BeyondTrust

Remote Support
Guide de mise à niveau du serveur

TC:19/04/2021

Table des matières

Mise à niveau du logiciel BeyondTrust

Vous trouverez des informations détaillées sur chaque version du logiciel d'assistance technique à distance BeyondTrust dans le Journal des modifications du produit.

> ***Remarque :*** *si votre logiciel BeyondTrust n'a pas été mis à jour depuis un certain temps et qu'il est dépassé de plusieurs révisions par rapport à la dernière version, il vous faudra probablement installer plusieurs versions intermédiaires avant d'installer la dernière. Reportez-vous au troisième point pour plus de détails.*

Préparation de la mise à jour

- Avant de procéder à la mise à jour, créez toujours une sauvegarde de vos paramètres et de votre configuration depuis **/login > Gestion > Gestion du logiciel**.
- Il est conseillé d'exporter et d'enregistrer en local une copie des certificats SSL et de la clé privée, afin de garantir la continuité en cas d'échec durant la mise à niveau.
- Pour les principales versions logicielles, les clients titulaires de contrats de maintenance en cours sont placés dans un calendrier de déploiement. Une fois votre mise à niveau prête, BeyondTrust vous préviendra par e-mail pour en lancer la procédure.
- Si votre serveur n'a pas été mis à jour depuis plusieurs mois ou plusieurs années, il est peu probable qu'il puisse être mis à niveau directement avec la dernière version de BeyondTrust en une seule installation. Dans ce cas, certains paquets de mise à jour peuvent être grisés dans la liste des mises à jour et nécessiter l'installation préalable d'un autre paquet. Sélectionnez **Installer cette mise à jour** sur le package disponible pour activer la mise à jour correspondante.
    - Si vous n'êtes pas sûr des mises à jour à installer ou dans quel ordre le faire, contactez l'BeyondTrust Technical Support à l'adresse www.beyondtrust.com/support en fournissant une capture d'écran de votre page **/appliance > État > Caractéristiques** afin de déterminer les mises à jour spécifiques nécessaires pour votre serveur.
    - Dans les cas où des mises à jour BeyondTrust intermédiaires doivent être installées avant la version la plus récente, les logiciels clients BeyondTrust ne devraient pas se mettre à jour automatiquement, à moins qu'on leur laisse le temps de récupérer les mises à jour intermédiaires. BeyondTrust recommande donc que vous attendiez au moins 24 heures après l'installation de chaque paquet contenant le préfixe *BeyondTrust*.
    - Les mises à jour de base ne nécessitent pas de temps d'attente, mais elles sont en général requises pour les packages *BeyondTrust*. Les mises à jour de base sont ainsi habituellement installées immédiatement avant les packages *BeyondTrust*.
    - S'il est impossible de réserver 24 heures pour que les mises à jour automatiques du client se fassent, l'alternative à la mise à jour automatique consiste à premièrement retirer tous les logiciels clients, y compris chaque console du technicien d'assistance, chaque Bouton assistance technique, les Jump Clients, Jumpoints, agents de connexion, etc. Installez chaque mise à niveau *BeyondTrust* et mise à niveau de base en séquence jusqu'à la dernière version en date. Redémarrez ensuite manuellement tous les logiciels clients.
- L'installation demande généralement entre 15 minutes et une heure. Toutefois, si vous stockez une grande quantité de données sur votre serveur (par ex. des enregistrements de session), l'installation peut durer beaucoup plus longtemps.
- Nous vous conseillons de procéder aux mises à niveau au cours des fenêtres de maintenance programmées. Votre site BeyondTrust sera temporairement indisponible pendant la mise à niveau. Tous les utilisateurs connectés seront déconnectés et les sessions actives seront fermées.
- Nous recommandons également de tester la mise à jour dans un environnement contrôlé avant de la déployer en production. Il est préférable de procéder à un test si vous disposez de deux serveurs en relation de reprise en séquence et lorsque vous effectuez une mise à jour asynchrone.

Pour plus d'informations, veuillez consulter « Vérification et test », page 16.

- En cas de problème lors de la mise à jour de la base, ne redémarrez pas le Serveur d'accès à distance sécurisé. Veuillez contacter l'BeyondTrust Technical Support.
- Si vous disposez de deux serveurs définis dans une configuration de reprise en séquence, vous devez choisir entre la mise à jour synchrone et la mise à jour asynchrone.
    - Dans le cas de la mise à jour synchrone, le serveur principal est mis à jour en premier et conserve son rôle. Cette méthode implique un certain temps d'arrêt. Nous recommandons des mises à jour synchrones pour les déploiements modestes et les scénarios qui ne seront pas perturbés par une mise hors ligne durant la mise à jour.
    - Lors d'une mise à jour asynchrone, le serveur de sauvegarde est mis à jour en premier, puis adopte le rôle de serveur principal. Cette méthode permet un temps d'arrêt minimal. Nous recommandons des mises à jour asynchrones pour les déploiements importants et les scénarios reposant sur le maintien d'un temps de fonctionnement maximal. Ceci implique une certaine complexité, puisqu'il peut s'avérer nécessaire de modifier le réseau afin d'effecteur une reprise en séquence vers le serveur de sauvegarde.

Sauvegarde de la clé Vault

La clé de chiffrement Vault est utilisée pour chiffrer et déchiffrer toutes les informations d'authentification Vault stockées sur votre Serveur d'accès à distance sécurisé. Si vous avez besoin de restaurer les données de configuration d'une sauvegarde sur un nouveau serveur, vous devez également restaurer la clé de chiffrement Vault à partir d'une sauvegarde pour être en mesure d'utiliser les informations d'authentification chiffrées Vault contenues dans la sauvegarde de la configuration.

Mot de passe de sauvegarde

Créez un mot de passe pour protéger votre fichier de sauvegarde logicielle. Si vous choisissez de définir un mot de passe, vous ne pouvez pas revenir à la sauvegarde sans fournir le mot de passe.

Télécharger la clé de chiffrement Vault

Cliquez sur le bouton **Télécharger la clé de chiffrement Vault** pour télécharger la clé de chiffrement Vault pour l'utiliser plus tard.

***Remarque :** la clé de chiffrement Vault doit être protégée par un mot de passe.*

Mises à niveau client

Seules certaines mises à niveau impliquent une mise à jour du logiciel client. Les mises à jours logicielles de base et les composants de licence additionnels ne nécessitent pas de mettre à jour le logiciel client. À l'inverse, les mises à jour de version de site requièrent des mises à jour. La plupart des mises à jour client s'effectuent automatiquement. Cependant, la procédure de mise à jour pour chaque type de client est présentée ci-après.

IMPORTANT !

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers le progiciel d'un site récemment créé, vérifiez que tous les magasins de certificats sont gérés de façon appropriée et sont à jour avant de passer à une nouvelle version de BeyondTrust. Si vous ne le faites pas, une majorité de vos Jump Client existants pourraient apparaître hors ligne.

- Toute console du technicien d'assistance installée devra être mise à niveau après la mise à niveau du site. Généralement, cela se fait automatiquement à la prochaine exécution de la console du technicien d'assistance par un technicien d'assistance.
    - les consoles du technicien d'assistance précédemment déployées sur des ordinateurs verrouillées à l'aide de MSI peuvent nécessiter un redéploiement une fois la mise à niveau achevée.

