

BOMGAR™

アップグレードガイド

目次

Bomgar ソフトウェアのアップグレード	3
自動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする	5
手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする	7
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	9
フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス同期アップグレード	10
バックアップと同期	10
アプライアンス (A) のアップデート	11
検証とテスト	12
アプライアンス (B) のアップデート	12
フェールオーバー関係の再構築	12
フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス非同期アップグレード	14
バックアップと同期	14
アプライアンス (B) のアップデート	15
検証とテスト	16
アプライアンス (B) をプライマリアプライアンスに設定	16
アプライアンス (A) のアップデート	17
フェールオーバー関係の再構築	17
Bomgar ハードウェアのアップグレード	19
免責条項、ライセンスの制限 & テクニカル サポート	21

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。最適な方法として、SSL 証明書とプライベートキーのコピーをエクスポートし、さらにアップグレードに失敗した場合でも連続性を確保するために、これをローカルに保存します。
- 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。
- Bomgar ソフトウェアがしばらくアップデートされておらず、最新バージョンに 1 つ以上の改訂が存在する場合は、最新のソフトウェアをインストールする前に、まず中間バージョンをインストールする必要がある場合があります。お使いのアプライアンスの特定のアップデートを確定するためには、**/appliance > ステータス > 基本事項** ページのスクリーンショットを添えて、www.bomgar.com/support から Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。
- お使いのアプライアンスが、数ヵ月または数年以上アップデートされていない場合、1 回のインストールで直接 Bomgar の最新バージョンにアップグレードできない可能性が高くなります。個の場合、一部のアップグレードパッケージはグレー表示される場合があります。その場合他のパッケージを先にインストールする必要があります。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。
 - 中間の Bomgar アップデートが存在する場合は、それを最新バージョンの前にインストールする必要があり、中間アップデートを取得する時間が与えられない限り、Bomgar ソフトウェア クライアントの自動アップデートは正常に行われなかったことが予測されます。したがって、Bomgar では、**Bomgar** のプレフィックスが付いた各パッケージをインストールした後、24 時間以上待つことが推奨されます。
 - 基本アップデートは待機期間を必要としませんが、通常 **Bomgar** パッケージの前提条件となっています。そのため、基本アップデートは、通常 **Bomgar** パッケージの直前にインストールされます。
 - クライアントの自動アップグレードが完了するのを 24 時間待つことができない場合は、自動アップデートの代りとして、始めにサポート技術スタッフコンソール、Jump Client、Jumpoints、Bomgar Button、接続エージェントを含む、すべての既存のクライアントソフトウェアを削除します。最新バージョンに到達するまで順番に各 **Bomgar** と基本アップグレードをインストールします。その後、手動ですべてのクライアントソフトウェアを再インストールします。
- 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かかる場合があります。
- 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サポート技術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。
- Bomgar では製品の使用前に、制御された環境内で更新のテストを実施することも推奨しています。フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンスがあり、非同期でアップデートを行う場合に、テストを行うことができます([16 ページの 検証とテスト](#) を参照)。
- Base の更新中に問題が発生した場合、Bomgar アプライアンスを再起動しないでください。Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。
- フェールオーバー構成で 2 つの設定済みアプライアンスがある場合、アップデートを同期または非同期で行うか検討します。
 - 同期アップデートを使用すると、プライマリアプライアンスが最初に更新され、プライマリとしての役割が維持されます。この方法は一定のダウンタイムを伴わない、アップデート時にオフラインになることで影響を受けない、容易な導入およびシナリオ用に推奨されます。
 - 非同期アップデートを使用すると、バックアップアプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップアプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

クライアントのアップグレード

更新用のクライアントソフトウェアが必要なのは、特定のアップグレードのみです。基本ソフトウェアのアップデートおよびライセンスのアドオンは、クライアントソフトウェアの更新を必要としません。しかし、サイトバージョンの更新ではクライアントの更新が必要です。ほとんどのクライアント更新は自動的に行われますが、クライアントのタイプごとに想定される更新手順が以下に記載されています。

