

**BOMGAR™**

**Privileged Access  
Gids voor bijwerken**

## Inhoudsopgave

---

<b>Bomgar software voor Privileged Access bijwerken</b> .....	<b>3</b>
<b>Een enkele Bomgar Box automatisch bijwerken</b> .....	<b>5</b>
<b>Eén enkele Bomgar Box bijwerken via handmatige updates</b> .....	<b>7</b>
<b>Twee apparaten bijwerken in een configuratie met automatische omschakeling</b> .....	<b>8</b>
Twee Bomgar Boxen in een configuratie voor automatische omschakeling synchroon bijwerken .....	9
Back-up en synchronisatie .....	9
Apparaat A bijwerken .....	10
Verifiëren en testen .....	11
Apparaat B bijwerken .....	11
Relatie voor automatische omschakeling herstellen .....	11
Twee Bomgar Boxen in een configuratie met automatische omschakeling asynchroon bijwerken .....	13
Back-up en synchronisatie .....	13
Apparaat B bijwerken .....	14
Verifiëren en testen .....	15
Apparaat B het primaire apparaat maken .....	15
Apparaat A bijwerken .....	16
Relatie voor automatische omschakeling herstellen .....	16
<b>De Bomgar hardware bijwerken</b> .....	<b>18</b>
<b>Vrijwaringen, beperkingen voor licenties en technische ondersteuning</b> .....	<b>20</b>

# Bomgar software voor Privileged Access bijwerken

Ga naar de [logboekregistratie van productwijzigingen](#) voor meer informatie over elk van de releases van de Bomgar software voor Privileged Access.

## Upgrade voorbereiden

- Maak vóór een upgrade altijd vanaf **/login > Beheer > Softwarebeheer** een back-up van uw instellingen en uw configuratie. Het is een goede gewoonte ook een kopie van uw SSL-certificaten en privésleutel te exporteren en lokaal op te slaan om, wanneer de upgrade mislukt, toch door te kunnen werken.
- Voor belangrijke software-releases worden klanten met een actief onderhoudscontract in een implementatierooster geplaatst. Als de upgrade klaar staat, krijgt u van Bomgar een waarschuwing per e-mail dat u met de upgrade-procedure kunt beginnen.
- De installatie duurt meestal 15 minuten tot een uur. Maar als u grote hoeveelheden gegevens op uw apparaat opslaat (bijv. sessie-opnames), dan kan de installatie veel langer duren.
- Bomgar beveelt aan het systeem bij te werken tijdens periodes van gepland onderhoud. Uw Bomgar website is tijdens het bijwerken tijdelijk niet beschikbaar. Alle ingelogde gebruikers en actieve sessies worden afgesloten.
- Bomgar beveelt ook aan om de update in een gecontroleerde omgeving te testen voordat u deze in productie implementeert. U kunt het beste testen als u twee apparaten in een relatie met automatische omschakeling hebt en u een asynchrone update uitvoert. (Zie "[Verifiëren en testen](#)" op pagina 15).
- Als u problemen ondervindt bij het bijwerken van de basissoftware, dan mag u de Bomgar Box niet opnieuw opstarten. Neem contact op met Bomgar technische ondersteuning.
- Als u twee apparaten in een configuratie voor automatische omschakeling hebt, dan moet u overwegen of u de update synchroon of asynchroon wilt uitvoeren.
  - Bij synchroon bijwerken wordt het primaire apparaat eerst bijgewerkt en behoudt het zijn rol als primair apparaat. Bij deze methode is er een korte uitval. De methode wordt aanbevolen voor eenvoudige implementaties en scenario's waarbij het geen kwaad kan als het systeem tijdens het bijwerken offline is.
  - Bij asynchroon bijwerken wordt het back-up-apparaat als eerste bijgewerkt en neemt dan de rol van het primaire apparaat over. Bij deze methode is de uitval minimaal. Deze methode wordt aanbevolen voor grotere implementaties en scenario's die een maximale beschikbaarheid nodig hebben. Deze methode is wat ingewikkelder omdat het netwerk mogelijk moet worden aangepast om naar het back-up-apparaat over te schakelen.

## Clients bijwerken

Alleen bij bepaalde upgrades moeten clients te worden bijgewerkt. Voor updates van de basissoftware en extra licenties hoeft de clientsoftware niet te worden bijgewerkt. Bij updates voor de site-versie moeten de clients wel worden bijgewerkt. Meestal wordt de client automatisch bijgewerkt, maar de procedure voor bijwerken staat hieronder voor elk type client vermeld.

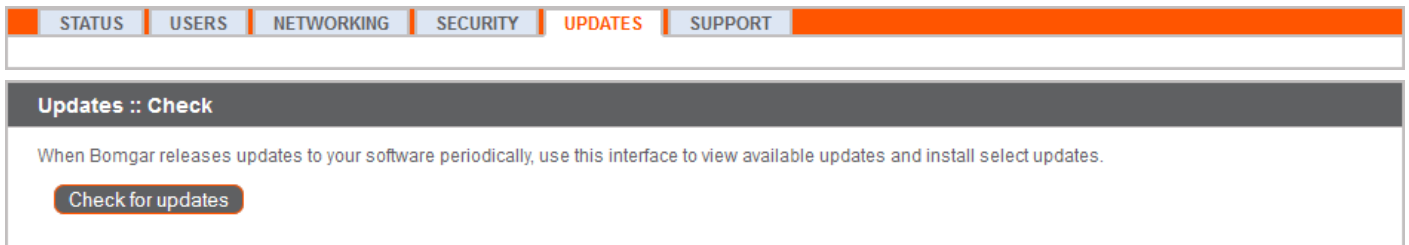
- Uw geïnstalleerde toegangsconsoles moeten worden bijgewerkt nadat de website is bijgewerkt. Doorgaans gebeurt dit automatisch wanneer de gebruiker de volgende keer de toegangsconsole uitvoert.
  - Toegangsconsoles die in het verleden met behulp van [MSI](#) op vergrendelde computers zijn geïmplementeerd, moeten mogelijk opnieuw worden geïmplementeerd nadat het bijwerken voltooid is.
  - Als Bomgar technische ondersteuning de functie om een toegangsconsole uit te pakken heeft ingeschakeld, dan kunt u een MSI-installatieprogramma downloaden om de toegangsconsoles bij te werken voordat u het apparaat bijwerkt. Hiervoor moet u handmatig of automatisch op de nieuwe update controleren. Let op: bijgewerkte consoles komen pas online als het bijbehorende apparaat is bijgewerkt. Het is niet nodig de installatie van de oorspronkelijke console te verwijderen voordat u de nieuwe implementeert, omdat de nieuwe automatisch de oorspronkelijke

installatie vervangt. Het is echter een goede gewoonte om een kopie van de oude MSI te bewaren om de verouderde installaties te verwijderen nadat het bijwerken van het apparaat is geslaagd, mocht dat verwijderen noodzakelijk blijken. Met de nieuwe MSI kan dat niet.

