

SiteRemote Server 5

Installations- und Updateanleitung

Diese Anleitung beinhaltet Informationen über PROVISOs SiteRemote Server Software. Die Server Version ermöglicht eine selbständige Verwaltung von Teams und deren Maschinen auf einem eigenen Server.

Generelle Hinweise

1. Stellen Sie vor der Installation sicher, dass Ihr System den Systemanforderungen entspricht (siehe unten).
2. Stellen Sie sicher, dass Sie lokale Administratorrechte auf dem Zielcomputer haben, wenn Sie SiteRemote installieren.
3. Stellen Sie sicher, dass es keine Einschränkungen für das lokale Administratorkonto oder für die Domänenadministratorkonten gibt.
4. Stellen Sie bei einer Neuinstallation sicher, dass die Benutzer SITEREMOTE und SITEREMOTEADMIN nicht bereits vor Beginn der Installation existieren (betrifft nicht die Update Installation).
5. Allgemeiner Hinweis zu den Benutzerkonten SITEREMOTE und SITEREMOTEADMIN: Die Benutzer SITEREMOTE und SITEREMOTEADMIN sind nur zur internen Verwendung (z.B. für den Zugriff auf die SQL-Datenbank, Inbetriebnahme / Verwendung des SiteRemote Server-Dienstes). Diese lokalen Benutzerkonten werden während der Installation von SiteRemote Server erstellt und ihnen werden zufällig generierte Passwörter zugewiesen.

Standardmäßig wird das Passwort mit 15 zufälligen Buchstaben (Groß / Kleinschreibung), Sonderzeichen und Zahlen generiert, um der Windows Richtlinie für sichere Kennwörter zu entsprechen.

Die Passwörter für die Benutzer SITEREMOTE und SITEREMOTEADMIN müssen nicht bekannt sein oder geändert werden, denn es gibt keine Notwendigkeit sich manuell mit den Benutzern anzumelden. Wenn Sie trotzdem die Passwörter ändern möchten, sollten Sie dies nur über die "Settings" Seite in der SiteRemote Administration machen. Verwenden Sie keinesfalls die Windows Benutzerverwaltung für diesen Zweck.

6. Abgesehen davon, dass das System die Systemanforderungen erfüllt, ist es empfehlenswert, SiteRemote Server auf einem dedizierten Windows Server System zu installieren, welches des Weiteren einer Standard-Windows-Server-Installation entspricht und bei dem keine Änderungen an den Standard-Richtlinien von Windows vorgenommen wurden.

7. Hinweis bei Verwendung eines selbst generierten https Zertifikats für die SiteRemote Webseite und Firefox ESR:
Für die Benutzung von SiteCaster beachten Sie bitte, dass Sie das selbst generierte https Zertifikat als "Trusted Root CA" auf den

Maschinen installieren müssen, auf denen Sie sich an das SiteRemote Team anmelden. Ansonsten erhalten Sie bei Aufruf des SiteCaster Tab in Firefox ESR eine Fehlermeldung.

Eine allgemeine Beschreibung dazu, wie Sie ein selbst generiertes https Zertifikat als "Trusted Root CA" installieren können, finden Sie hier: <http://blogs.technet.com/b/sbs/archive/2007/04/10/installing-a-self-signed-certificate-as-a-trusted-root-ca-in-windows-vista.aspx>.

Sollte es wider Erwarten trotzdem Probleme während oder nach der Installation von SiteRemote Server geben, werfen Sie bitte auch einen Blick auf [SiteRemote Server Troubleshooting](#).

8. Backup: Generell empfiehlt PROVISO anstatt der einfachen Backup-Einstellung in der SiteRemote Server Configuration das umfangreichere SQL Server Management Studio zu verwenden, um die Sicherung der SiteRemote Datenbank zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms189621.aspx>.