- インストールされたサポート技術スタッフ 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、次回スタッフがサポート技術スタッフ 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サポート技術スタッフ コンソールについては、アップグレードが完了した後ももう一度展開する必要がある場合があります。
 - Bomgar 技術サポートによってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフ コンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフ コンソールを更新するために MSI インストーラーをダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用の MSI をダウンロードするには、**サポート技術スタッフ コンソール インストーラ**のリンクをクリックします。更新されたサポート技術スタッフ コンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されません。新たにサポート技術スタッフ コンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのサポート技術スタッフ コンソールのインストールを削除するために過去の MSI インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規の MSI では、これを実行できません。
- アップグレード後、展開した Jump Clients は自動的にアップデートされます。
 - 多数の Jump Clients のアップデートを同時に試みた場合、利用可能な帯域幅とハードウェアに応じて、アプライアンスおよびネットワークの両方でアプライアンスが溢れ、重大な作業欠陥を及ぼす可能性があります。Jump Client のアップデートが消費する帯域幅とリソース消費量を調節するために、**/login > 構成 > Jump Client** のページで、**Jump Client 同時アップグレードの最大数**を設定します。
 - アクティブおよびパッシブの Jump Client は、アプライアンスのアップデートの後、アプライアンスの最初のチェックイン時にアップデートされます。これらのチェックインイベントは、TCP ポート443 を介した Jump Client ホストからアプライアンスのアウトバウンドで定期的が発生します。アクティブな Jump Client は、アプライアンスでアップグレードが完了した直後にチェックインします。パッシブな Jump Client は、起動時、サポート技術スタッフ コンソールにより接続された時、システム トレイ アイコンからチェックインが指示された時、または 24 時間以内に一度チェックインを行います。
- お使いの Bomgar アプライアンスがアップデートされておらず、最新のバージョンにアップデートするには、複数のリリース バージョンをインストールする必要があります。この場合 Bomgar では、Jump Clients を 24 時間以上アップグレードを許可する状態にしておくことを推奨しています。パッシブの Jump Clients は、ホストシステムのオフライン状態の長さに応じて、さらに時間を要することがあります。
 - Jump Client がオンライン状態で、サポート技術スタッフ コンソールまたは**/login > ステータス > 情報** ページに表示されたら、正常にアップデートが完了しています。システム内のすべての Jump Client を変更する権限を持つ管理ユーザーとしてサポート技術スタッフ コンソールにログインすることが、Jump Client が更新されたことを確認するための有効な手段となります。Jump Client のリストをエクスポートします。結果レポートで、**ステータス詳細**の順に Jump Client を並べ替え、Bomgar アプライアンスの最終アップグレードの日付よりも、表示されたすべての日付の方が新しいことを確認してください。
 - Jump Clients のアップグレードを許可する前に、あまりに多くのリリース バージョンを次から次へとインストールした場合、Jump Clients を手動で再配置する必要があることがあります。
- アップグレード後、Bomgar Button は、アップグレード後に初めて使用する際に自動的にアップデートされます。
- アップグレード後、配置した Jumpoint は自動的にアップデートされます。
- Bomgar 接続エージェントは、サイトのアップグレード後も自動的に更新されません。配置されたすべての接続エージェントは、手動で再インストールする必要があります。接続エージェントを使用しているすべてのセキュリティプロバイダは、接続エージェントが再インストールされるまで機能しない可能性があります。
- Bomgar 統合クライアントは、サイトのアップグレード後も自動的に更新されません。統合クライアントは、手動で再インストールする必要があります。統合クライアントのインストーラは、help.bomgar.comの **[ダウンロード]**ページから入手できます。
- アップグレード時に、以前の Bomgar Button、Jump Client、およびサポート技術スタッフ コンソール用に作成されたインストーラパッケージを再び生成する必要があります。前述の通り、クライアント自身が更新されます。ただし、それらを生成したアプライアンスがアップグレードされると、インストーラファイルは無効になります。

自動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする

多くの場合、Bomgar のお客様は、Bomgar 技術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。

The screenshot shows a navigation menu with tabs for STATUS, USERS, NETWORKING, SECURITY, and SUPPORT. Below it are links for UTILITIES, UPDATES, and ADVANCED SUPPORT. The main content area is titled 'アップデート :: 確認' (Updates :: Check) and contains instructions to check for updates. A button labeled 'アップデートを確認する' (Check for updates) is highlighted.

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。

The screenshot shows the 'Updates :: Check' page. It includes a message: 'When Bomgar releases updates to your software periodically, use this interface to view available updates and install select updates.' Below this is a status bar that says 'There are updates available to be installed'. Under the 'Available Updates' section, there is a card for 'Base Software 3.3.2' with an 'Install This Update' button. Below the card, there is a warning message: 'Bomgar-12.2.0 3.2.4 does not satisfy 12.2.0's requirements. Please install any other available package by clicking "Install this Update".' followed by details: 'Primary Hostname: support.example.com', 'Licenses: 15', and 'Expires: Never'.