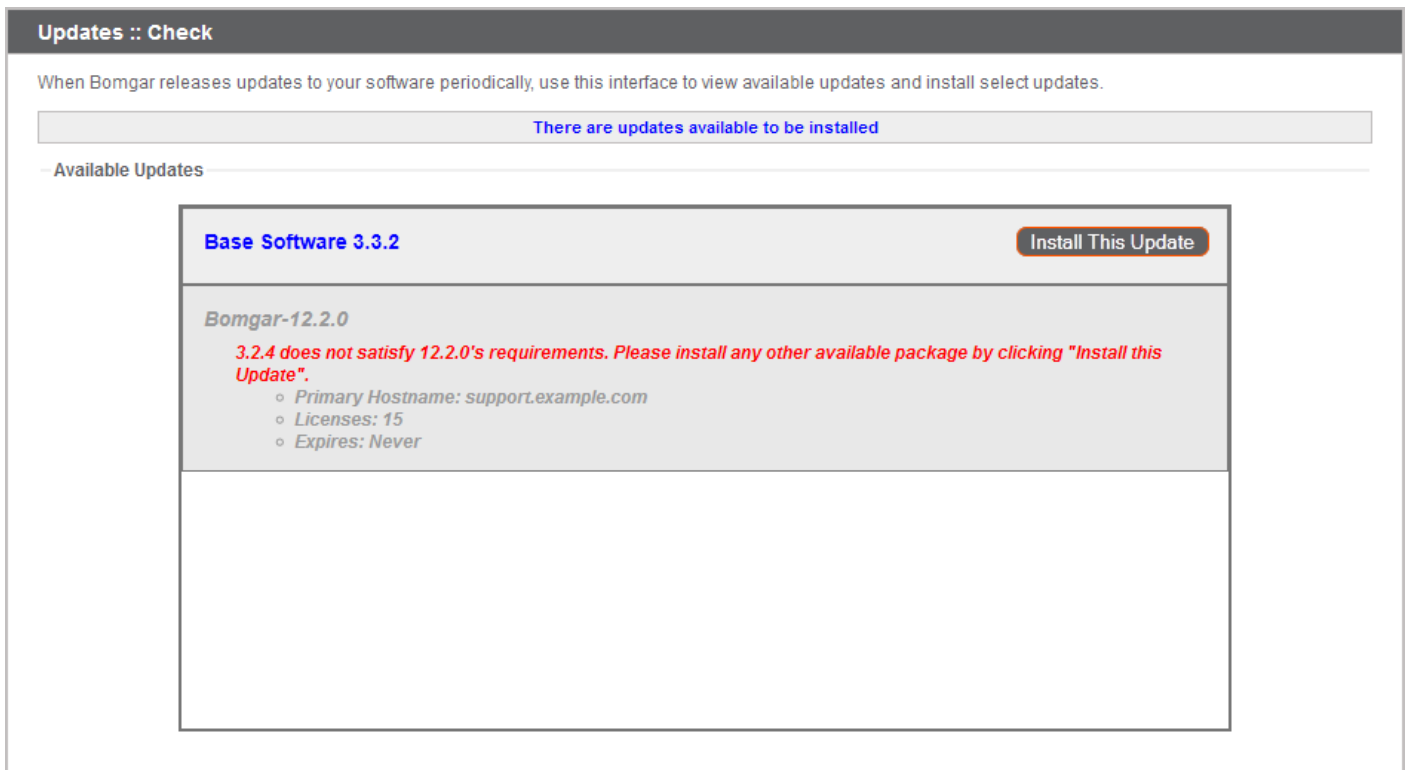
- Na een update worden geïmplementeerde Jump-clients automatisch bijgewerkt.
  - Als geprobeerd wordt grote aantal Jump-clients tegelijkertijd bij te werken, dan kan het apparaat overbelast worden, waardoor, afhankelijk van de beschikbare bandbreedte en hardware, zowel de prestaties van het apparaat als van het netwerk slechter worden. Om de hoeveelheid bandbreedte en hulpbronnen die door het bijwerken van Jump-clients worden verbruikt te regelen, gaat u naar **/login > Jump > Jump-clients** en stelt u het **Maximaal aantal gelijktijdige upgrades van Jump-clients** op een lagere waarde in.
  - Actieve en passieve Jump-clients worden bijgewerkt als zij de eerste keer na de update van de Bomgar Box zich op dat apparaat aanmelden. Dit gebeurt uitgaand op regelmatige intervallen vanaf de host van de Jump-client via TCP-poort 443 naar de Bomgar Box. Actieve Jump-clients melden zich direct aan nadat de upgrade van de Bomgar Box is voltooid. Passieve Jump-clients melden zich tijdens het opstarten aan, nadat ze een verbinding vanaf de toegangsconsole hebben gemaakt en nadat ze vanuit het pictogram in het systeemvak is verteld zich aan te melden. Bovendien melden ze zich tenminste eens per 24 uur aan.
- Na een update moeten geïmplementeerde Jumpoints automatisch worden bijgewerkt.
- Bomgar verbindingssagenten worden automatisch bijgewerkt nadat de site is bijgewerkt.
- Bomgar integratieclients worden niet automatisch bijgewerkt nadat de site is bijgewerkt. Bomgar integratieclients moeten handmatig opnieuw worden geïnstalleerd. Installatieprogramma's voor integratieclients zijn beschikbaar op de pagina **Downloads** op [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com).
- Na bijwerken is het nodig om eventuele installatiepakketten die eerder voor Jump-clients en toegangsconsoles waren aangemaakt, opnieuw te genereren. De clients zelf worden bijgewerkt zoals hierboven beschreven. Maar de installatieprogramma's ervoor worden ongeldig nadat de Bomgar Box is bijgewerkt waarop ze waren aangemaakt.

## Een enkele Bomgar Box automatisch bijwerken

In de meeste gevallen kunnen klanten van Bomgar updates downloaden en installeren zonder hulp van Bomgar technische ondersteuning. Om te zien of een upgrade beschikbaar is, moet u op uw Bomgar Box inloggen (/appliance). Ga naar de pagina **Updates** en klik op **Controleren op updates**.



Als er een software-update beschikbaar is, verschijnt deze onder **Beschikbare updates**. Als u op **Deze update installeren** klikt, dan gaat het apparaat de nieuwe versie van de Bomgar software downloaden en automatisch installeren.



**Opmerking:** Voor enkele pakketten moet eerst een ander pakket worden geïnstalleerd. Installeer het beschikbare pakket om het pakket te kunnen installeren dat daarvan afhankelijk is.

Als automatische updates mislukken terwijl u had verwacht dat ze goed zouden gaan, dan kunt u de veel gestelde vragen bij het oplossen van problemen voor Controleren op updates raadplegen. Deze zijn te vinden op

[www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377](http://www.bomgar.com/help/SolutionFAQ.aspx?id=377). Als het nog steeds niet lukt om automatische updates uit te voeren, dan kunt u [pagina 1](#) bekijken van "Eén enkele Bomgar Box bijwerken via handmatige updates" op [pagina 7](#).

## Eén enkele Bomgar Box bijwerken via handmatige updates

Als u niet automatisch kunt bijwerken (bijvoorbeeld als uw apparaat op een netwerk met beperkte toegang is aangesloten), dan kunt u handmatig bijwerken.

Log in op uw Bomgar Box en ga naar de pagina **Updates**. Klik op de koppeling **Download-sleutel van een apparaat** om een unieke apparaatsleutel te genereren. U kunt deze sleutel vanaf een niet-beperkt systeem naar de Bomgar update-server op [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com) verzenden. Download eventuele beschikbare updates op een verwisselbaar opslagapparaat en breng die updates dan naar een systeem over waarvandaan u uw apparaat kunt beheren.