Hinweis: Jede SQL-Datenbank hat mindestens eine Transaktionsprotokolldatei. Diese Datei enthält Informationen zur Wiederherstellung der SQL Datenbank. Um sicherzustellen, dass die Transaktions Logs nicht zu groß werden, überprüfen Sie auch die Recovery-Modus-Einstellungen: <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms189275.aspx>.

Bitte beachten Sie, dass wir diesbezüglich keine weitere Unterstützung anbieten können, da dies den Microsoft SQL Server betrifft. Die Daten im "Teams" Ordner (beinhaltet die Log-Dateien der Maschinen etc.) sind nicht in der SQL-Datenbank enthalten.

Bitte beachten Sie dazu auch die [SiteRemote Backup und Restore Informationen](#) am Ende dieser PDF.

9. LDAP User Mapping kann für die Authentifizierung verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie hier: <http://www.provisio.com/link/srldap>

10. Microsoft Azure: Sie können SiteRemote auch auf der Azure-Plattform von Microsoft verwenden. Bitte beachten Sie, dass Sie den SQL Server als Teil einer virtuellen Windows Server Maschine installieren. Für die virtuelle Maschine müssen Sie lediglich sicherstellen, dass diese die Systemanforderungen für die Installation/Verwendung von SiteRemote erfüllt. Sie können jedoch nicht Instanzen der einzelnen lauffähigen SQL Datenbanken von Azure verwenden.

Systemvoraussetzungen

Server Software

- Windows Server 2008/2012/2016 64Bit (inkl. Small Business)
- IIS 7/7.5/8/8.5/10
- .NET Framework 4.5.1
- MS SQL Server 2008/2012/2014/2016 Express/Standard/Enterprise
- SMTP Server
- SSL-Zertifikat

Einschränkungen

- statische IP-Adresse notwendig (gilt nur für Server)
- SMS-Provider: z.Zt. nur über (www.mobilant.de, www.clickatell.com)

Server Hardware

- aktuelle Server Hardware
- mind. 2,5 GHz
- mind. 2 GB RAM
- mind. 50 GB Festplatte (10 GB pro 100 Maschinen)

Referenzsystem www.siteremote.net

- Quadcore 3,5 GHz
- 16 GB Hauptspeicher
- 3x 1,8 TB SSD Festplatte

Notwendige Ports

- <http://www.provisio.com/de-DE/CustomerSupportCenter/ArticleDetails.aspx?ArticleID=9696>

Installation des Servers

Hinweis: Für die Konfiguration des Servers, des Mailservers, der Firewall, etc. benötigen Sie grundsätzlich Erfahrung und gute Kenntnisse. PROVISIO kann Sie bei der Einrichtung des Windows Servers NICHT unterstützen!

1. Installieren Sie zuerst Windows Server, indem Sie den Installationsanweisungen des Programms folgen. Rufen Sie nach der Installation die Windows Update Seite auf und installieren Sie alle Updates, die für dieses Produkt verfügbar sind. Der Computernamen des Servers darf nicht SITEREMOTE oder SITEREMOTEADMIN lauten!
2. Installieren Sie den IIS über das Rollenmanagement des Windows Servers. Aktivieren Sie zusätzlich die IIS-bezogenen Häkchen für HTTP-Umleitung, Windows-Authentifizierung, IIS6 Verwaltungskompatibilität und ASP.NET (Server 2008) bzw. ASP.NET 4.5 (Server 2012) bzw. ASP.NET 4.6 (Server 2016).
3. Nun installieren Sie bitte den MS SQL Server inklusive aller verfügbaren Updates und Servicepacks. Bitte installieren Sie auch die Integration Services, der Benutzer mit dem SiteRemote installiert wird, braucht darauf administrativen Zugriff. Wählen Sie während der Installation bitte „Windows Authentication“ als Authentifizierungsmethode (siehe [Seite 3](#) für weitere Installationsvarianten). Vergewissern Sie sich nach der Installation, dass der SQL Server läuft.