注: 一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作するべき自動アップデートが失敗した場合は、www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377 にあるアップデートの確認 FAQ トラブルシューティングを参照してください。なおかつ自動アップデートが実行できない場合は、7 ページの「[手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする](#)」を参照してください。

手動アップデートを使用して単一の Bomgar アプライアンスをアップグレードする

自動アップデートが利用できない場合は (例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合)、手動でアップデートを実行します。

Bomgar アプライアンスにログインして、**/appliance > アップデート**へ進みます。Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「**アプライアンスのダウンロード キー**」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.comよりそのキーを Bomgar のアップデートサーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデートにある、**手動インストール**セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート**ボタンをクリックしてインストールを完了します。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。

注: ダウンロード後にすぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるように準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、**Bomgar 技術サポート**までお問い合わせください。

注: エラーが発生した場合、**/appliance > ステータス > 基本事項**ページに記載されている時間が正しいことを確認してください。アプライアンスのダウンロード キーを含む **Bomgar アプライアンス**のほとんどの機能は、この時間が正しくないと機能しません。時間が正しくない場合、**ネットワーク > IP 構成**ページで **NTP** の設定を確認してください。

STATUS	USERS	NETWORKING	SECURITY	SUPPORT
UTILITIES	UPDATES	ADVANCED SUPPORT		

アップデート :: 手動インストール

アップデート ファイル:

警告: ソフトウェアをアップデートすると、現在アプライアンスに接続しているユーザーがいる場合、その接続が解除されることがあります。

注: ソフトウェアアップデートのファイルを取得するには、以下から **アプライアンス ダウンロード キー** をコピーし、ここに入力してください
<http://update.bomgar.com>

アップデート :: 手動インストール

アップデート ファイル:

ソフトウェアのアップデート

警告: ソフトウェアをアップデートすると、現在アプライアンスに接続しているユーザーがいる場合、その接続が解除されることがあります。

注: ソフトウェアアップデートのファイルを取得するには、以下から **アプライアンス ダウンロードキー** をコピーし、ここに入力してください
<http://update.bomgar.com>.

アプライアンス ダウンロードキー
(有効期限: 24:56 分)

```
-----BEGIN KEY-----
H4eICAPQDVACA21hbm1MNHh0dmvAtZ1Nc5e6FIbX8a/oLquAPpGYoXR3766r2zWj
WHJMCtgBfJvpr+8RjYmdTBTh8dkwSEfc4+HV0ZFUHTumy//u36od93XW5qQ2y+u
W+9e3T18vf3x3z93+V2buSrud+2D6avWdFXGDW05uilePppkR5fIXd96HvXjdyY
t66kXHCimczIj0zrKdk1yT21+khcXNT1LYUV1DN6NrkZOOI1VpZmWdKEbcmjhh
M/nGOMKKFAr7bwbX16apukN77/zy+/d/CSGaw4Npa0/c6su30+uasnMjLEmgmrSp
b9nuhrEz0K+987a9S/6ON1nv2iKdrDp9LXXkkrUfT8FwFTxbV1n0ivS6dXn3R/q
x1bQYyqcIK+mS0ocbz5y46cI4SszuGq2Jdx39izvtWprxgkz04xwmh3xn7Inrt0w
mqY5LUclhfbODH5gr2NZz285W+3N+qd5cMNU20vCv5+OjWgh347tpjjAH5iwWQf/
vUjn9GTd9zt7WI816Kx3ti7SY82kmbXFEpqIMzcnf5u606g5cc+m3Tfu3c96C4kz
yWlmxFTI7yj5gopK/Y4SFG3qtesG4FGk86tHk56w+ZgTD9Haj/f9MFoMUx7q06h7
ESu1qY5ixXUuEFipT1ghqWpatVRXROU8jpXkHIFVfms1H9F0tR+X60rpfZMSwRW
8hNwLoCvot1JUUNw4cIBH81SIBV1yCpmeWa4py1kdxEhm1CJrKq5yQFAwFutJ
ZySOF8eQ/J8gAU6PBk1Pj2a5ni1J1JW6vqceJAnJD0Bp4V64grC7RhOXMkoYd4J
HuBUV6169XiBn1TcmieFYtfnJ9mQE5Ke6uXrHo2Jj0IE+xiM9U4EOG2wovNMf8F6
56dTJ5gY4jASQY5Ielpszwup4LE7fcy2J8jcArtYdzQDKiKqqf12tqColiWcmF
MfeyMktNjFVNrJbxS6b5quyIHCHedK17v7dIqvq9Xb7XEjruDIEJiRGXyAnEUB
p8VxuZBx+zxGcgQ9iTw49xyen3LDcj+11o7w5ME4wyFfMIKzU8Bq8W6YjQu7qQQ
cSPEfSR4LoyKusu0JSM81NK+416dU2F4s4RK+4cLzqThogyzk8pev14KqfEM2FH
GauetFVYWXUxMpaQDw/xfBvJk/nogugdM059rB4Rg3LKCWEYZ8M0qC0kbzVeeIb0
RRKSvUuL62pJ5aA7aX9vK314e1YWhLWhjYr2AXZQITWQENV9QXnzY0X92diE1rb69
-----END KEY-----
```