Zoek vanuit de pagina **Updates** naar het bestand in de sectie **Handmatige installatie** en klik vervolgens op de knop **Software bijwerken** om de installatie uit te voeren. Er wordt op het apparaat een nieuwe versie van de Bomgar software geïnstalleerd.

**Opmerking:** Wees erop voorbereid dat u de software-updates direct na het downloaden installeert. Als een update eenmaal is gedownload, dan verschijnt deze niet meer in uw lijst met beschikbare updates. Als u een update opnieuw moet downloaden, moet u contact opnemen met Bomgar technische ondersteuning.

**Opmerking:** Als u een foutmelding krijgt, moet u controleren of de op de pagina **/appliance > Status > Basisinstellingen** vermelde tijd juist is. Veel van de functies van de Bomgar Box, waaronder de download-sleutel van de Box, zijn ervan afhankelijk dat deze tijd juist is. Als de tijd niet juist is, moet u de NTP-instelling op de pagina **Netwerken > IP-configuratie** controleren.

STATUS | USERS | NETWORKING | SECURITY | UPDATES | SUPPORT

Updates :: Manual Installation

Update File:

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

NOTE: To obtain your software update file, copy the [Appliance Download Key](#) below and enter it at <http://update.bomgar.com>.

Appliance Download Key  
(Expires in: 2400 minutes)

```

-----BEGIN KEY-----
2F0cmMgBp7PMoIoL306b4f0997351717523245e344/f2a995c01461a55a03c8d
f144a6f7998a169ab4222baa4f28fc7ff3f22fcd7a8+8b7d2f88748aa3bf1388
q+bea1/82af2238b604b7417134c175a0d7ad4833c9f9f1659e90e7a0c4086b4
200b63bd1010/41dce8df50dcc3ae90b36b3e7b22f4f03d0fc6d2dee892c8e4b
1885fc8bbad1+72b937111f494b79dfae35abb4f+4d3c4c78fbb10696d82ca1b
1Pc+57db1d5b6a6+db0197c0906cc619dda6d6398e005499b6ec4548b3939889
2a8668459f8cbf466df19a485c9c45410/31330b20935dd2a6e31cd2e5
564e845+f435dc05f6f5134d4b2e2f78/9ad3de860534cd7926af9f30f2eeb0
56e2884f2dd03+3ab9679e212ea781c75e2d2f9e0adc33fba1eabdf70d00c4
e731168b9a411360zLrMHBdL6ru2+R6cY+8Fed1715d9/4fda8fe47e0a69b867d
+865eae+X+e928d80cf9/7e755035f3+dWI+d59b7f3d54aa09d8/dc60a17b3c0
81bdf842752194d16e133110b4eadac7ecc12efce646ae258bf7d8372370048f
4131e1cf0ee660237868deb=
-----END KEY-----

```

# Twee apparaten bijwerken in een configuratie met automatische omschakeling

## BELANGRIJK!

*Bomgar beveelt aan onderhoudsvensters te plannen in periodes met zo min mogelijk verkeer.*

Er zijn twee alternatieven om een omgeving met automatische omschakeling bij te werken: synchroon en asynchroon.

### Twee Bomgar Boxen in een configuratie voor automatische omschakeling synchroon bijwerken

Bij synchroon bijwerken wordt het primaire apparaat eerst bijgewerkt en behoudt het zijn rol als primair apparaat. Bij deze methode is er een korte uitval. De methode wordt aanbevolen voor eenvoudige implementaties en scenario's waarbij het geen kwaad kan als het systeem tijdens het bijwerken offline is.

**Voordeel:** Er hoeft niet te worden omgeschakeld.

**Nadeel:** Langere uitval van de productiesite.

### Twee Bomgar Boxen in een configuratie met automatische omschakeling asynchroon bijwerken

Bij asynchroon bijwerken wordt het back-up-apparaat als eerste bijgewerkt en neemt dan de rol van het primaire apparaat over. Bij deze methode is de uitval minimaal. Deze methode wordt aanbevolen voor grotere implementaties en scenario's die een maximale beschikbaarheid nodig hebben. Deze methode is wat ingewikkelder omdat het netwerk mogelijk moet worden aangepast om naar het back-up-apparaat over te schakelen.

**Voordeel:** Minimale uitval van de productiesite.

**Nadeel:** Er moet worden omgeschakeld.

## Overwegingen

1. Selecteer het alternatief voor bijwerken van een configuratie met automatische omschakeling dat het beste past bij uw wensen voor uitval en beschikbaarheid.
2. Plan twee aparte onderhoudsvensters waarin u het bijwerken uitvoert.
3. U mag verwachten dat het bijwerken op elk van de twee apparaten even lang duurt.
4. Plan een periode tussen de twee onderhoudsvensters die lang genoeg is om te bevestigen dat de nieuwe software in uw productie-omgeving goed functioneert, maar kort genoeg om de tijd dat u tijdelijk geen configuratie met automatische omschakeling hebt te beperken.



## Twee Bomgar Boxen in een configuratie voor automatische omschakeling synchroon bijwerken

Bij synchroon bijwerken wordt het primaire apparaat eerst bijgewerkt en behoudt het zijn rol als primair apparaat. Bij deze methode is er een korte uitval. De methode wordt aanbevolen voor eenvoudige implementaties en scenario's waarbij het geen kwaad kan als het systeem tijdens het bijwerken offline is.

Bomgar beveelt aan het systeem bij te werken tijdens periodes van gepland onderhoud. Uw Bomgar website is tijdens het bijwerken tijdelijk niet beschikbaar. Alle ingelogde gebruikers en actieve sessies worden afgesloten. U moet twee aparte onderhoudsvensters plannen waarin u het bijwerken uitvoert. De installatie duurt meestal 15 minuten tot een uur. Maar als u grote hoeveelheden gegevens op uw apparaat opslaat (bijv. sessie-opnames), dan kan de installatie veel langer duren. Plan een periode tussen de twee onderhoudsvensters die lang genoeg is om te bevestigen dat de nieuwe software in uw productie-omgeving goed functioneert, maar kort genoeg om de tijd dat u tijdelijk geen configuratie met automatische omschakeling hebt te beperken. Bomgar beveelt ook aan om de update in een gecontroleerde omgeving te testen voordat u deze in productie implementeert. Als u problemen ondervindt bij het bijwerken van de basissoftware, dan mag u het Bomgar-apparaat niet opnieuw opstarten. Neem contact op met Bomgar technische ondersteuning.

In deze instructies is **Apparaat A** het primaire apparaat (d.w.z. het apparaat waar de primaire hostnaam naar verwijst) en is **Apparaat B** het back-up-apparaat.

### Back-up en synchronisatie

Voordat u gaat bijwerken, moet u een back-up van uw huidige Bomgar software-instellingen maken. Ga op **Apparaat A** naar **/login > Beheer > Softwarebeheer**.

	STATUS	MY ACCOUNT	CONFIGURATION	JUMP™	ACCESS CONSOLE	USERS & SECURITY	REPORTS	MANAGEMENT
	SOFTWARE MANAGEMENT	SECURITY	SITE CONFIGURATION	EMAIL CONFIGURATION	OUTBOUND EVENTS	FAILOVER	API CONFIGURATION	SUPPORT

Klik op de knop **Back-up downloaden** en sla het back-upbestand op een beveiligde locatie op.