> *Pour plus d'informations, veuillez consulter Mon compte : modification du mot de passe et du nom d'utilisateur, et téléchargement de la console du technicien d'assistance ainsi que d'autres logiciels à l'adresse https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/getting-started/admin/my-account.htm.*

    - Si la fonction de console du technicien d'assistance ou de Jump Client extractible a été activée pour votre site par l'BeyondTrust Technical Support, vous pouvez télécharger un installeur MSI afin de mettre à jour toute console du technicien d'assistance eu les Jump Clients avant de mettre à niveau le serveur. Pour ce faire, recherchez manuellement ou automatiquement les mises à jour disponibles. Cliquez sur le lien **Installeurs de console du technicien d'assistance** ou **Installeurs de Jump Client** pour télécharger l'installeur MSI à des fins de distribution. Notez que les clients mis à jour ne seront en ligne qu'une fois leur serveur mis à jour. Il n'est pas nécessaire de désinstaller le client d'origine avant de déployer le nouveau, car celui-ci devrait remplacer automatiquement l'installation d'origine. Il est cependant préférable de conserver une copie de l'ancien MSI afin de supprimer les installations obsolètes une fois le serveur mis à jour, au cas où cette suppression s'avère nécessaire. Le nouveau MSI n'en est pas capable.
- Après une mise à niveau, les Jump Clients déployés sont automatiquement mis à jour.
    - Selon la bande passante disponible et le matériel utilisé, un trop grand nombre de mises à jour de Jump Clients simultanées peut entraîner la saturation du serveur, paralysant ainsi sévèrement le serveur et le réseau. Pour réguler la quantité de bande passante et de ressources utilisées par les mises à jour de Jump Client, allez dans **/login > Jump > Jump Clients** et réglez le **Nombre maximal de mises à niveau de Jump Clients simultanées** et/ou la **Bande passante maximale pour les mises à niveau simultanées de Jump Client** sur une valeur plus basse.
    - Les Jump Clients actifs et passifs font la queue pour se mettre à jour lors de leur premier enregistrement auprès du serveur suite à la mise à jour de ce dernier. Ces évènements d'enregistrement se produisent à intervalles réguliers en partance de l'hôte des Jump Clients sur le port TCP 443 vers le serveur. Les Jump Clients actifs s'enregistrent immédiatement après qu'une mise à jour a été effectuée sur le serveur. Les Jump Clients passifs s'enregistrent au démarrage lors de l'établissement d'une connexion depuis la console du technicien d'assistance, lorsqu'on leur dit de s'enregistrer depuis l'icône de la barre des tâches, et au moins une fois toutes les 24 heures.
    - Si un Jump Client n'a pas encore été mis à jour, il reçoit l'étiquette **Mise à niveau en attente**, et son numéro de version et de révision s'affiche dans le panneau de détails. Vous pouvez modifier un Jump Client obsolète, mais vous ne pouvez pas effectuer de Jump vers lui. Si vous tentez d'effectuer un Jump, ce Jump Client sera déplacé au début de la file d'attente de mise à niveau.
- Si votre Serveur d'accès à distance sécurisé est obsolète, plusieurs mises à jour peuvent s'avérer nécessaires pour atteindre la version actuelle. Dans ce cas, BeyondTrust recommande d'attendre au moins 24 heures entre les mises à jour afin de permettre la mise à niveau des Jump Clients. La durée nécessaire à la mise à jour des Jump Clients passifs peut être supérieure à 24 heures en fonction de la durée pendant laquelle les systèmes hôte restent hors ligne.

> ***Remarque :*** *lors de la mise à niveau vers une nouvelle version logicielle, prévoyez du temps pour que tous les Jump Clients se reconnectent avant de passer aux autres processus de mise à niveau.*

- Vous saurez que la mise à jour a réussi lorsque le Jump Client apparaîtra comme étant en ligne dans la console du technicien d'assistance ou sur la page **/login > État > Informations**. Il existe un moyen efficace pour s'assurer que tous les Jump Clients ont bien été mis à jour. Connectez-vous à la console du technicien d'assistance avec un compte administrateur disposant des droits de modification sur tous les Jump Clients du système. Exportez la liste des Jump Clients. Dans le rapport ainsi généré, triez ensuite les Jump Clients par **Détails de statut**, puis vérifiez que toutes les dates répertoriées sont postérieures à celle de la dernière mise à niveau du Serveur d'accès à distance sécurisé.
- Si vous procédez à plusieurs installations sans laisser suffisamment de temps pour la mise à jour des Jump Clients, ces derniers peuvent nécessiter un redéploiement manuel.
- Après une mise à niveau, chaque Bouton assistance technique est automatiquement mis à jour lors de sa première utilisation.
- De même, les Jumpoints déployés sont automatiquement mis à jour.
- Les agents de connexion BeyondTrust se mettent automatiquement à jour après les mises à niveau du site.
- Les clients d'intégration BeyondTrust ne sont pas automatiquement mis à jour après les mises à niveau du site. Les clients d'intégration doivent être réinstallés manuellement.

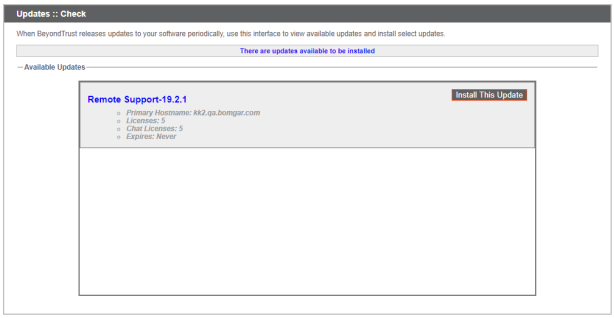
> ***Remarque :*** *les installeurs des clients d'intégration sont disponibles sur la page **Téléchargements** à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

- Lors de la mise à niveau, il est nécessaire de recréer tous les packages d'installeur précédemment générés pour chaque Bouton assistance technique, les Jump Clients et chaque console du technicien d'assistance. Les clients eux-mêmes sont mis à jour selon la procédure décrite ci-dessus. Toutefois, les fichiers d'installation pour ces clients deviennent obsolètes après la mise à niveau du serveur utilisé pour leur génération.

Mise à niveau d'un Serveur d'accès à distance sécurisé unique à l'aide des mises à jour automatiques

Dans la plupart des cas, les utilisateurs de BeyondTrust peuvent télécharger et installer des mises à jour sans l'aide de l'BeyondTrust Technical Support. Pour voir si une mise à niveau est disponible, connectez-vous à votre Serveur d'accès à distance sécurisé (**/appliance**). Cliquez sur **Rechercher les mises à jour** sur la page **Mises à jour**.

Si une mise à jour logicielle est disponible, elle s'affichera sous **Mises à jour disponibles**. Lorsque vous cliquez sur **Installer cette mise à jour**, le serveur téléchargera et installera automatiquement la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.



IMPORTANT !

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers le progiciel d'un site récemment créé, vérifiez que tous les magasins de certificats sont gérés de façon appropriée et sont à jour avant de passer à une nouvelle version de BeyondTrust. Si vous ne le faites pas, une majorité de vos Jump Client existants pourraient apparaître hors ligne.

***Remarque :** certains packages nécessitent l'installation préalable d'un autre package. Installez le package disponible pour activer celui qui en dépend.*

En cas d'échec des mises à jour automatiques, veuillez consulter la base de connaissances à l'adresse www.beyondtrust.com/support.

Si vous n'arrivez toujours pas à effectuer les mises à jour automatiques, consultez « Mise à niveau d'un Serveur d'accès à distance sécurisé unique à l'aide des mises à jour manuelles », page 8.

Mise à niveau d'un Serveur d'accès à distance sécurisé unique à l'aide des mises à jour manuelles

Si vous ne pouvez pas utiliser les mises à jour automatiques (par exemple, si votre serveur réside sur un réseau restreint), effectuez les mises à jour manuellement.

Connectez-vous à votre Serveur d'accès à distance sécurisé et allez sur la page **Mises à jour**. À partir de la version Base 3.3.2, cliquez sur le lien **Clé de téléchargement du serveur** pour générer une clé de serveur unique ; pour les versions antérieures, contactez l'BeyondTrust Technical Support pour demander cette clé. Envoyez cette clé au serveur de mise à jour BeyondTrust (https://btupdate.com) à partir d'un système non restreint. Téléchargez toutes les mises à jour disponibles sur un périphérique de stockage amovible, puis transférez-les sur un système à partir duquel vous pouvez gérer votre serveur.