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: 同期アップグレードおよび非同期アップグレード。

フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス同期アップグレード

同期アップデートを使用すると、プライマリアプライアンスが最初に更新され、プライマリとしての役割が維持されます。この方法は一定のダウンタイムを伴わない、アップデート時にオフラインになることで影響を受けない、容易な導入およびシナリオ用に推奨されます。

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。

フェールオーバー関係にある 2 つのアプライアンス非同期アップグレード

非同期アップデートを使用すると、バックアップアプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップアプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

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。

注意事項

1. 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フェールオーバーの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. 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。
4. 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なるべく短い期間にします。

アプライアンス (A) のアップデート

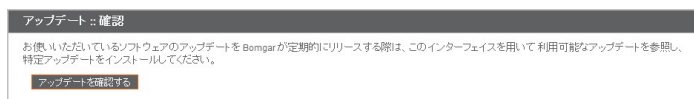
自動または手動で、**アプライアンス (A)** をアップデートします。

自動

多くの場合、Bomgar のお客様は、Bomgar 技術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。利用できるアップグレードがあるかを確認するには、**/appliance > アップデート**へ進みます。



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。

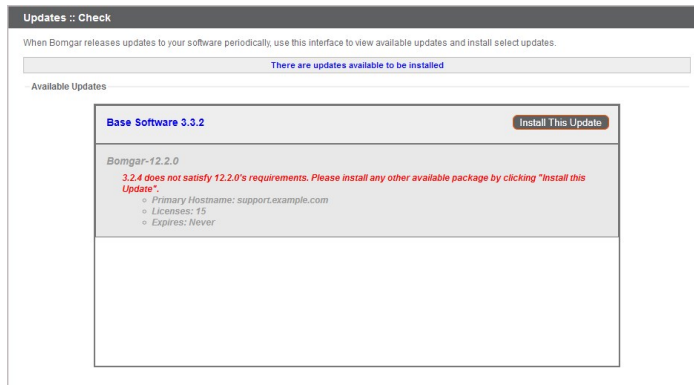
注: 一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作すべき自動アップデートが失敗した場合は、www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377 にあるアップデートの確認 FAQ トラブルシューティングを参照してください。

手動

自動アップデートが利用できない場合は 例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合、手動でアップデートを実行します。

/appliance > アップデートへ進みます。



Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「[アプライアンスのダウンロード キー](#)」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.com よりそのキーを Bomgar のアップデートサーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデートにある、**手動インストール**セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート**ボタンをクリックしてインストールを完了します。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。

注: ダウンロード後にすぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるよう準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、[Bomgar 技術サポート](#)までお問い合わせください。



検証とテスト

アップグレードプロセスの完了後に、アップデートが正常に完了し、お使いのソフトウェアが正常に動作していることを確認します。インストールされたサポート技術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、次回スタッフがサポート技術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。サポート技術スタッフコンソールが実行されているソフトウェアのビルドを確認するには、サポート技術スタッフコンソールにログインし、次に**ヘルプ > バージョン情報** をクリックします。また、技術サポートセッションを介して、リモートコンピュータに接続できることを確認します。

注: 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サポート技術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ももう一度展開する必要がある場合があります。**Bomgar 技術サポート**によってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフコンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフコンソールを更新するために**MSI インストーラ**をダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用の**MSI**をダウンロードするには、**サポート技術スタッフコンソール インストーラ**のリンクをクリックします。更新されたサポート技術スタッフコンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されません。新たにサポート技術スタッフコンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのサポート技術スタッフコンソールのインストールを削除するために過去の**MSI** インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規の**MSI**では、これを実行できません。

アプライアンス (B) のアップデート

自動または上記に定義されているように手動にて、**アプライアンス (B)** をアップデートします。その後、アップデートが正常に完了したことを検証およびテストします。

フェールオーバー関係の再構築

アプライアンス (A) より、**/login > 管理 > フェールオーバー**を選択します。

ステータス	マイアカウント	構成	ユーザー & セキュリティ	レポート	公開ポータル	ローカライゼーション	管理		
ソフトウェア管理	サポート技術スタッフコンソール設定	セキュリティ	サイト構成	電子メールの構成	アウトラウンド イベント	クラスタ	フェールオーバー	API 構成	サポート

注:有効な接続を設定するには、両方のアプライアンスが同一の内部アプライアンスキーを持っている必要があります。各アプライアンスキーを確認するには、**/login > 管理 > セキュリティ**ページを参照してください。