Update von SiteRemote Server

Hinweis: Das Update von älteren SiteRemote Versionen ist kostenpflichtig. Sie müssen anschließend eine neue Lizenz erwerben. Preise sind in unserem Webshop (<https://www.provisio.com/Shop/Shop.aspx?GroupIdx=17>) einsehbar.

Für die Konfiguration des Servers, des Mailservers, der Firewall, etc. benötigen Sie grundsätzlich Erfahrung und gute Kenntnisse. PROVISIO kann Sie bei der Einrichtung des Windows Servers NICHT unterstützen!

Updates von SiteRemote 1.x, 2.x, 3.x, Server 2003, 32Bit-Systeme und SQL Server 2000/2005 werden nicht mehr unterstützt.

Folgen Sie bitte diesen Hinweisen, um ein Update der Software durchzuführen.

1. Erstellen Sie ein Backup der SiteKioskBackendServer / SiteRemoteBackendServer Datenbank, nutzen Sie dafür beispielsweise das SQL Server Management Studio.
2. Bitte stellen Sie sicher, dass die Kompatibilitätseinstellung der Datenbank auf SQL Server 2008 oder höher eingestellt ist. Die Einstellung findet sich im Microsoft SQL Server Management Studio durch Rechtsklick auf die Datenbank, das Selektieren von Eigenschaften und dann unter Optionen. Üblicherweise muss diese Einstellung nicht geändert werden.
3. Legen Sie Kopien der Ordner „PROVISIO\SiteRemote\Common“ und „PROVISIO\SiteRemote\Config“ an (inkl. der jeweiligen Unterordner). Falls Sie individuelle Änderungen an den Strings des SiteRemote Servers gemacht haben, exportieren Sie bitte vorher die Strings, da Ihre Änderungen sonst überschrieben werden. Die Exportfunktion finden Sie in der Administration auf den Strings-Seiten, dort können Sie diese nach dem Update auch wieder importieren.

4. Jetzt ist es an der Zeit, die SiteRemote Server Software zu installieren. Führen Sie das Installationsprogramm aus und folgen Sie den Anweisungen.

5. Nach der Installation öffnet sich automatisch der Konfigurationsdialog zum Zuweisen eines https-Zertifikats für die SiteRemote Webseite. Sie können ein bestehendes Zertifikat auswählen. Falls noch keines vorhanden ist, müssen Sie über die entsprechende Schaltfläche zumindest ein vorübergehendes Zertifikat selbst generieren. Sie können später jederzeit das vorübergehende Zertifikat gegen ein anderes (offizielles) austauschen. Auf der zweiten Seite (über Next erreichbar) sind Backup-Einstellungen vornehmbar.

Auf der dritten Seite können die Einstellungen für den XMPP-Server ejabberd geändert werden. Über diesen kommunizieren Android Clients mit dem SiteRemote Server. Stellen Sie sicher unter Host name den Fully Qualified Domain Name (FQDN) des Servers anzugeben. Ports und Password (wird während der Installation zufällig generiert) müssen im Normalfall nicht geändert werden.

In jedem Fall schließen Sie nun diesen Dialog über den „Apply“ Button.

6. Lesen Sie die SiteRemote Server Admin Guide Broschüre (http://www.provisio.com/Download/brochures/Siteremote_Admin_Guide_de.pdf), um zu erfahren, wie Sie Ihre Lizenz erhalten, Teams anlegen usw.

4. Jetzt ist es an der Zeit die SiteRemote Server Software zu installieren. Führen Sie das Installationsprogramm aus und folgen Sie den Anweisungen.

5. Nach der Installation öffnet sich automatisch der Konfigurationsdialog zum Zuweisen eines https-Zertifikats für die SiteRemote Webseite. Sie können ein bestehendes Zertifikat auswählen. Falls noch keines vorhanden ist, müssen Sie über die entsprechende Schaltfläche zumindest ein vorübergehendes Zertifikat selbst generieren. Sie können später jederzeit das vorübergehende Zertifikat gegen ein anderes (offizielles) austauschen.