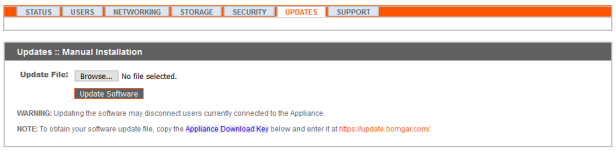
Sur la page **Mises à jour**, accédez au fichier à partir de la section **Installation manuelle**, puis cliquez sur le bouton **Mettre à jour le logiciel** pour terminer l'installation. Le serveur installera la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.

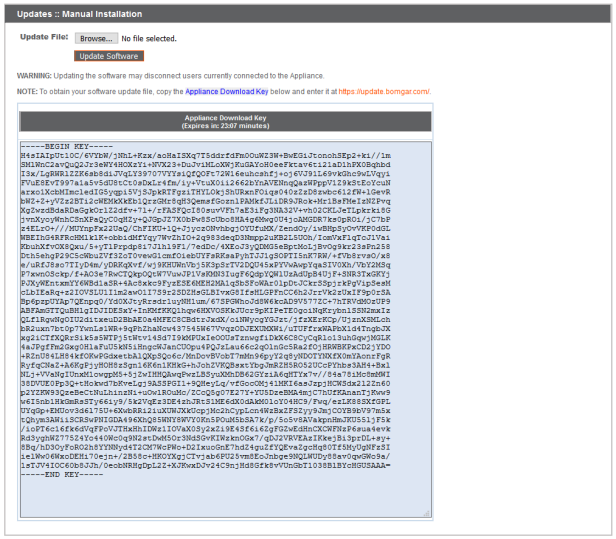
IMPORTANT !

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers le progiciel d'un site récemment créé, vérifiez que tous les magasins de certificats sont gérés de façon appropriée et sont à jour avant de passer à une nouvelle version de BeyondTrust. Si vous ne le faites pas, une majorité de vos Jump Client existants pourraient apparaître hors ligne.

***Remarque :** préparez-vous à installer les mises à jour du logiciel directement après le téléchargement. Une fois qu'une mise à jour a été téléchargée, elle n'apparaît plus sur votre liste de mises à jour disponibles. Si vous avez besoin de retélécharger une mise à jour, contactez l'BeyondTrust Technical Support à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

***Remarque :** si une erreur se produit, vérifiez que l'heure donnée sur la page **/appliance > État > Caractéristiques** est correcte. De nombreuses fonctions du Serveur d'accès à distance sécurisé, comme la clé de téléchargement du serveur, dépendent du fait que l'heure soit bien réglée. Si l'heure n'est pas la bonne, veuillez vérifier le paramètre NTP sur la page **Réseau > Configuration IP**.*





Mise à niveau de deux Serveur d'accès à distance sécurisés dans une configuration de reprise en séquence

IMPORTANT !

BeyondTrust conseille de planifier les fenêtres de maintenance pendant les heures de faible trafic.

Il existe deux alternatives de mise à niveau dans un environnement de reprise en séquence : la mise à niveau synchrone et la mise à niveau asynchrone.

Mise à niveau synchrone de deux serveurs partageant une relation de reprise en séquence

Dans le cas de la mise à jour synchrone, le serveur principal est mis à jour en premier et conserve son rôle. Cette méthode implique un certain temps d'arrêt. Nous recommandons des mises à jour synchrones pour les déploiements modestes et les scénarios qui ne seront pas perturbés par une mise hors ligne durant la mise à jour.

Avantage : aucun événement de reprise en séquence.
Inconvénient : temps d'arrêt prolongé du site de production.

Mise à niveau asynchrone de deux serveurs partageant une relation de reprise en séquence

Lors d'une mise à jour asynchrone, le serveur de sauvegarde est mis à jour en premier, puis adopte le rôle de serveur principal. Cette méthode permet un temps d'arrêt minimal. Nous recommandons des mises à jour asynchrones pour les déploiements importants et les scénarios reposant sur le maintien d'un temps de fonctionnement maximal. Ceci implique une certaine complexité, puisqu'il peut s'avérer nécessaire de modifier le réseau afin d'effecteur une reprise en séquence vers le serveur de sauvegarde.

Avantage : temps d'arrêt minimal en production.
Inconvénient : requiert une activité de reprise en séquence.

Remarques

1. Sélectionnez l'alternative de reprise en séquence qui correspond le mieux à vos exigences en matière de temps d'arrêt et de continuité.
2. Prévoyez deux fenêtres de maintenance distinctes dans lesquelles effectuer la mise à niveau.
3. La durée du processus de mise à niveau sera identique sur les deux serveurs.
4. Entre les deux fenêtres de maintenance, prévoyez une période intermédiaire suffisamment longue pour permettre la confirmation de la nouvelle version logicielle dans votre environnement de production mais suffisamment brève pour minimiser le risque lié à l'absence temporaire de configuration de reprise en séquence.

Mise à niveau synchrone de deux serveurs partageant une relation de reprise en séquence

Dans le cas de la mise à jour synchrone, le serveur principal est mis à jour en premier et conserve son rôle. Cette méthode implique un certain temps d'arrêt. Nous recommandons des mises à jour synchrones pour les déploiements modestes et les scénarios qui ne seront pas perturbés par une mise hors ligne durant la mise à jour.

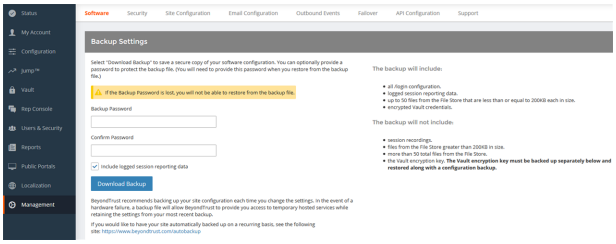
Nous vous conseillons de procéder aux mises à niveau au cours des fenêtres de maintenance programmées. Votre site BeyondTrust sera temporairement indisponible pendant la mise à niveau. Tous les utilisateurs connectés seront déconnectés et les sessions actives seront fermées. Prévoyez deux fenêtres de maintenance distinctes dans lesquelles effectuer la mise à niveau. L'installation demande généralement entre 15 minutes et une heure. Toutefois, si vous stockez une grande quantité de données sur votre serveur (par ex. des enregistrements de session), l'installation peut durer beaucoup plus longtemps. Entre les deux fenêtres de maintenance, prévoyez une période intermédiaire suffisamment longue pour permettre la confirmation de la nouvelle version logicielle dans votre environnement de production mais suffisamment brève pour minimiser le risque lié à l'absence temporaire de configuration de reprise en séquence. Nous recommandons également de tester la mise à jour dans un environnement contrôlé avant de la déployer en production. En cas de problème lors de la mise à jour de la base, ne redémarrez pas le Serveur d'accès à distance sécurisé. Veuillez contacter l'BeyondTrust Technical Support.

Les instructions suivantes supposent d'utiliser le **serveur A** comme serveur principal (le serveur auquel correspond le nom d'hôte principal) et le **serveur B** comme serveur de sauvegarde.

Sauvegarde et synchronisation

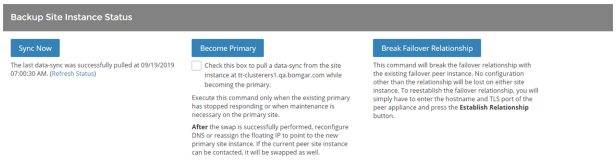
Avant toute mise à niveau, effectuez une sauvegarde de vos paramètres logiciels BeyondTrust actuels. Sur le **serveur A**, sélectionnez **/login > Gestion > Logiciel**.

Cliquez sur **Télécharger la sauvegarde**, puis enregistrez le fichier de sauvegarde à un emplacement sécurisé.