アプライアンス (B) をアプライアンスのバックアップおよび保持として、アプライアンス (A) をプライマリアプライアンスとして、フェールオーバー関係を再構築します。2つのアプライアンス間の関係の確立は、プライマリアプライアンスにする**フェールオーバー**のページで行います。ここに入力されたアドレスは関係を確立し、アプライアンスがいつでも互いに接続できるようにします。このページのフィールドは、「**新しいバックアップサイトの接続詳細**」と呼ばれ、バックアップアプライアンスとなるアプライアンスに接続する方法をプライマリアプライアンスに指示します。このフィールドは、「**このプライマリサイトのリバース接続詳細**」と呼ばれ、バックアップアプライアンスに付与され、このプライマリアプライアンスに再接続する方法を支持します。これらのフィールドには、有効なホスト名または IP アドレス、および TLS ポート番号を使用する必要があります。これらすべてのフィールドが設定された後、**関係の確立**ボタンをクリックして、関係確立を試行します。**注:** Bomgar は、これらの設定を構成する際に、できる限り各アプライアンスの固有 IP アドレスを使用することを推奨しています。

関係が確立された後、不要なタブはバックアップサイトから削除されます。最初のデータ同期の開始に約 60 秒かかりますが、**今すぐ同期**ボタンをクリックして同期を強制し、プライマリアプライアンスからバックアップアプライアンスのメモリに最新の情報を取得することもできます。同期自体は、同期する必要があるデータ量に応じて数秒から数時間かかることがあります。同期が完了すると、「**フェールオーバー**」のページに、最後に行われたデータ同期の日付と時刻が一覧表示されます。

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.

フェールオーバー関係にある2つのアプライアンス非同期アップグレード

非同期アップデートを使用すると、バックアップアプライアンスが最初にアップデートされ、プライマリの役割は維持されます。この方法は最小限のダウンタイムを伴い、確実なアップタイムに依存する大規模な展開とシナリオに推奨されます。ネットワークは、バックアップアプライアンスにフェールオーバーするために変更されることがあり、一定の複雑性を伴います。

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サポート技術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。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する必要があります。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かかる場合があります。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。Bomgar では製品の使用前に、制御された環境内で更新のテストを実施することも推奨しています。Base の更新中に問題が発生した場合、Bomgar アプライアンスを再起動しないでください。Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。

これらの手順では、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。

バックアップと同期

アップグレード前に、現在お使いの Bomgar ソフトウェア設定のバックアップを作成します。アプライアンス (A) より、/login > 管理 > ソフトウェア管理を選択します。

ステータス	マイアカウント	構成	ユーザー & セキュリティ	レポート	公開ポータル	ローカライゼーション	管理			
		ソフトウェア管理	サポート技術スタッフコントロール設定	セキュリティ	サイト構成	電子メールの構成	アウトバウンドイベント	クラスタ	フェールオーバー	API 構成

バックアップのダウンロード ボタンをクリックして、安全な場所にバックアップ ファイルを保存します。

ソフトウェアバックアップの設定

バックアップのパスワード

パスワードの確認

ログ履歴を含む
注: このボックスをチェックしない場合は、記録されたセッションのレポートからバックアップが除外されます。

[バックアップのダウンロード](#)

バックアップファイルは、セッションレコーディングやファイルストア内の大容量ファイルの一部を除外した、すべての構成およびログデータが格納されます。ファイルストア内のバックアップファイルは、サイズ 200KB 以下のファイルのみで、許容合計ファイル数は 50 ファイルです。

オプションとして、バックアップファイルを保護するパスワードを設定できます。その後「バックアップのダウンロード」を選択し、ソフトウェア構成の安全に保護されたコピーを保存できます。バックアップファイルから復元する際、このパスワードが必要となります。

バックアップパスワードが失われた場合は、バックアップファイルからの復元はできません。

注: Bomgar™ では、設定を変更するごとに毎日サイト構成のバックアップをとることを推奨しています。

ハードウェアの不具合が生じたときに、バックアップファイルにより、Bomgar™ は、同じ最後のバックアップからの設定を維持しながら、一時的にホストするサービスへのアクセスを提供できます。

注: サイト定期更新で自動バックアップする場合は、次をご覧ください: <http://www.bomgar.com/autobackup>

アプライアンス (B) より、/login > 管理 > フェールオーバーを選択します。

STATUS	MANAGEMENT
SOFTWARE MANAGEMENT	FAILOVER SUPPORT

今すぐ同期をクリックします。同期が完了したら、「フェールオーバー関係を破断する」をクリックします。

Fallover :: 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 03:48:18 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 Fallover Relationship](#) NOTE: This command will break the fallover relationship with the existing fallover peer instance. No configuration other than the relationship will be lost on either site instance. To reestablish the fallover relationship, you will simply have to enter the hostname and SSL port of the peer appliance and press the Establish Relationship button.

