORT sono marchi registrati di Bomgar Corporation; gli altri marchi mostrati sono proprietà dei rispettivi titolari.

LIMITAZIONI DI LICENZA

Una licenza Bomgar consente a un tecnico di supporto alla volta di diagnosticare e risolvere problemi per un numero illimitato di computer remoti, assistiti o meno.* Anche se la stessa licenza può includere più account, per consentire a più tecnici di supporto di intervenire simultaneamente sono indispensabili due o più licenze (una per tecnico di supporto che deve intervenire simultaneamente).

*Gli account del supporto Starter hanno un limite di 25 Jumpoint e/o Jump Client per sede. Gli account dell'assistenza Starter non offrono registrazioni delle schermate o dei prompt di comando.

SUPPORTO TECNICO

Bomgar è impegnata a offrire un'assistenza di altissimo livello, garantendo che i suoi clienti abbiano tutto il necessario per operare con la massima produttività. Per qualsiasi tipo di supporto, rivolgersi al supporto tecnico Bomgar all'indirizzo www.bomgar.com/support.

Il supporto tecnico viene offerto con l'acquisto annuale di un piano di manutenzione.