Allez dans **/login > Gestion > Reprise en séquence**, cliquez sur **Synchroniser maintenant** et attendez que la synchronisation soit terminée.

Une fois la synchronisation terminée, cliquez sur **Rompre la relation de reprise en séquence**.



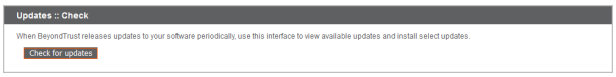
Mise à jour du serveur A

Mettez à jour le **serveur A** à l'aide de la méthode automatique ou manuelle.

Automatique

Dans la plupart des cas, les utilisateurs de BeyondTrust peuvent télécharger et installer des mises à jour sans l'aide de l'BeyondTrust Technical Support. Pour consulter les mises à jour disponibles, sélectionnez **/appliance > Mises à jour**.

Cliquez sur **Rechercher les mises à jour**.



Si une mise à jour logicielle est disponible, elle s'affichera sous **Mises à jour disponibles**. Lorsque vous cliquez sur **Installer cette mise à jour**, le serveur téléchargera et installera automatiquement la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.

> ***Remarque :*** *les mises à jour logicielles BeyondTrust dépendent souvent d'une ou plusieurs mises à jour du logiciel de base. Installez les mises à jour du logiciel de base disponibles pour activer les mises à jour BeyondTrust qui en dépendent. Téléchargez ensuite une sauvegarde et installez immédiatement les mises à jour logicielles BeyondTrust avant de faire quoi que ce soit d'autre, comme une reprise en séquence ou l'installation de mises à jour sur un autre serveur.*

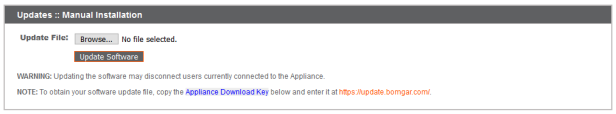
> *En cas d'échec des mises à jour automatiques, veuillez consulter la base de connaissances à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

Mises à jour manuelles

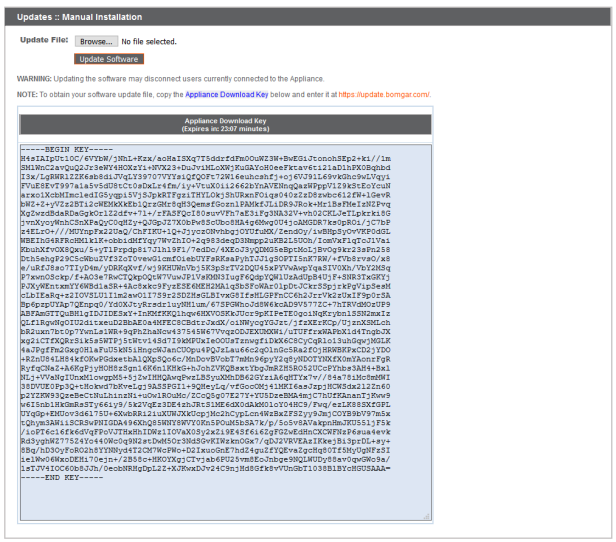
Si vous ne pouvez pas utiliser les mises à jour automatiques (par exemple, si votre serveur réside sur un réseau restreint), effectuez les mises à jour manuellement.

Allez dans **/appliance > Mises à jour**.

À partir de la version Base 3.3.2, cliquez sur le lien **Clé de téléchargement du serveur** pour générer une clé de serveur unique ; pour les versions antérieures, contactez l'BeyondTrust Technical Support pour demander cette clé. Envoyez cette clé au serveur de mise à jour BeyondTrust (https://btupdate.com) à partir d'un système non restreint. Téléchargez toutes les mises à jour disponibles sur un périphérique de stockage amovible, puis transférez-les sur un système à partir duquel vous pouvez gérer votre serveur.



Sur la page **Mises à jour**, accédez au fichier à partir de la section **Installation manuelle**, puis cliquez sur le bouton **Mettre à jour le logiciel** pour terminer l'installation. Le serveur installera la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.



> ***Remarque :*** *préparez-vous à installer les mises à jour du logiciel directement après le téléchargement. Une fois qu'une mise à jour a été téléchargée, elle n'apparaît plus sur votre liste de mises à jour disponibles. Si vous avez besoin de retélécharger une mise à jour, contactez l'BeyondTrust Technical Support à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

Vérification et test

Une fois la mise à jour terminée, vérifiez que l'opération s'est correctement déroulée et que le logiciel fonctionne normalement. Toute console du technicien d'assistance installée devra être mise à niveau après la mise à niveau du site. Généralement, cela se fait automatiquement à la prochaine exécution de la console du technicien d'assistance par un technicien d'assistance. Pour connaître la version logicielle d'une console, connectez-vous à la console et cliquez sur **Aide > À propos**. Assurez-vous également de pouvoir établir une connexion à un ordinateur distant par le biais d'une session.

> ***Remarque :*** *les consoles du technicien d'assistance précédemment déployées sur des ordinateurs verrouillées à l'aide de MSI peuvent nécessiter un redéploiement une fois la mise à niveau achevée. Si la fonction de console du technicien d'assistance ou de Jump Client extractible a été activée pour votre site par l'BeyondTrust Technical Support, vous pouvez télécharger un installeur MSI afin de mettre à jour toute console du technicien d'assistance eu les Jump Clients avant de mettre à niveau le serveur. Pour ce faire, recherchez manuellement ou automatiquement les mises à jour disponibles. Cliquez sur le lien* ***Installeurs de console du technicien d'assistance*** *ou* ***Installeurs de Jump Client*** *pour télécharger l'installeur MSI à des fins de distribution. Notez que les clients mis à jour ne seront en ligne qu'une fois leur serveur mis à jour. Il n'est pas nécessaire de désinstaller le client d'origine avant de déployer le nouveau, car celui-ci devrait remplacer automatiquement l'installation d'origine. Il est cependant préférable de conserver une copie de l'ancien MSI afin de supprimer les installations obsolètes une fois le serveur mis à jour, au cas où cette suppression s'avère nécessaire. Le nouveau MSI n'en est pas capable.*

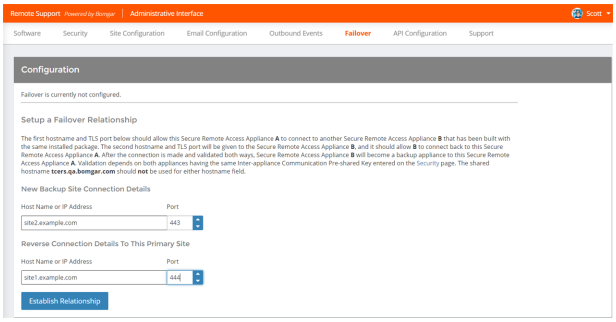
Mise à jour du serveur B

Mettez à jour le **serveur B** à l'aide de la méthode automatique ou manuelle, comme défini précédemment. Vérifiez ensuite la bonne exécution de la mise à jour.

Restauration d'une relation de reprise en séquence

Sur le **serveur A**, sélectionnez **/login > Gestion > Reprise en séquence**.

> *pour pouvoir configurer une connexion valide, les deux serveurs doivent présenter des clés inter-serveurs identiques. Accédez à la page* ***/login > Gestion > Sécurité*** *pour vérifier la clé de chaque serveur.*



Rétablissez la relation de reprise en séquence avec le serveur de sauvegarde en utilisant le **serveur B** en tant que serveur de sauvegarde et le **serveur A** en tant que serveur principal.

La définition de la relation entre les deux serveurs doit être effectuée via la page **Reprise en séquence** du serveur devant agir en tant que serveur principal. Les adresses saisies permettent d'établir la relation, afin que les serveurs puissent se connecter l'un à l'autre à n'importe quel moment. La section **Informations de connexion du nouveau site de sauvegarde** indique au serveur principal comment se connecter au serveur qui deviendra le serveur de sauvegarde. Les champs **Rapporter les informations de connexion à ce site primaire** sont fournis au serveur de sauvegarde et lui disent comment se connecter à son serveur principal. Vous devez spécifier un nom d'hôte ou une adresse IP valide, ainsi qu'un numéro de port TLS pour ces champs. Une fois terminé, cliquez sur **Établir une relation** pour établir la relation.