アプライアンス(B)のアップデート

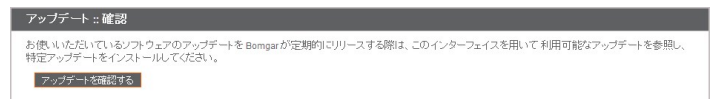
アプライアンス(B)を、自動または手動にてアップデートします。

自動

多くの場合、Bomgarのお客様は、Bomgar技術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。利用できるアップグレードがあるかを確認するには、**/appliance > アップデート**へ進みます。



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。

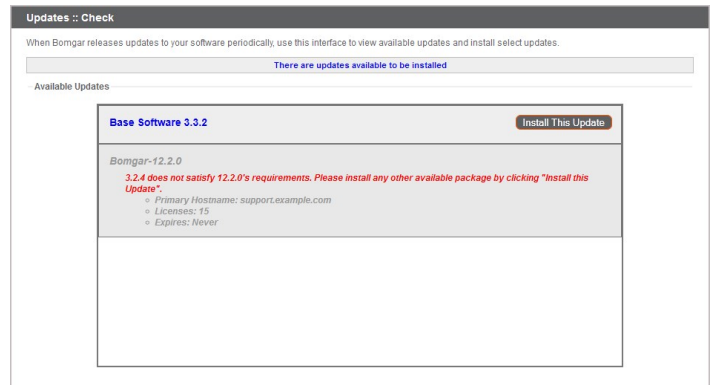
注: 一部のパッケージでは他のパッケージを先にインストールする必要があります。利用可能なパッケージをインストールして、依存するものを有効にします。

動作すべき自動アップデートが失敗した場合は、www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377にあるアップデートの確認 FAQ トラブルシューティングを参照してください。

手動

自動アップデートが利用できない場合は 例: お使いのアプライアンスが制限付きネットワーク上にある場合、手動でアップデートを実行します。

/appliance > アップデートへ進みます。



Base 3.3.2 で開始するには、一意のアプライアンス キーを生成するために「[アプライアンスのダウンロード キー](#)」のリンクをクリックします。Base 3.3.2 以前のバージョンでは、Bomgar 技術サポートにこのキーをリクエストする必要があります。制限のないシステムから、update.bomgar.com よりそのキーを Bomgar のアップデートサーバーへ送信します。利用可能なアップデートを取り外しのできる保存デバイスへダウンロードした後、そのアップデートをお使いのアプライアンスが管理できるシステムへ転送します。

アップデートにある、**手動インストール**セクションでファイルを参照し、**ソフトウェアのアップデート**ボタンをクリックしてインストールを完了します。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。

注: ダウンロード後にすぐソフトウェアアップデートを直接インストールできるよう準備をします。アップデートがインストールされると、利用可能なアップデートのリストに表示されなくなります。アップデートを再度ダウンロードする必要がある場合は、Bomgar 技術サポートまでお問い合わせください。



検証とテスト

アップグレードプロセスの完了後に、アップデートが正常に完了し、お使いのソフトウェアが正常に動作していることを確認します。

アプライアンス (B) にアクセスできる少なくとも 2 つのローカルマシンで、お使いのサポートサイトの **ホスト名** が、**アプライアンス (B)** の IP アドレスに解決されるよう、ホストファイルを編集します。1 台のコンピュータ上で、サポート技術スタッフ コンソールを実行します。インストールされたサポート技術スタッフ 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、次回スタッフがサポート技術スタッフ コンソールを実行した時に、これは自動的に行われます。サポート技術スタッフ コンソールが実行されているソフトウェアのビルドを確認するには、サポート技術スタッフ コンソールにログインし、次に **ヘルプ > バージョン情報** をクリックします。

注: 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サポート技術スタッフ コンソールについては、アップグレードが完了した後ももう一度展開する必要がある場合があります。Bomgar 技術サポートによってお使いのサイトで抽出できるサポート技術スタッフ コンソール機能が有効になっている場合、アプライアンスをアップグレードする前に、サポート技術スタッフ コンソールを更新するために **MSI** インストーラーをダウンロードすることができます。これを実行するには、手動または自動的に新しい更新プログラムを確認します。展開用の **MSI** をダウンロードするには、**サポート技術スタッフ コンソール インストーラ**のリンクをクリックします。更新されたサポート技術スタッフ コンソールは、アプライアンスが更新されるまでオンラインには表示されません。新たにサポート技術スタッフ コンソールを展開する前に、元のコンソールをアンインストールしなくても、自動的に新しいものに置き換えられます。しかし、最適な方法として、アプライアンスが更新された後で、期限切れのサポート技術スタッフ コンソールのインストールを削除するために過去の **MSI** インストーラのコピーを保存しておくには、この削除操作を実行する必要があります。新規の **MSI** では、これを実行できません。