**Software :: Backup Settings**

Backup Password

Confirm Password

Include logged history  
NOTE: Unchecking this box will exclude logged session reporting data from the backup.

**Download Backup**

The backup file will include all your configuration and logged data except for session recordings and some large files from the file store. The backup will only include files from the file store less than 200KB in size and no more than 50 files total.

You can optionally provide a password to protect the backup file. Then select 'Download Backup' to save a secure copy of your software configuration. You will need to provide this password when you restore from the backup file.

**If the Backup Password is lost, you will not be able to restore from the backup file.**

NOTE: Bomgar™ recommends backing up your site configuration each time you change the settings.  
In the event of a hardware failure, a backup file will allow Bomgar™ to provide you access to temporary hosted services while retaining the settings from your most recent backup.  
NOTE: If you would like to have your site automatically backed up on a recurring basis, see the following site: <http://www.bomgar.com/autobackup/>.

Ga naar **/login > Beheer > Automatische omschakeling**, klik op **Nu synchroniseren** en wacht tot de synchronisatie voltooid is.

Nadat de synchronisatie voltooid is, moet u op **Verbreek relaties automatische omschakeling** klikken.

**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 Failover Relationships** NOTE: This command will break the failover relationship with the existing failover peer instance. No configuration other than the relationship will be lost on either site instance. To reestablish the failover relationship, you will simply have to enter the hostname and SSL port of the peer appliance and press the Establish Relationship button.

## Apparaat A bijwerken

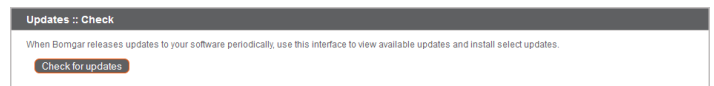
Werk **Apparaat A** bij met ofwel de methode voor automatisch bijwerken ofwel de methode voor handmatig bijwerken.

### Automatisch

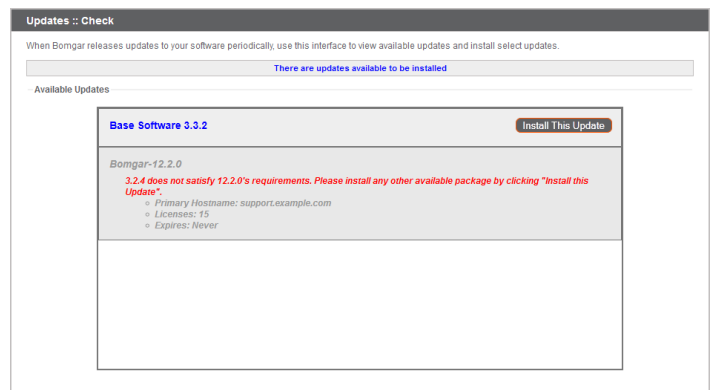
In de meeste gevallen kunnen klanten van Bomgar updates downloaden en installeren zonder hulp van Bomgar technische ondersteuning. Ga naar **/appliance > Updates** om te zien of een update beschikbaar is.



Klik op **Controleren op updates**.



Als er een software-update beschikbaar is, verschijnt deze onder **Beschikbare updates**. Als u op **Deze update installeren** klikt, dan gaat het apparaat de nieuwe versie van de Bomgar software downloaden en automatisch installeren.



**Opmerking:** “Bomgar”-softwareupdates zijn vaak afhankelijk van een of meer “Basissoftware”-updates. Installeer de beschikbare basissoftware-updates om de Bomgar-pakketten te kunnen installeren die daarvan afhankelijk zijn. Download vervolgens een back-up en installeer de Bomgar-softwareupdates gelijk voordat u iets anders doet zoals automatisch omschakelen of updates installeren op een ander apparaat.

Als automatische updates mislukken terwijl u had verwacht dat ze goed zouden gaan, dan kunt u de veel gestelde vragen bij het oplossen van problemen voor Controleren op updates raadplegen. Deze zijn te vinden op [help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=377](http://help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=377).

### Handmatig

Als u niet automatisch kunt bijwerken (bijvoorbeeld als uw apparaat op een netwerk met beperkte toegang is aangesloten), dan kunt u handmatig bijwerken.

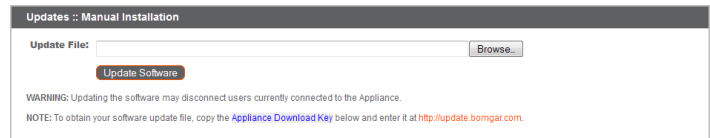
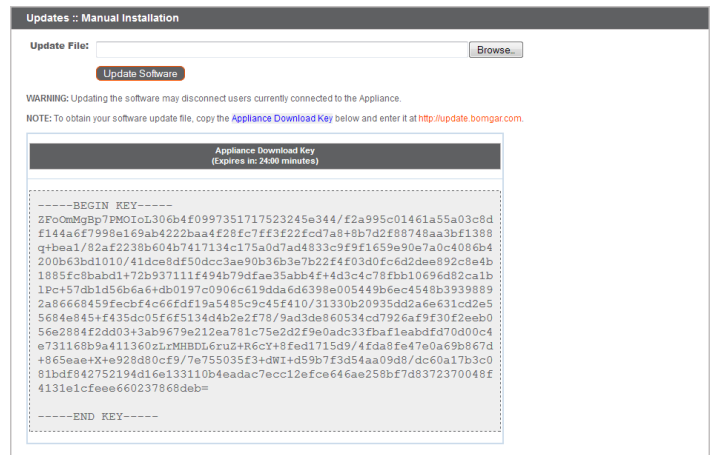
Ga naar **/appliance > Updates**.



Klik op de koppeling **Download-sleutel van een apparaat** om een unieke apparaatsleutel te genereren. U kunt deze sleutel vanaf een niet-beperkt systeem naar de Bomgar update-server op [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com) verzenden. Download eventuele beschikbare updates op een verwisselbaar opslagapparaat en breng die updates dan naar een systeem over waarvandaan u uw apparaat kunt beheeren.

Zoek vanuit de pagina **Updates** naar het bestand in de sectie **Handmatige installatie** en klik vervolgens op de knop **Software bijwerken** om de installatie uit te voeren. Er wordt op het apparaat een nieuwe versie van de Bomgar software geïnstalleerd.

**Opmerking:** Wees erop voorbereid dat u de software-updates direct na het downloaden installeert. Als een update eenmaal is gedownload, dan verschijnt deze niet meer in uw lijst met beschikbare updates. Als u een update opnieuw moet downloaden, moet u contact opnemen met Bomgar technische ondersteuning.

## Verifiëren en testen

Nadat het bijwerken is voltooid, moet u verifiëren dat het bijwerken geslaagd is en dat uw software werkt zoals u verwacht. Uw geïnstalleerde toegangsconsoles moeten worden bijgewerkt nadat de website is bijgewerkt. Doorgaans gebeurt dit automatisch wanneer de gebruiker de volgende keer de toegangsconsole uitvoert. Om te controleren welke softwareversie er op een console draait, moet u op de console inloggen en op **Help > Over** klikken. Zorg er ook voor dat u via een sessie verbinding met een externe computer kunt maken.