Auf der zweiten Seite (über Next erreichbar) sind Backup-Einstellungen vornehmbar.

Auf der dritten Seite können die Einstellungen für den XMPP-Server ejabberd geändert werden. Über diesen kommunizieren Android Clients mit dem SiteRemote Server. Stellen Sie sicher unter Host name den Fully Qualified Domain Name (FQDN) des Servers anzugeben. Ports und Password (wird während der Installation zufällig generiert) müssen im Normalfall nicht geändert werden.

In jedem Fall schließen Sie nun diesen Dialog über den „Apply“ Button.

6. Nach der Installation rufen Sie bitte die Settings-Seite der SiteRemote Administration auf und prüfen Sie die dortigen Einstellungen. Die meisten wurden auf die Standardwerte von SiteRemote geändert.

Bei einem Update von älteren SiteRemote Versionen brauchen Sie auch eine neue SiteRemote Server Lizenz, da die alte nicht mehr gültig ist. Diese erhalten Sie auf dem üblichen Weg.

Bitte beachten Sie, dass die Statistiken auf der Terminalübersicht und den Statistikseiten durch das Update zurückgesetzt wurden und die Zählung von vorne beginnt. Durch die Berichtsfunktion sind die alten Werte aber nach wie vor zugänglich.

Installation Scenarios with SiteRemote (using the default Webpage in IIS)

(nur in englischer Sprache verfügbar)

When updating SiteRemote, make sure to use the same settings as with a new installation.

1. SiteRemote with a local SQL Server (Standard)

Do a "Default" installation and follow the onscreen instructions.

2. Installing SiteRemote with local SQL EXPRESS Server (installed before SiteRemote)

Do a "Custom" installation.

During the installation choose the correct path to the SQL EXPRESS database (Database Server: "(local)\SQLEXPRESS").

3. Installing SiteRemote with external SQL Server

Generally you have to enable the SQL authentication of SQL Server and configure an associated SQL database user with corresponding access rights.

Also keep in mind the firewall settings on your machines (TCP port 1433 <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc646023.aspx>) and Furthermore make sure that you have enabled the remote connections in your SQL server settings (<http://blogs.msdn.com/b/walzenbach/archive/2010/04/14/how-to-enable-remote-connections-in-sql-server-2008.aspx>).

With an external SQL DB SiteRemote you have to create an SQL user manually before installing SiteRemote (SQL authentication) or just activate and use the default SQL user "sa".

The SQL user should have full access to the SQL DB to be able to create the SiteRemoteBackeEndServer Database and to fill the tables during the installation. The SQL user needs at least these rights:

1. server role:

- public
- sysadmin

2. database role:

- service
- db_owner

Do a "Custom" installation.

During the installation choose the correct path to the external SQL database and enable the checkbox at "Use SQL server credentials for authentication" (Database Server settings window). Fill in the username and password of the SQL user used for SiteRemote to access the SQL DB. Generally you can check if the SQL DB can be accessed from another computer with using the SQL Management Studio from Microsoft.

A special installation guide for using an external SQL DB is not provided by Provisio as it applies to the configuration of the MS SQL Server.

SiteRemote Server Troubleshooting (nur in englischer Sprache verfügbar)

Errors during the installation/uninstallation:

Error 1920 Service SiteRemote Server (SiteRemote Server) failed to start. Verify that you have sufficient privileges to start system services.



Error 1920 Service SiteRemote Server (SiteRemote Server) failed to start. Verify that you have sufficient privileges to start system services.

There are several possibilities why this message would be displayed.

When you receive error 1920 during the installation keep the message displayed and

1. Check the windows event log (Start -> Control Panel -> Administrative Tools -> Event Viewer -> Application and System) for error messages since the start of the installation.

2. Try to start the SiteRemote Server service manually (Start -> Run... -> services.msc -> right mouse click on "SiteRemote Server" service -> Start or Restart). Check the error messages are displayed and also check the Windows Event logs again.