> ***Remarque :*** *chaque fois que cela s'avère possible, BeyondTrust recommande d'utiliser l'adresse IP unique de chacun des serveurs lors de la configuration de ces paramètres.*

Une fois la relation établie, les onglets superflus sont supprimés du site de sauvegarde. La synchronisation initiale des données démarre après environ 60 secondes, mais vous pouvez également cliquer sur **Synchroniser maintenant** pour forcer la synchronisation et transférer les informations les plus récentes du serveur principal dans la mémoire du serveur de sauvegarde. Le processus de synchronisation en lui-même peut durer de quelques secondes à plusieurs heures, en fonction de la quantité de données à traiter. Une fois l'opération terminée, la page **Reprise en séquence** indique la date et l'heure de la dernière synchronisation de données.

La synchronisation de reprise en séquence synchronise tous les comptes d'utilisateurs, tous les paramètres de configuration de /login, les fichiers du magasin de fichiers, les journaux et les enregistrements. Toutes ces informations qui existent sur le serveur de sauvegarde seront écrasées par celles sur le serveur primaire. Si le serveur primaire est le nœud primaire dans un cluster Atlas, le serveur de sauvegarde deviendra automatiquement le nouveau nœud maître de sauvegarde primaire de ce cluster.

Mise à niveau asynchrone de deux serveurs partageant une relation de reprise en séquence

Lors d'une mise à jour asynchrone, le serveur de sauvegarde est mis à jour en premier, puis adopte le rôle de serveur principal. Cette méthode permet un temps d'arrêt minimal. Nous recommandons des mises à jour asynchrones pour les déploiements importants et les scénarios reposant sur le maintien d'un temps de fonctionnement maximal. Ceci implique une certaine complexité, puisqu'il peut s'avérer nécessaire de modifier le réseau afin d'effecteur une reprise en séquence vers le serveur de sauvegarde.

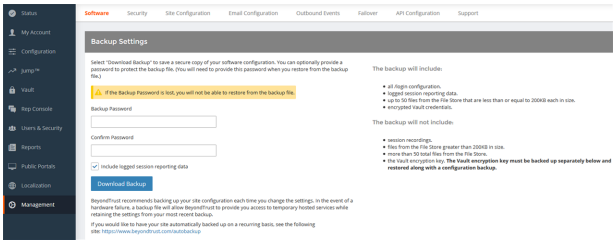
Nous vous conseillons de procéder aux mises à niveau au cours des fenêtres de maintenance programmées. Votre site BeyondTrust sera temporairement indisponible pendant la mise à niveau. Tous les utilisateurs connectés seront déconnectés et les sessions actives seront fermées. Prévoyez deux fenêtres de maintenance distinctes dans lesquelles effectuer la mise à niveau. L'installation demande généralement entre 15 minutes et une heure. Toutefois, si vous stockez une grande quantité de données sur votre serveur (par ex. des enregistrements de session), l'installation peut durer beaucoup plus longtemps. Entre les deux fenêtres de maintenance, prévoyez une période intermédiaire suffisamment longue pour permettre la confirmation de la nouvelle version logicielle dans votre environnement de production mais suffisamment brève pour minimiser le risque lié à l'absence temporaire de configuration de reprise en séquence. Nous recommandons également de tester la mise à jour dans un environnement contrôlé avant de la déployer en production. En cas de problème lors de la mise à jour de la base, ne redémarrez pas le Serveur d'accès à distance sécurisé. Veuillez contacter l'BeyondTrust Technical Support.

Les instructions suivantes supposent d'utiliser le **serveur A** comme serveur principal (le serveur auquel correspond le nom d'hôte principal) et le **serveur B** comme serveur de sauvegarde.

Sauvegarde et synchronisation

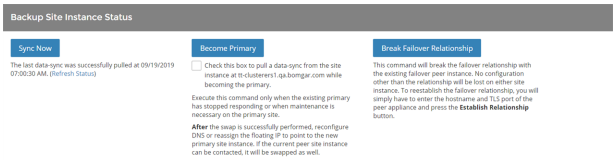
Avant toute mise à niveau, effectuez une sauvegarde de vos paramètres logiciels BeyondTrust actuels. Sur le **serveur A**, sélectionnez **/login > Gestion > Logiciel**.

Cliquez sur **Télécharger la sauvegarde**, puis enregistrez le fichier de sauvegarde à un emplacement sécurisé.



Allez dans **/login > Gestion > Reprise en séquence**, cliquez sur **Synchroniser maintenant** et attendez que la synchronisation soit terminée.

Une fois la synchronisation terminée, cliquez sur **Rompre la relation de reprise en séquence**.



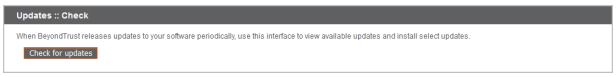
Mise à jour du serveur B

Mettez à jour le **serveur B** à l'aide de la méthode automatique ou manuelle.

Automatique

Dans la plupart des cas, les utilisateurs de BeyondTrust peuvent télécharger et installer des mises à jour sans l'aide de l'BeyondTrust Technical Support. Pour consulter les mises à jour disponibles, sélectionnez **/appliance > Mises à jour**.

Cliquez sur **Rechercher les mises à jour**.



Si une mise à jour logicielle est disponible, elle s'affichera sous **Mises à jour disponibles**. Lorsque vous cliquez sur **Installer cette mise à jour**, le serveur téléchargera et installera automatiquement la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.

> ***Remarque :*** *les mises à jour logicielles BeyondTrust dépendent souvent d'une ou plusieurs mises à jour du logiciel de base. Installez les mises à jour du logiciel de base disponibles pour activer les mises à jour BeyondTrust qui en dépendent. Téléchargez ensuite une sauvegarde et installez immédiatement les mises à jour logicielles BeyondTrust avant de faire quoi que ce soit d'autre, comme une reprise en séquence ou l'installation de mises à jour sur un autre serveur.*

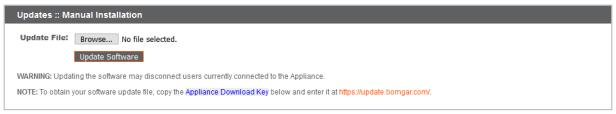
> *En cas d'échec des mises à jour automatiques, veuillez consulter la base de connaissances à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

Mises à jour manuelles

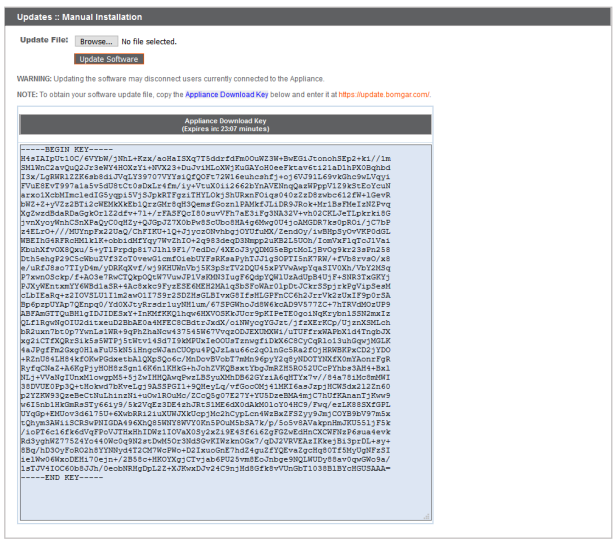
Si vous ne pouvez pas utiliser les mises à jour automatiques (par exemple, si votre serveur réside sur un réseau restreint), effectuez les mises à jour manuellement.