**Opmerking:** Toegangsconsoles die in het verleden met behulp van **MSI** op vergrendelde computers zijn geïmplementeerd, moeten mogelijk opnieuw worden geïmplementeerd nadat het bijwerken voltooid is. Als Bomgar technische ondersteuning de functie om een toegangsconsole uit te pakken heeft ingeschakeld, dan kunt u een MSI-installatieprogramma downloaden om de toegangsconsoles bij te werken voordat u het apparaat bijwerkt. Hiervoor moet u handmatig of automatisch op de nieuwe update controleren. Let op: bijgewerkte consoles komen pas online als het bijbehorende apparaat is bijgewerkt. Het is niet nodig de installatie van de oorspronkelijke console te verwijderen voordat u de nieuwe implementeert, omdat de nieuwe automatisch de oorspronkelijke installatie vervangt. Het is echter een goede gewoonte om een kopie van de oude MSI te bewaren om de verouderde installaties te verwijderen nadat het bijwerken van het apparaat is geslaagd, mocht dat verwijderen noodzakelijk blijken. Met de nieuwe MSI kan dat niet.

## Apparaat B bijwerken

Werk **Apparaat B** bij met ofwel de methode voor automatisch bijwerken ofwel de methode voor handmatig bijwerken zoals hierboven gedefinieerd. Controleer en test vervolgens of het bijwerken geslaagd is.

## Relatie voor automatische omschakeling herstellen

Ga vanuit **Apparaat A** naar **/login > Beheer > Automatische omschakeling**.

STATUS		MY ACCOUNT	CONFIGURATION	JUMP™	ACCESS CONSOLE	USERS & SECURITY	REPORTS	MANAGEMENT
SOFTWARE MANAGEMENT	SECURITY	SITE CONFIGURATION	EMAIL CONFIGURATION	OUTBOUND EVENTS	FAILOVER	API CONFIGURATION	SUPPORT	

**Opmerking:** Om een geldige verbinding te configureren, moeten beide apparaten identieke sleutels voor communicatie tussen apparaten hebben. Zie de pagina [/login > Beheer > Beveiliging](#) om de sleutel op elk van de apparaten te verifiëren.

Stel de configuratie voor automatische omschakeling met het back-up-apparaat opnieuw in, waarbij u **Apparaat B** als back-up gebruikt en **Apparaat A** als primair houdt.

Op de pagina **automatische omschakeling** van het apparaat dat u als primair apparaat in wilt stellen, wordt de relatie tussen de twee apparaten tot stand gebracht. Met de hier ingevoerde adressen brengt u de relatie tot stand en stelt u in dat elk van de apparaten op elk moment een verbinding met het andere apparaat kan maken. De velden **Nieuwe verbindingdetails voor back-up-site** bevatten de informatie waarmee het primaire apparaat weet hoe het een verbinding met het als back-up bedoelde apparaat moet opbouwen. De velden **Omgekeerde verbindingdetails voor deze primaire site** bevatten de informatie waarmee het back-up-apparaat een verbinding terug naar dit primaire apparaat kan opbouwen. U moet in deze velden een geldige hostnaam of IP-adres en TLS-poortnummer invoeren. Nadat u al deze velden hebt ingesteld, moet u op de knop **Relatie aanmaken** klikken om de relatie tot stand te brengen.

**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.

**Opmerking:** Bomgar beveelt aan om, indien mogelijk, het unieke IP-adres van elk van de apparaten te gebruiken bij het configureren van deze instellingen.

Als de relatie eenmaal gemaakt is, dan worden overvullige tabbladen van de back-upsite verwijderd. Het duurt ongeveer 60 seconden voordat de eerste gegevenssynchronisatie begint, maar u kunt ook op de knop **Nu synchroniseren** klikken om een synchronisatie te forceren en de allerlaatste informatie van het primaire apparaat naar het geheugen van het back-up-apparaat te kopiëren. De synchronisatie zelf kan een paar seconden duren tot enkele uren, afhankelijk van de hoeveelheid te synchroniseren gegevens. Op de pagina **Automatische omschakeling** staan, nadat synchronisatie is voltooid, de datum en het tijdstip van de gegevenssynchronisatie.

## Twee Bomgar Boxen in een configuratie met automatische omschakeling asynchroon bijwerken

Bij asynchroon bijwerken wordt het back-up-apparaat als eerste bijgewerkt en neemt dan de rol van het primaire apparaat over. Bij deze methode is de uitval minimaal. Deze methode wordt aanbevolen voor grotere implementaties en scenario's die een maximale beschikbaarheid nodig hebben. Deze methode is wat ingewikkelder omdat het netwerk mogelijk moet worden aangepast om naar het back-up-apparaat over te schakelen.

Bomgar beveelt aan het systeem bij te werken tijdens periodes van gepland onderhoud. Uw Bomgar website is tijdens het bijwerken tijdelijk niet beschikbaar. Alle ingelogde gebruikers en actieve sessies worden afgesloten. U moet twee aparte onderhoudsvensters plannen waarin u het bijwerken uitvoert. De installatie duurt meestal 15 minuten tot een uur. Maar als u grote hoeveelheden gegevens op uw apparaat opslaat (bijv. sessie-opnames), dan kan de installatie veel langer duren. Plan een periode tussen de twee onderhoudsvensters die lang genoeg is om te bevestigen dat de nieuwe software in uw productie-omgeving goed functioneert, maar kort genoeg om de tijd dat u tijdelijk geen configuratie met automatische omschakeling hebt te beperken. Bomgar beveelt ook aan om de update in een gecontroleerde omgeving te testen voordat u deze in productie implementeert. Als u problemen ondervindt bij het bijwerken van de basissoftware, dan mag u het Bomgar-apparaat niet opnieuw opstarten. Neem contact op met Bomgar technische ondersteuning.

In deze instructies is **Apparaat A** het primaire apparaat (d.w.z. het apparaat waar de primaire hostnaam naar verwijst) en is **Apparaat B** het back-up-apparaat.

### Back-up en synchronisatie

Voordat u gaat bijwerken, moet u een back-up van uw huidige Bomgar software-instellingen maken. Ga op **Apparaat A** naar **/login > Beheer > Softwarebeheer**.

STATUS	MY ACCOUNT	CONFIGURATION	JUMP™	ACCESS CONSOLE	USERS & SECURITY	REPORTS	MANAGEMENT
SOFTWARE MANAGEMENT	SECURITY	SITE CONFIGURATION	EMAIL CONFIGURATION	OUTBOUND EVENTS	FAILOVER	API CONFIGURATION	SUPPORT

Klik op de knop **Back-up downloaden** en sla het back-upbestand op een beveiligde locatie op.

**Software :: Backup Settings**

Backup Password

Confirm Password

Include logged history  
NOTE: Unchecking this box will exclude logged session reporting data from the backup.

**Download Backup**

The backup file will include all your configuration and logged data except for session recordings and some large files from the file store. The backup will only include files from the file store less than 200KB in size and no more than 50 files total.

You can optionally provide a password to protect the backup file. Then select "Download Backup" to save a secure copy of your software configuration. You will need to provide this password when you restore from the backup file.