他のコンピュータから技術サポートセッションをリクエストすると、カスタマー クライアントが実行され、接続が確立できる状態であることをお客様に確認します。また、アップグレードする前に、このコンピュータがインストール済みの **Jump Client** を介して、アクセスできるかどうかをテストすることができます。

アプライアンス (B) をプライマリアプライアンスに設定

アプライアンス (B) を、フェールオーバー計画で事前に定義された手順に従い、プライマリロール: 共有 IP スイッチ、DNS スイング、または NAT スイングに設定します。

注:Bomgar 統合クライアントを使用しており、ホスト名ではなくIP アドレスで構成している場合、**アプライアンス (B)** をプライマリアプライアンスとしてを定義した後、**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。

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、統合クライアントまたは API を使用し、**アプライアンス B** がプライマリアプライアンスに設定される直前に、**アプライアンス A** から任意のセッションデータを抽出します。

共有 IP スイッチ

アプライアンス (A) で、/appliance > ネットワーク > IP 構成 を選択します。



共有 IP アドレスをクリックし、**有効** ボックスのチェックを外して編集を行ないます。**変更の保存** をクリックします。

すぐに**アプライアンス (B)** で、/appliance > ネットワーク > IP 構成 に移動します。このページを前もって別のブラウザ タブで開いておくとう便利です。

共有 IP アドレスをクリックし、**有効** ボックスにチェックを入れて編集を行ないます。**変更の保存** をクリックします。

切り替えが行われるとすぐに、通常のサポート活動を再開することができます。サポートサイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)** にて保存されます。

DNS スイッチ

DNS コントローラにアクセスし、サポートサイトの DNS エントリを検索します。**アプライアンス (B)** の IP アドレスを指定するために、エントリを編集します。DNS エントリが伝達された後、通常のサポート活動を再開することができます。サポートサイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)** にて保存されます。

NAT スイッチ

NAT コントローラにアクセスし、サポートサイトの NAT エントリを検索します。**アプライアンス (B)** の IP アドレスを指定するために、エントリを編集します。切り替えが行われるとすぐに、通常のサポート活動を再開することができます。サポートサイトへのすべてのリクエストは、**アプライアンス (B)** にて保存されます。

アプライアンス (A) のアップデート

自動または上記に定義されている手動にて、**アプライアンス (A)** をアップデートします。その後、アップデートが正常に完了したことを検証およびテストします。

フェールオーバー関係の再構築

アプライアンス (B) より、/login > 管理 > フェールオーバー を選択します。



注: 有効な接続を設定するには、両方のアプライアンスが同一の内部アプライアンスキーを持っている必要があります。各アプライアンスキーを確認するには、**/login > 管理 > セキュリティ** ページを参照してください。

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) をプライミ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。2つのアプライアンス間の関係の確立は、プライミアプライアンスにする**フェールオーバー**のページで行います。ここに入力されたアドレスは関係を確立し、アプライアンスがいつでも互いに接続できるようにします。このページのフィールドは、**新しいバックアップサイトの接続詳細**と呼ばれ、バックアップアプライアンスとなるアプライアンスに接続する方法をプライミアプライアンスに指示します。このフィールドは、この**プライマリサイトのリバース接続詳細**と呼ばれ、バックアップアプライアンスに付与され、このプライミアプライアンスに再接続する方法を支持します。これらのフィールドには、有効なホスト名または IP アドレス、および TLS ポート番号を使用する必要があります。これらすべてのフィールドが設定された後、**関係の確立** ボタンをクリックして、関係確立を試行します。**注:** Bomgar は、これらの設定を構成する際に、できる限り各アプライアンスの固有 IP アドレスを使用することを推奨しています。

関係が確立された後、不要なタブはバックアップサイトから削除されます。最初のデータ同期の開始に約 60 秒かかりますが、**今すぐ同期** ボタンをクリックして同期を強制し、プライミアプライアンスからバックアップアプライアンスのメモリに最新の情報を取得することもできます。同期自体は、同期する必要があるデータ量に応じて数秒から数時間かかることがあります。同期が完了すると、**[フェールオーバー]**のページに、最後に行われたデータ同期の日付と時刻が一覧表示されます。

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:

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.