Allez dans **/appliance > Mises à jour**.

À partir de la version Base 3.3.2, cliquez sur le lien **Clé de téléchargement du serveur** pour générer une clé de serveur unique ; pour les versions antérieures, contactez l'BeyondTrust Technical Support pour demander cette clé. Envoyez cette clé au serveur de mise à jour BeyondTrust (https://btupdate.com) à partir d'un système non restreint. Téléchargez toutes les mises à jour disponibles sur un périphérique de stockage amovible, puis transférez-les sur un système à partir duquel vous pouvez gérer votre serveur.



Sur la page **Mises à jour**, accédez au fichier à partir de la section **Installation manuelle**, puis cliquez sur le bouton **Mettre à jour le logiciel** pour terminer l'installation. Le serveur installera la nouvelle version du logiciel BeyondTrust.



> ***Remarque :*** *préparez-vous à installer les mises à jour du logiciel directement après le téléchargement. Une fois qu'une mise à jour a été téléchargée, elle n'apparaît plus sur votre liste de mises à jour disponibles. Si vous avez besoin de retélécharger une mise à jour, contactez l'BeyondTrust Technical Support à l'adresse www.beyondtrust.com/support.*

Vérification et test

Une fois la mise à jour terminée, vérifiez que l'opération s'est correctement déroulée et que le logiciel fonctionne normalement.

Sur au moins deux machines locales ayant accès au **serveur B**, modifiez le fichier d'hôtes de sorte que le nom d'hôte de votre site renvoie vers l'adresse IP du **serveur B**.

> *Pour plus d'informations sur les fichiers hosts, veuillez consulter https://fr.wikipedia.org/wiki/Hosts.*

Sur un ordinateur, exécutez la console du technicien d'assistance. Toute console du technicien d'assistance installée devra être mise à niveau après la mise à niveau du site. Généralement, cela se fait automatiquement à la prochaine exécution de la console du technicien d'assistance par un technicien d'assistance. Pour connaître la version logicielle d'une console, connectez-vous à la console et cliquez sur **Aide > À propos**. Assurez-vous également de pouvoir établir une connexion à un ordinateur distant par le biais d'une session.

> ***Remarque :*** *les consoles du technicien d'assistance précédemment déployées sur des ordinateurs verrouillées à l'aide de MSI peuvent nécessiter un redéploiement une fois la mise à niveau achevée. Si la fonction de console du technicien d'assistance ou de Jump Client extractible a été activée pour votre site par l'BeyondTrust Technical Support, vous pouvez télécharger un installeur MSI afin de mettre à jour toute console du technicien d'assistance eu les Jump Clients avant de mettre à niveau le serveur. Pour ce faire, recherchez manuellement ou automatiquement les mises à jour disponibles. Cliquez sur le lien* ***Installeurs de console du technicien d'assistance*** *ou* ***Installeurs de Jump Client*** *pour télécharger l'installeur MSI à des fins de distribution. Notez que les clients mis à jour ne seront en ligne qu'une fois leur serveur mis à jour. Il n'est pas nécessaire de désinstaller le client d'origine avant de déployer le nouveau, car celui-ci devrait remplacer automatiquement l'installation d'origine. Il est cependant préférable de conserver une copie de l'ancien MSI afin de supprimer les installations obsolètes une fois le serveur mis à jour, au cas où cette suppression s'avère nécessaire. Le nouveau MSI n'en est pas capable.*

Définition du serveur B en tant que serveur principal

Définissez le **serveur B** en tant que serveur principal, conformément aux étapes précédemment déterminées dans le plan de reprise en séquence : modification de l'adresse IP partagée, modification de l'entrée DNS ou modification de l'entrée NAT.

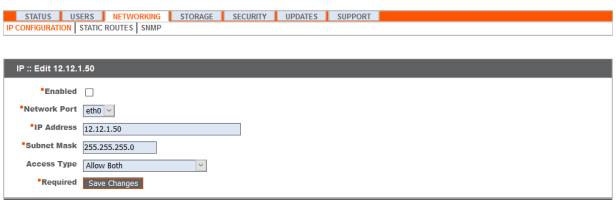
> ***Remarque :*** *si vous utilisez le client d'intégration BeyondTrust et que vous l'avez configuré d'après l'adresse IP plutôt que d'après le nom d'hôte, vérifiez qu'il peut extraire les données du* ***serveur B*** *après avoir défini le* ***serveur B*** *comme serveur principal.*

> ***Remarque :*** *les données de toute session d'assistance technique à distance effectuée sur l'un des serveurs tandis que la reprise en séquence n'est pas activée seront automatiquement synchronisées une fois la relation de reprise en séquence rétablie.*

Modification de l'adresse IP partagée

Sur le **serveur A**, sélectionnez **/appliance > Réseau > Configuration IP**.

Cliquez sur l'adresse IP partagée pour la modifier, puis décochez la case **Activé**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer les modifications**.



Sélectionnez à présent **/appliance > Réseau > Configuration IP** sur le **serveur B**. Il est judicieux d'afficher préalablement cette page dans un autre onglet de navigation.

Cliquez sur l'adresse IP partagée pour la modifier, puis cochez la case **Activé**. Cliquez ensuite sur **Enregistrer les modifications**.

Dès que le changement est fait, vous pouvez reprendre des activités normales. Toutes les demandes pour votre site seront prises en charge par le **serveur B**.

Modification de l'entrée DNS

Accédez au contrôleur DNS et trouvez l'entrée DNS de votre site BeyondTrust. Modifiez l'entrée pour qu'elle pointe vers l'adresse IP du **serveur B**. Une fois l'entrée DNS propagée, vous pouvez reprendre vos activités normales. Toutes les demandes pour votre site seront prises en charge par le **serveur B**.

Modification de l'entrée NAT

Accédez au contrôleur NAT et trouvez l'entrée NAT de votre site BeyondTrust. Modifiez l'entrée pour qu'elle pointe vers l'adresse IP du **serveur B**. Une fois la modification effectuée, vous pouvez reprendre vos activités normales. Toutes les demandes pour votre site seront prises en charge par le **serveur B**.

Mise à jour du serveur A

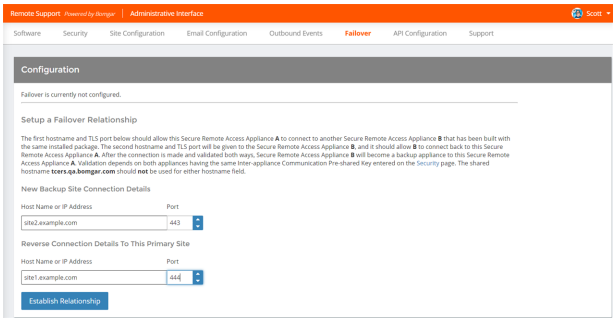
> ***Remarque :*** *chaque environnement varie en fonction de l'utilisateur, et bien que BeyondTrust teste chacune des fonctions, il nous est impossible d'essayer l'ensemble des scénarios qu'un utilisateur est susceptible de rencontrer. Veuillez confirmer que le logiciel BeyondTrust fonctionne correctement dans votre environnement avant de mettre à jour le serveur A.*

Mettez à jour le **serveur A** à l'aide de la méthode automatique ou manuelle, comme défini précédemment. Vérifiez ensuite la bonne exécution de la mise à jour.

Restauration d'une relation de reprise en séquence

Sur le **serveur B**, sélectionnez **/login > Gestion > Reprise en séquence**.

> *pour pouvoir configurer une connexion valide, les deux serveurs doivent présenter des clés inter-serveurs identiques. Accédez à la page **/login > Gestion > Sécurité** pour vérifier la clé de chaque serveur.*



Rétablissez la relation de reprise en séquence avec le serveur de sauvegarde, en utilisant le **serveur A** en tant que serveur de sauvegarde et le **serveur B** en tant que serveur principal.