**If the Backup Password is lost, you will not be able to restore from the backup file.**

NOTE: Bomgar™ recommends backing up your site configuration each time you change the settings.  
In the event of a hardware failure, a backup file will allow Bomgar™ to provide you access to temporary hosted services while retaining the settings from your most recent backup.  
NOTE: If you would like to have your site automatically backed up on a recurring basis, see the following site: <http://www.bomgar.com/autobackup/>

Ga naar **/login > Beheer > Automatische omschakeling**, klik op **Nu synchroniseren** en wacht tot de synchronisatie voltooid is.

Nadat de synchronisatie voltooid is, moet u op **Verbreek relaties automatische omschakeling** klikken.

**Falover :: 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 03:49:18 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.

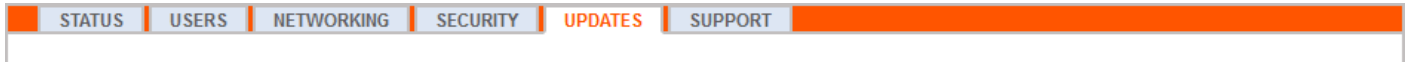
**Break Fallover Relationships** NOTE: This command will break the fallover relationship with the existing fallover peer instance. No configuration other than the relationship will be lost on either site instance. To reestablish the fallover relationship, you will simply have to enter the hostname and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

## Apparaat B bijwerken

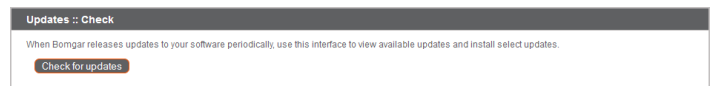
Werk **Apparaat B** bij met ofwel de methode voor automatisch bijwerken ofwel de methode voor handmatig bijwerken.

### Automatisch

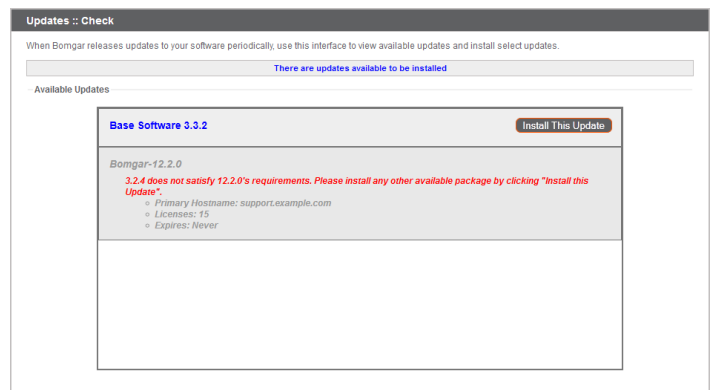
In de meeste gevallen kunnen klanten van Bomgar updates downloaden en installeren zonder hulp van Bomgar technische ondersteuning. Ga naar **/appliance > Updates** om te zien of een update beschikbaar is.



Klik op **Controleren op updates**.



Als er een software-update beschikbaar is, verschijnt deze onder **Beschikbare updates**. Als u op **Deze update installeren** klikt, dan gaat het apparaat de nieuwe versie van de Bomgar software downloaden en automatisch installeren.



**Opmerking:** “Bomgar”-softwareupdates zijn vaak afhankelijk van een of meer “Basissoftware”-updates. Installeer de beschikbare basissoftware-updates om de Bomgar-pakketten te kunnen installeren die daarvan afhankelijk zijn. Download vervolgens een back-up en installeer de Bomgar-softwareupdates gelijk voordat u iets anders doet zoals automatisch omschakelen of updates installeren op een ander apparaat.

Als automatische updates mislukken terwijl u had verwacht dat ze goed zouden gaan, dan kunt u de veel gestelde vragen bij het oplossen van problemen voor Controleren op updates raadplegen. Deze zijn te vinden op [help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=377](http://help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=377).

### Handmatig

Als u niet automatisch kunt bijwerken (bijvoorbeeld als uw apparaat op een netwerk met beperkte toegang is aangesloten), dan kunt u handmatig bijwerken.

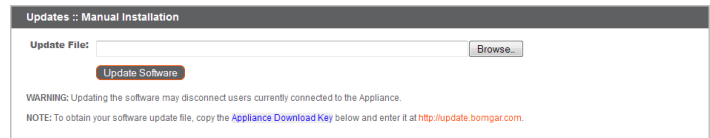
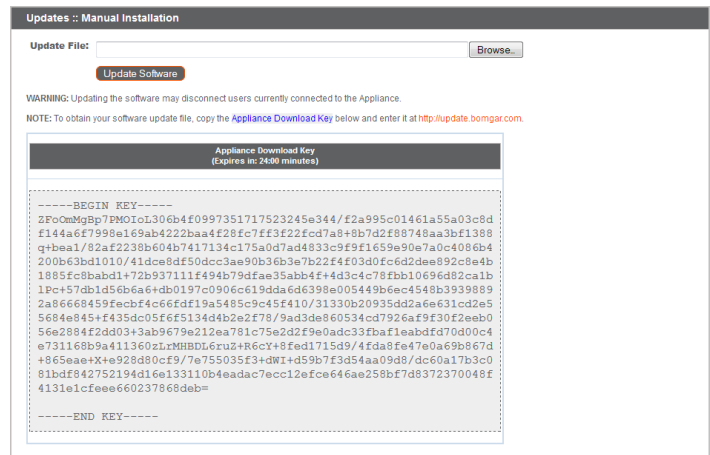
Ga naar **/appliance > Updates**.



Klik op de koppeling **Download-sleutel van een apparaat** om een unieke apparaatsleutel te genereren. U kunt deze sleutel vanaf een niet-beperkt systeem naar de Bomgar update-server op [update.bomgar.com](http://update.bomgar.com) verzenden. Download eventuele beschikbare updates op een verwisselbaar opslagapparaat en breng die updates dan naar een systeem over waarvandaan u uw apparaat kunt beheeren.

Zoek vanuit de pagina **Updates** naar het bestand in de sectie **Handmatige installatie** en klik vervolgens op de knop **Software bijwerken** om de installatie uit te voeren. Er wordt op het apparaat een nieuwe versie van de Bomgar software geïnstalleerd.

**Opmerking:** Wees erop voorbereid dat u de software-updates direct na het downloaden installeert. Als een update eenmaal is gedownload, dan verschijnt deze niet meer in uw lijst met beschikbare updates. Als u een update opnieuw moet downloaden, moet u contact opnemen met Bomgar technische ondersteuning.

## Verifiëren en testen

Nadat het bijwerken is voltooid, moet u verifiëren dat het bijwerken geslaagd is en dat uw software werkt zoals u verwacht.

Bewerk op minimaal twee lokale machines die toegang hebben tot **Apparaat B** het **hosts-bestand** zodat de hostnaam van uw site verwijst naar het IP-adres van **Apparaat B**. Voer op één computer de toegangconsole uit. Uw geïnstalleerde toegangconsoles moeten worden bijgewerkt nadat de website is bijgewerkt. Doorgaans gebeurt dit automatisch wanneer de gebruiker de volgende keer de toegangconsole uitvoert. Om te controleren welke softwareversie er op een console draait, moet u op de console inloggen en op **Help > Over** klikken. Zorg er ook voor dat u via een sessie verbinding met een externe computer kunt maken.