Bomgar ハードウェアのアップグレード

Bomgar アプライアンスを、物理 アプライアンスから他のアプライアンスへアップグレードする、または物理 アプライアンスと仮想 アプライアンスの間でアップグレードする場合、両方に新しいアプライアンスをインストールして、元のアプライアンスからデータを転送する必要があります。

- 適切なセットアップ ガイドに従い、新しいアプライアンスをインストールします。
 - Bomgar 仮想アプライアンスのインストール: www.bomgar.com/docs/content/appliance/virtual
 - Bomgar アプライアンス ハードウェアのインストール: www.bomgar.com/docs/content/appliance/hardware
- 現在のアプライアンス ソフトウェア設定のバックアップを行います。
 - 現在のアプライアンスで、**/login > 管理 > ソフトウェア管理**へ進みます。
 - [ソフトウェア :: バックアップの設定]**セクションで、**[バックアップのダウンロード]** ボタンをクリックします。
 - 安全な場所にバックアップ ファイルを保存します。
- 新しいアプライアンスに、既存の SSL 証明書チェーンをインポートします。

注: SSL 証明書とBomgar に関する詳細は、www.bomgar.com/docs/content/appliance/sslcertificates を参照してください。

- 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
- [セキュリティ :: 証明書]**セクションで、アクティブ IP アドレスに割り当てられている証明書の横にあるチェックボックスにチェックを入れます。次に、このセクションのページの上にあるドロップダウン リストから、**[エクスポート]**を選択します。

注: 証明書をエクスポートすることで、アプライアンスから証明書が削除されることはありません。

- [セキュリティ :: 証明書 :: エクスポート]**ページで、証明書、秘密キー、証明書チェーンを含めるためにオプションにチェックを入れます。秘密キーのパスフレーズを設定することが強く推奨されます。
 - 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
 - セキュリティ :: 証明書のインストール**のセクションで、**[インポート]** ボタンをクリックします。
 - 前回エクスポートした証明書 ファイルを参照し、**[アップロード]** をクリックします。
- IP アドレスを証明書に割り当てます。
 - 現在のアプライアンスで、**/appliance > セキュリティ > 証明書**へ進みます。
 - セキュリティ :: 証明書**のセクションで、SSL 証明書のエントリを見つけます。通常は、アプライアンスの完全修飾ドメイン名を含む **発行先** フィールドがあります 例えば、**support.example.com** 。
 - 新しい証明書の警告が表示されていないことを確認します。警告が表示されている場合は、この警告の解決方法に関する詳細は、Bomgar テクニカル サポートのセルフサービス センターの **FAQ 755** を参照してください: help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755。
 - すべての警告が解決したら、証明書の行で**割り当てる IP** リンクをクリックします。ページの下部で割り当てる IP アドレスを確認し、**構成の保存** ボタンをクリックします。
 - 新しいソフトウェア パッケージをインストールします。
 - 新しいアプライアンスで、**/appliance > サポート > アップデート**へ進みます。
 - [アップデートを確認する]** をクリックする、または **[アプライアンスダウンロード キー]** を画面上の指示に従って使用します。
 - [この更新プログラムをインストールする]** をクリックします。インストールの前に EULA に署名する必要があります。

6. 元のアプライアンスから、ソフトウェアの構成設定をインポートします。
 - a. 新しいアプライアンスの /login インタフェースにログインします。初回のログイン資格情報は、**[admin]**と**[password]**です。
 - b. **/login > 管理 > ソフトウェア管理**へ進みます。
 - c. **[ソフトウェア :: 設定の復元]**のセクションで、以前ダウンロードしたバックアップ ファイルを参照し、**[バックアップのアップロード]**をクリックして新しいアプライアンスのバックアップを復元します。

この時点で、DNS サーバーを更新して新しいアプライアンスの IP アドレスのトラフィックヘダイレクトし、新しいアプライアンスのリモートサポートのテストを開始することができます。正常に機能していることを確認した後、元のアプライアンスが物理アプライアンスの場合は返品することができます、仮想アプライアンスの場合は削除することができます。物理アプライアンスを返品する場合は、次の手順に従います:

1. 元のアプライアンスの/appliance Web インターフェイスにログインします。
2. **ステータス > 基本事項**ページを参照し、**[アプライアンスを出荷時の既定値にリセットする]**をクリックします。
3. リセットが完了するまで待ち、その後 **[このアプライアンスをシャットダウン]**をクリックします。
4. アプライアンスを配送するために梱包します。
5. Bomgar の返品配送 ラベルを箱の外側に貼り、運送会社に集荷を依頼します。配送 ラベルを持っていない場合は、Bomgar 技術サポートにお問い合わせください。

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。ご質問等は、Bomgar 技術サポート www.bomgar.com/support までお問い合わせください。

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。