La définition de la relation entre les deux serveurs doit être effectuée via la page **Reprise en séquence** du serveur devant agir en tant que serveur principal. Les adresses saisies permettent d'établir la relation, afin que les serveurs puissent se connecter l'un à l'autre à n'importe quel moment. La section **Informations de connexion du nouveau site de sauvegarde** indique au serveur principal comment se connecter au serveur qui deviendra le serveur de sauvegarde. Les champs **Rapporter les informations de connexion à ce site primaire** sont fournis au serveur de sauvegarde et lui disent comment se connecter à son serveur principal. Vous devez spécifier un nom d'hôte ou une adresse IP valide, ainsi qu'un numéro de port TLS pour ces champs. Une fois terminé, cliquez sur **Établir une relation** pour établir la relation.

> ***Remarque :*** *chaque fois que cela s'avère possible, BeyondTrust recommande d'utiliser l'adresse IP unique de chacun des serveurs lors de la configuration de ces paramètres.*

Une fois la relation établie, les onglets superflus sont supprimés du site de sauvegarde. La synchronisation initiale des données démarre après environ 60 secondes, mais vous pouvez également cliquer sur **Synchroniser maintenant** pour forcer la synchronisation et transférer les informations les plus récentes du serveur principal dans la mémoire du serveur de sauvegarde. Le processus de synchronisation en lui-même peut durer de quelques secondes à plusieurs heures, en fonction de la quantité de données à traiter. Une fois l'opération terminée, la page **Reprise en séquence** indique la date et l'heure de la dernière synchronisation de données.

La synchronisation de reprise en séquence synchronise tous les comptes d'utilisateurs, tous les paramètres de configuration de /login, les fichiers du magasin de fichiers, les journaux et les enregistrements. Toutes ces informations qui existent sur le serveur de sauvegarde seront écrasées par celles sur le serveur primaire. Si le serveur primaire est le nœud primaire dans un cluster Atlas, le serveur de sauvegarde deviendra automatiquement le nouveau nœud maître de sauvegarde primaire de ce cluster.

Mettre à niveau plus d'un Serveur d'accès à distance sécurisé dans un cluster Atlas

Mettre à niveau des clusters Atlas BeyondTrust est plus complexe que mettre à niveau des paires de reprise en séquence ou des serveurs individuels. La section suivante explique comment mettre à niveau des clusters Atlas.

> *Pour savoir comment installer et configurer Atlas, consultez le Guide de configuration d'Atlas à l'adresse www.beyondtrust.com/docs/remote-support/how-to/atlas.*

Avec la reprise en séquence configurée

Ces étapes partent du principe qu'il y a deux nœuds maîtres opérant selon une configuration de reprise en séquence. Ceux-ci sont appelés **Serveur A** (le nœud maître principal de la paire de reprise en séquence) et **Serveur B** (le nœud maître de secours). Si la reprise en séquence n'est pas configurée et qu'il n'y a pas de nœud maître de secours, passez à la section « Sans reprise en séquence configurée », page 21.

> ***Remarque :** le processus de reprise en séquence provoque un temps d'indisponibilité. Pensez à prévoir cela.*

Préparation

1. Sur le **serveur A**, sélectionnez **/appliance > Gestion > Gestion du logiciel**.
    a. Téléchargez les mises à jour disponibles, mais ne les installez pas.
    b. Cliquez sur **Distribuer au cluster** pour envoyer le paquet à tous les autres nœuds.

> ***Remarque :** cela n'installe pas de logiciel, mais le prépare à l'être.*

2. Sur le **serveur A**, allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
    a. Identifiez la moitié des nœuds de trafic à désactiver temporairement par région géographique.
    b. Sur les nœuds identifiés, décochez **Accepte les nouvelles connexions de clients**. Ces derniers sont appelés des nœuds de trafic hors ligne.
3. Sur chaque nœud de trafic hors ligne, allez sur **/login > État > Informations**.
4. En regardant le tableau des **Clients connectés**, attendez que toutes les connexions des client d'utilisateur et des console du technicien d'assistance soient fermées. Cette période d'attente empêche l'interruption de sessions existantes.

Mettre à niveau la sauvegarde

1. Sur le **Serveur B**, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur le bouton **Installer** pour mettre à niveau le logiciel vers la dernière version en vous assurant d'installer les mises à jour dans le bon ordre.

IMPORTANT !

les mises à jour pour le logiciel de base sont en général installées avant la concession de licences pour les mises à jour logicielles. Si vous n'êtes pas sûr de l'ordre, contactez www.beyondtrust.com/support avant d'installer une mise à jour. Le serveur redémarre automatiquement pendant le processus de mise à jour du logiciel de base.

Avec la mise à jour du logiciel, le serveur B définit automatiquement tous les nœuds de trafic comme n'acceptant pas les nouvelles connexions de client dans la configuration de cluster.

N'apportez pas de changement à la configuration du Serveur A pendant cette mise à niveau. Ces changements seraient écrasés à la première synchronisation de données après la mise à niveau.

3. Répétez le processus de mise à niveau ci-dessus pour chaque nœud de trafic hors ligne. Une fois cela fait, le Serveur A et la moitié des nœuds de trafic devraient disposer de l'ancienne version de BeyondTrust. Le Serveur B et l'autre moitié des nœuds de trafic devraient disposer de la nouvelle version.

Mettre le nouveau primaire en production

Remarque : *ce processus de reprise en séquence provoque un temps d'indisponibilité. Pensez à prévoir cela.*

1. Sur le **serveur A**, allez sur **/login > Gestion > Reprise en séquence**.
2. Cochez **Devenir une sauvegarde même si le site pair ne peut être contacté**.
3. Cliquez sur le bouton **Devenir sauvegarde**.

Remarque : *ce processus pousse le serveur de sauvegarde à prendre le rôle primaire dans la paire de reprise en séquence.*

4. Si nécessaire, faites passer le DNS et/ou le NAT sur le serveur B. Si le partage d'adresses IP de reprise en séquence est configuré, les paramètres du DNS ou du NAT n'auront pas besoin d'être modifiés ; le partage des adresses IP se désactive automatiquement sur le serveur A à la place.
5. Passez au **Serveur B** et allez sur **/login > Gestion > Reprise en séquence**.
6. Cliquez sur **Devenir la principale**.
7. Décochez **Activer les opérations de sauvegarde**.

Remettre les nœuds de trafic mis à niveau en ligne

1. Sur le **Serveur B**, allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
2. Pour chaque nœud de trafic mis à niveau, cochez la case **Accepte les nouvelles connexions de clients**.
3. Dans la section **Cluster :: État**, cliquez sur **Synchroniser maintenant**.

Mettre à niveau le reste du déploiement

1. Sur chaque nœud de trafic qui n'a pas encore été mis à niveau, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur **Installer** pour mettre à niveau vers la nouvelle version, en faisant attention d'installer les mises à jour dans le bon ordre. Attendez la fin de l'installation des mises à jour.
3. Passez au **Serveur B** et allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
4. Pour chaque nœud de trafic mis à niveau à l'étape précédente, cochez **Accepte les nouvelles connexions de clients**.

Mettre à niveau le serveur A

1. Sur le **Serveur A**, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur **Installer** pour mettre à niveau vers la nouvelle version, en faisant attention d'installer les mises à jour dans le bon ordre.

Rétablir la configuration du cluster

1. Sur le **serveur A**, allez sur **/login > Gestion > Reprise en séquence**.
2. Cochez **Activer les opérations de sauvegarde**.
3. Passez au **Serveur B** et allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
4. Dans la section **Cluster :: État**, cliquez sur **Synchroniser maintenant**.

Sans reprise en séquence configurée

Préparation

1. Allez sur **/login > Gestion > Gestion du logiciel**.
    a. Téléchargez les mises à jour disponibles comme indiqué dans « Mise à niveau d'un Serveur d'accès à distance sécurisé unique à l'aide des mises à jour manuelles », page 8, mais ne les installez pas.
    b. Cliquez sur **Distribuer au cluster** pour envoyer le paquet à tous les autres nœuds.