**Opmerking:** Toegangsconsoles die in het verleden met behulp van **MSI** op vergrendelde computers zijn geïmplementeerd, moeten mogelijk opnieuw worden geïmplementeerd nadat het bijwerken voltooid is. Als Bomgar technische ondersteuning de functie om een toegangconsole uit te pakken heeft ingeschakeld, dan kunt u een MSI-installatieprogramma downloaden om de toegangconsoles bij te werken voordat u het apparaat bijwerkt. Hiervoor moet u handmatig of automatisch op de nieuwe update controleren. Let op: bijgewerkte consoles komen pas online als het bijbehorende apparaat is bijgewerkt. Het is niet nodig de installatie van de oorspronkelijke console te verwijderen voordat u de nieuwe implementeert, omdat de nieuwe automatisch de oorspronkelijke installatie vervangt. Het is echter een goede gewoonte om een kopie van de oude MSI te bewaren om de verouderde installaties te verwijderen nadat het bijwerken van het apparaat is geslaagd, mocht dat verwijderen noodzakelijk blijken. Met de nieuwe MSI kan dat niet.

## Apparaat B het primaire apparaat maken

Geef **Apparaat B** de rol als primair apparaat door de stappen die u in uw plan voor automatische omschakeling hebt bepaald: omschakelen met gedeeld IP-adres, met DNS of met NAT.

**Opmerking:** Als u de Bomgar integratie-client gebruikt en u deze op basis van het IP-adres hebt geconfigureerd en niet op basis van hostnaam, dan moet u controleren of deze de gegevens van **Apparaat B** kan extraheren nadat **Apparaat B** als primair apparaat is gedefinieerd.

**Opmerking:** Gegevens van sessies die op een van de apparaten zijn voltooid terwijl automatische omschakeling niet is ingeschakeld, worden automatisch gesynchroniseerd nadat de relatie voor automatische omschakeling is hersteld.

### Omschakelen met gedeeld IP-adres

Ga op **Apparaat A** naar **/appliance > Netwerken > IP-configuratie**.



Klik op het gedeelde IP-adres om dit te bewerken en zorg dat het vakje **Ingeschakeld** niet is aangevinkt. Klik vervolgens op **Veranderingen opslaan**.

Ga dan meteen naar **/appliance > Netwerken > IP-configuratie** op **Apparaat B**. Het is handig om deze pagina al in een apart tabblad van uw browser open te hebben.

Klik op het gedeelde IP-adres om dit te bewerken en vink het vakje **Ingeschakeld** aan. Klik vervolgens op **Veranderingen opslaan**.

The screenshot shows the 'IP :: Add' configuration form with the following fields:
 

- Enabled:**
- Network Port:** eth0
- IP Address:** 12.12.1.50
- Subnet Mask:** 255.255.255.0
- Access Type:** Allow Both
- Required:** Save Changes

 A warning message at the bottom states: 'WARNING: Changes to the network settings should be made ONLY when the device is not in use by other users!' and a note: 'NOTE: When configuring a new IP address, the Factory Default certificate configuration will be used. Once added, you may change the certificate configuration used for this IP on the Certificates page.'

Zodra de omschakeling is gemaakt, kunt u normaal verder werken. Alle verzoeken naar uw site worden door **Apparaat B** afgehandeld.

### Omschakelen met DNS

Ga naar de DNS-controller en zoek de DNS-vermelding voor uw Bomgar site. Bewerk het toegangspunt zodat dit naar het IP-adres van **Apparaat B** verwijst. Zodra de DNS-vermelding is doorgegeven, kunt u normaal verder werken. Alle verzoeken naar uw site worden door **Apparaat B** afgehandeld.

### Omschakelen met NAT

Ga naar de NAT-controller en zoek de NAT-vermelding voor uw Bomgar site. Bewerk het toegangspunt zodat dit naar het IP-adres van **Apparaat B** verwijst. Zodra de wijziging is uitgevoerd, kunt u normaal verder werken. Alle verzoeken naar uw site worden door **Apparaat B** afgehandeld.

### Apparaat A bijwerken

**Opmerking:** Elke klantomgeving is anders en hoewel Bomgar alle functies verifieert, kunnen we niet elk mogelijk scenario dat een klant tegen kan komen, testen. Verifieer dat de Bomgar-software in uw omgeving werkt voordat u een update van Apparaat A uitvoert.

Werk **Apparaat A** bij met ofwel de methode voor automatisch bijwerken ofwel de methode voor handmatig bijwerken zoals hierboven gedefinieerd. Controleer en test vervolgens of het bijwerken geslaagd is.

### Relatie voor automatische omschakeling herstellen

Ga vanuit **Apparaat B** naar **/login > Beheer > Automatische omschakeling**.





**Opmerking:** Om een geldige verbinding te configureren, moeten beide apparaten identieke sleutels voor communicatie tussen apparaten hebben. Zie de pagina [/login > Beheer > Beveiliging](#) om de sleutel op elk van de apparaten te verifiëren.

Herstel de relatie voor automatische omschakeling met het back-up-apparaat waarbij **Apparaat A** het back-up-apparaat is en **Apparaat B** het primaire.

Op de pagina **automatische omschakeling** van het apparaat dat u als primair apparaat in wilt stellen, wordt de relatie tussen de twee apparaten tot stand gebracht. Met de hier ingevoerde adressen brengt u de relatie tot stand en stelt u in dat elk van de apparaten op elk moment een verbinding met het andere apparaat kan maken. De velden **Nieuwe verbindingdetails voor back-up-site** bevatten de informatie waarmee het primaire apparaat weet hoe het een verbinding met het als back-up bedoelde apparaat moet opbouwen. De velden **Omgekeerde verbindingdetails voor deze primaire site** bevatten de informatie waarmee het back-up-apparaat een verbinding terug naar dit primaire apparaat kan opbouwen. U moet in deze velden een geldige hostnaam of IP-adres en TLS-poortnummer invoeren. Nadat u al deze velden hebt ingesteld, moet u op de knop **Relatie aanmaken** klikken om de relatie tot stand te brengen.

**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.

**Opmerking:** Bomgar beveelt aan om, indien mogelijk, het unieke IP-adres van elk van de apparaten te gebruiken bij het configureren van deze instellingen.

Als de relatie eenmaal gemaakt is, dan worden overvloedige tabbladen van de back-upsite verwijderd. Het duurt ongeveer 60 seconden voordat de eerste gegevenssynchronisatie begint, maar u kunt ook op de knop **Nu synchroniseren** klikken om een synchronisatie te forceren en de allerlaatste informatie van het primaire apparaat naar het geheugen van het back-up-apparaat te kopiëren. De synchronisatie zelf kan een paar seconden duren tot enkele uren, afhankelijk van de hoeveelheid te synchroniseren gegevens. Op de pagina **Automatische omschakeling** staan, nadat synchronisatie is voltooid, de datum en het tijdstip van de gegevenssynchronisatie.

## De Bomgar hardware bijwerken

Als u uw virtuele Bomgar Box bijwerkt van het ene fysieke apparaat naar het andere of tussen een fysiek en een virtueel apparaat, dan moet u zowel de nieuwe Bomgar Box installeren als de gegevens vanaf de oorspronkelijke Bomgar Box overdragen.

1. Installeer de nieuwe Bomgar Box volgens de betreffende installatiegids.
  - Installatie virtueel Bomgar-apparaat: [www.bomgar.com/docs/privileged-access/getting-started/deployment/virtual/index .htm](http://www.bomgar.com/docs/privileged-access/getting-started/deployment/virtual/index.htm)
  - Installatie hardware Bomgar-apparaat: [www.bomgar.com/docs/privileged-access/getting-started/deployment/hardware index.htm](http://www.bomgar.com/docs/privileged-access/getting-started/deployment/hardware index.htm)
2. Maak een back-up van de huidige software-instellingen van uw Bomgar Box.
  - a. Ga op uw huidige apparaat naar **/login > Beheer > Softwarebeheer**.
  - b. Klik in de sectie **Software :: Instellingen voor back-up** op de knop **Back-up downloaden**.
  - c. Sla het back-upbestand op een beveiligde locatie op.
3. Importeer uw bestaande SSL-certificaatketen naar het nieuwe apparaat.
  - a. Ga op uw huidige apparaat naar **/appliance > Beveiliging > Certificaten**.
  - b. Vink in de sectie **Beveiliging :: Certificaten** het selectievakje aan naast het certificaat dat aan het actieve IP-adres is toegewezen. Kies vervolgens in het vervolgkeuzemenu bovenaan deze sectie **Exporteren**.

**Opmerking:** Als certificaten geëxporteerd worden, dan worden ze niet van het apparaat verwijderd.

  - c. Vink op de pagina **Beveiliging :: Certificaten :: Exporteren** de opties aan om het certificaat, de privésleutel en de certificaatketen bij te voegen. Het wordt sterk aanbevolen voor de privésleutel een wachtwoordzin in te stellen.
  - d. Ga op uw nieuwe apparaat naar **/appliance > Beveiliging > Certificaten**.
  - e. Klik in de sectie **Beveiliging :: Installatie certificaat** op de knop **Importeren**.
  - f. Blader naar het certificaatbestand dat u hiervoor hebt geëxporteerd en klik vervolgens op **Uploaden**.
4. Wijs een IP-adres aan het certificaat toe.
  - a. Ga op uw nieuwe apparaat naar **/appliance > Beveiliging > Certificaten**.
  - b. Zoek in de sectie **Beveiliging :: Certificaten** de vermelding van uw SSL-certificaat. Dit bevat gewoonlijk een veld **Uitgegeven aan** met de volledig gekwalificeerde domeinnaam van uw apparaat (bijv. access.example.com).
  - c. Controleer of er geen waarschuwingen zijn voor het nieuwe certificaat. Als u een waarschuwing ziet, kijk dan in FAQ 755 in het Bomgar Support Self Service Center voor informatie over het opheffen van de waarschuwing: [help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755](http://help.bomgar.com/ssc/SolutionFAQ.aspx?id=755).
  - d. Als alle waarschuwingen zijn opgeheven, klik dan op de regel van het certificaat op de koppeling **IP-adres toewijzen**. Vink onderaan de pagina het toe te wijzen IP-adres aan en klik vervolgens op de knop **Configuratie opslaan**.
5. Installeer het nieuwe softwarepakket.
  - a. Ga op uw nieuwe apparaat naar **/appliance > Updates**.
  - b. Klik op **Controleren op updates** of gebruik de **Download-sleutel van een Bomgar Box** volgens de instructies op het scherm.
  - c. Klik op **Deze update installeren**. U moet een EULA ondertekenen voordat u kunt installeren.

6. Importeer uw softwareconfiguratie vanaf de oude Bomgar Box.
  - a. Log in op de /login interface van uw nieuwe Bomgar Box. Gebruik bij de eerste keer inloggen de inloggegevens **admin** en **password**.
  - b. Ga naar **/login > Beheer > Softwarebeheer**.
  - c. Blader in de sectie **Software :: Instellingen herstellen** naar het hiervoor door u gedownloadte back-up-bestand en klik vervolgens op **Back-up uploaden** om de back-up naar de nieuwe Bomgar Box te herstellen.

Op dit moment kunt u uw DNS-server bijwerken om het verkeer naar het IP-adres van het nieuwe apparaat te sturen en kunt u op uw nieuwe apparaat toegangssessies gaan testen. Nadat u hebt bevestigd dat het juist functioneert, kunt u het oude apparaat retourneren, als dat een fysieke Bomgar Box was, of verwijderen als het een virtuele Bomgar Box was. Om een fysiek apparaat te retourneren, moet u de volgende stappen uitvoeren:

1. Log in op de **/appliance** web-interface van het oude apparaat.
2. Blader naar de pagina **Status > Basisinstellingen** en klik op **Apparaat op standaard fabrieksinstellingen instellen**.
3. Wacht tot het resetten voltooid is en klik dan op **Dit apparaat uitzetten**.
4. Verpak het apparaat om het te verzenden.
5. Plak het retouretiket van Bomgar buiten op de doos en neem contact op met uw vervoerder om de Bomgar Box op te halen. Als u geen retouretiket hebt, neem dan contact op met Bomgar technische ondersteuning.

# Vrijwaringen, beperkingen voor licenties en technische ondersteuning

## Vrijwaringen

Dit document is uitsluitend informatief. Bomgar behoudt zich het recht voor de inhoud ervan zonder voorafgaande kennisgeving te wijzigen. Bomgar geeft geen garantie dat dit document foutloos is en het bevat geen andere garanties of voorwaarden, al dan niet mondeling of wettelijk impliciet, inclusief impliciete garanties en voorwaarden voor verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doel. Bomgar Corporation sluit expliciet elke aansprakelijkheid uit met betrekking tot dit document en het document vormt geen enkele contractuele verbintenis, direct noch indirect. De hierin beschreven technologieën, functionaliteit, services en processen kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.

BOMGAR, BOMGAR BOX, mark B, JUMP en UNIFIED REMOTE SUPPORT zijn handelsmerken van Bomgar Corporation. Andere opgenomen handelsmerken zijn het eigendom van de respectievelijke eigenaren.

## Licentiebeperkingen

Eén licentie voor Bomgar Privileged Access biedt toegang aan één klantendiensttechnicus tegelijk om problemen op te lossen met een onbeperkt aantal externe computers (systemen met of zonder toezicht). Hoewel er meerdere accounts kunnen bestaan in één licentie, zijn twee of meer licenties (één per gelijktijdige klantendiensttechnicus) vereist om het mogelijk te maken dat meerdere klantendiensttechnici gelijktijdig problemen oplossen.

Eén licentie voor Bomgar Privileged Access biedt toegang tot één eindpuntsysteem. Hoewel deze licentie van het ene systeem naar een ander systeem mag worden overgezet als toegang tot het eerste systeem niet langer nodig is, zijn twee of meer licenties (één per eindpunt) nodig om gelijktijdige toegang tot meerdere eindpunten mogelijk te maken.

## Technische ondersteuning

We hebben bij Bomgar het commitment dat wij service van de allerhoogste kwaliteit bieden door ervoor te zorgen dat onze klanten alles hebben wat zij nodig hebben om zo productief mogelijk te kunnen werken. Als u assistentie nodig hebt, kunt u via [help.bomgar.com](http://help.bomgar.com) contact opnemen met Bomgar technische ondersteuning.

Technische ondersteuning is beschikbaar wanneer de klant jaarlijks ons onderhoudsplan afneemt.