> ***Remarque : Distribuer au cluster** s'affiche uniquement pour les serveurs qui font partie d'une cluster Atlas.*

> ***Remarque :** cela n'installe pas de logiciel, mais le prépare à l'être.*

2. Allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
    a. Identifiez la moitié des nœuds de trafic à désactiver temporairement par région géographique.
    b. Sur les nœuds identifiés, décochez **Accepte les nouvelles connexions de clients**. Ces derniers sont appelés des nœuds de trafic hors ligne.
3. Sur chaque nœud de trafic hors ligne, allez sur **/login > État > Informations**.
4. En regardant le tableau des **Clients connectés**, attendez que toutes les connexions des client d'utilisateur et des console du technicien d'assistance soient fermées. Cette période d'attente empêche l'interruption de sessions existantes.

Mise à niveau des nœuds hors ligne

1. Sur chaque nœud de trafic hors ligne, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur le bouton **Installer** pour mettre à niveau le logiciel vers la dernière version en vous assurant d'installer les mises à jour dans le bon ordre.

IMPORTANT !

les mises à jour pour le logiciel de base sont en général installées avant la concession de licences pour les mises à jour logicielles. Si vous n'êtes pas sûr de l'ordre, contactez www.beyondtrust.com/support avant d'installer une mise à jour. Le serveur redémarre automatiquement pendant le processus de mise à jour du logiciel de base.

Mise à niveau du nœud maître

1. Sur le nœud maître, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur le bouton **Installer** pour mettre à niveau le logiciel vers la dernière version en vous assurant d'installer les mises à jour dans le bon ordre. Avec la mise à jour du logiciel, le nœud maître définit automatiquement tous les nœuds de trafic comme n'acceptant pas les nouvelles connexions de client dans la configuration de cluster.

Remettre les nœuds de trafic mis à niveau en ligne

1. Sur le nœud maître, allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
2. Pour chaque nœud de trafic mis à niveau, cochez la case **Accepte les nouvelles connexions de clients**.
3. Dans la section **État**, cliquez sur **Synchroniser maintenant**.

Mettre à niveau le reste du déploiement

1. Sur chaque nœud de trafic qui n'a pas encore été mis à niveau, allez sur **/appliance > Mises à jour**.
2. Cliquez sur **Installer** pour mettre à niveau vers la nouvelle version, en faisant attention d'installer les mises à jour dans le bon ordre. Attendez la fin de l'installation des mises à jour.

Rétablir la configuration du cluster

1. Passez au nœud maître et allez sur **/login > Gestion > Cluster**.
2. Pour chaque nœud de trafic mis à niveau à l'étape précédente, cochez **Accepte les nouvelles connexions de clients**.
3. Dans la section **État**, cliquez sur **Synchroniser maintenant**.

Mise à niveau de matériel BeyondTrust

Lorsque vous mettez à niveau votre Serveur d'accès à distance sécurisé d'un serveur physique à un autre, ou entre un serveur physique et un Serveur virtuel RS, vous devez à la fois installer le nouveau serveur et transférer les données depuis le serveur d'origine.

> *pour tous les détails sur les certificats SSL et BeyondTrust, rendez-vous sur Certificats SSL et Remote Support BeyondTrust à l'adresse https://www.beyondtrust.com/docs/remote-support/how-to/sslcertificates/index.htm.*

1. Choisissez le certificat par défaut que vous souhaitez servir aux clients.
    a. Sur votre nouveau serveur, sélectionnez **/appliance > Sécurité > Certificats**.
    b. Dans la section **Sécurité :: Autres certificats**, trouvez l'entrée pour votre certificat SSL. Il comporte en général un champ **Remis à** contenant le nom de domaine complet de votre serveur (par ex. support.example.com).
    c. Confirmez qu'il n'existe pas d'avertissement répertorié pour le nouveau certificat.

    > *S'il y a un avertissement, veuillez accéder à la base de connaissance ici : www.beyondtrust.com/support.*

    d. Une fois les avertissements résolus, dans la colonne **Par défaut** , sélectionnez le bouton radio du certificat que vous souhaitez définir par défaut.
2. Installez le nouveau progiciel.
    a. Sur votre nouveau serveur, allez dans **/appliance > Mises à jour**.
    b. Cliquez sur **Rechercher les mises à jour** ou utilisez la **Clé de téléchargement du serveur**, suivant les instructions à l'écran.
    c. Cliquez sur **Installer cette mise à jour**. Un CLUF devra être signé avant l'installation.
3. Importez vos paramètres de configuration logicielle depuis votre ancien serveur.
    a. Connectez-vous à l'interface /login de votre nouveau serveur. Les informations d'authentification initiales sont **admin** et **password**.
    b. Allez sur **/login > Gestion > Logiciel**.
    c. Dans la section **Restaurer les paramètres**, naviguez jusqu'au fichier de sauvegarde que vous avez téléchargé auparavant, puis cliquez sur **Transférer une sauvegarde** pour restaurer la sauvegarde sur le nouveau serveur.

Vous pouvez alors mettre à jour votre serveur DNS pour qu'il dirige le trafic vers les adresses IP du nouveau serveur, et vous pouvez commencer à tester l'assistance technique à distance sur votre nouveau serveur. Une fois que vous avez confirmé qu'il fonctionne correctement, vous pouvez renvoyer l'ancien serveur s'il est physique, ou le supprimer s'il est virtuel. Pour renvoyer un serveur physique, suivez ces étapes :

1. Connectez-vous à l'interface Web **/appliance** de l'ancien serveur.
2. Allez sur la page **Statut > Bases** et cliquez sur **Rétablir la version par défaut du serveur**.
3. Attendez la fin de la réinitialisation, puis cliquez sur **Éteindre ce serveur**.
4. Emballez le serveur pour l'expédition.
5. Collez l'étiquette d'expédition de retour BeyondTrust sur le colis et contactez votre expéditeur pour qu'il vienne le récupérer. Si vous n'avez pas d'étiquette d'expédition, contactez l'www.beyondtrust.com/support.

Avis de non-responsabilité, limitations associées à la licence et assistance technique

Avis de non-responsabilité

Ce document est fourni exclusivement à titre informatif. BeyondTrust Corporation peut modifier ce contenu sans préavis. Le présent document n'est pas garanti être dépourvu d'erreurs, ni ne fait l'objet d'autres garanties ou conditions, orales ou implicites en vertu de la loi, y compris des garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à des fins données. BeyondTrust Corporation renonce à toute responsabilité concernant le présent document et aucune obligation contractuelle n'est formulée, directement ou indirectement, par le présent document. Les technologies, fonctionnalités, services et processus décrits aux présentes peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

Tous droits réservés. Les autres marques déposées identifiées sur cette page sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. BeyondTrust n'est pas une banque à charte, une société de fiducie ou une institution de dépôt. Elle n'est pas autorisée à accepter des dépôts ou des comptes en fiducie et n'est ni sous licence ni gouvernée par une autorité bancaire nationale ou fédérale.

Limitations associées à la licence

Une licence Remote Support BeyondTrust permet à un technicien d'assistance à la fois d'intervenir sur un nombre illimité d'ordinateurs distants, en mode surveillé ou non surveillé. Même si plusieurs comptes peuvent partager la même licence, il faut deux licences ou plus (une pour chacun des techniciens Service client présents) pour permettre à plusieurs techniciens Service client d'intervenir simultanément.

Assistance technique

Chez BeyondTrust, nous nous engageons à fournir une qualité de service optimale en veillant à ce que nos clients disposent de tout ce qui est nécessaire à une productivité maximale. Si vous avez besoin d'aide, veuillez contacter : www.beyondtrust.com/support.

Pour bénéficier de l'assistance technique, vous devez souscrire chaque année un plan de maintenance.