A. Timeout

You are shown messages in the event log similar to these:

- **Event ID 7009:** Timeout (30000 milliseconds) waiting for the SiteRemote Server service to connect.
- **Event ID 7000:** The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.

Or, you receive "Error 1053: The service did not respond to start or control request in a timely fashion" when manually starting the Service.

Solution: You should add a higher value to the Windows registry for the timeout of the Windows services. At "HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control" you must add a DWORD entry with the name "ServicesPipeTimeout" and a decimal value higher than 30,000 (e.g. set it to 300,000). For details about this setting, refer to: <http://support.microsoft.com/kb/922918/en-us>.

Before you proceed, we strongly recommend that you back up your registry and become familiar with the restore process. For more information, see: <http://support.microsoft.com/kb/256986>.

B. User rights

You are shown messages in the event log similar to these:

- **Event ID 7041:** The SiteRemote Server service was unable to log on as .\SITEREMOTE with the currently configured password due to the following error:
Logon failure: the user has not been granted the requested logon type at this computer

• **Event ID 7000:** The SiteRemote Server service failed to start due to the following error:
The service did not start due to a logon failure.
Or, you receive "Error 1069: The service did not start due to a logon failure." when manually starting the Service.

Solution: Check if there is a Windows policy setting configured on your system that prevents members of the Users group from starting Windows services. If that is the case, you may want to reassign that right to the Users group or do one of the following.

After creating the local users SITEREMOTE and SITEREMOTEADMIN during the installation process of the SiteRemote Server, you can add them to the policy "Log on as a service" ("secpol.msc" or even "gpedit.msc" -> Windows Settings -> Security Settings -> Local Policies -> User Rights Assignment).

If the server is member of a domain or a domain controller, also consider the group policy settings of your domain controller to make the appropriate changes to the user rights.

Also, if you have already assigned this user right, and the user right appears to have been removed, a Group Policy object associated with this node might be removing the right. Check with your domain administrator to find out if this may be the case.

C. You have created the SITEREMOTE/SITEREMOTEADMIN user accounts before the installation

You are shown messages in the event log similar to these:

• **Event ID 7038:** The SiteRemote Server service was unable to log on as .\SITEREMOTE with the currently configured password due to the following error:
Logon failure: unknown user name or bad password.

• **Event ID 7000:** The SiteRemote Server service failed to start due to the following error:
The service did not start due to a logon failure.
Or, you receive “Error 1069: The service did not start due to a logon failure.” when manually starting the Service.

Solution: When creating a new installation, make sure that the users SITEREMOTE and SITEREMOTEADMIN do not exist before starting the installation. Otherwise, remove these users first.
These accounts will and must be created during the SiteRemote installation only.
This does NOT apply to installing a newer SiteRemote Server over an existing older version.
(Also, see general notes about the SITEREMOTE and SITEREMOTEADMIN accounts at the beginning of this article).

Error 27504. SQL version requirements not met: (...).

You receive this error when trying to install or uninstall SiteRemote prior to version 5.2 on a server with SQL Server 2012 or higher.

Reason: In a November 2016 Update for SQL Server 2012 and higher Microsoft changed the version information the SQL Server returns.

Solution: When uninstalling use this script: <http://www.provisio.com/download/uninstallsiteremote.zip>.
When installing/updating use a SiteRemote 5.2 or higher installer.

Errors during normal SiteRemote Server runtime:

Error 1069: The service did not start due to a logon failure.



Could not start the SiteRemote Server service on Local Computer. Error 1069: The service did not start due to a logon failure.

• **Event ID 7041:** The SiteRemote Server service was unable to log on as .\SITEREMOTE with the currently configured password due to the following error:
Logon failure: the user has not been granted the requested logon type at this computer.

• **Event ID 7000:** The SiteRemote Server service failed to start due to the following error:
The service did not start due to a logon failure.

Solution: You should check if there is any Windows policy setting configured on your system preventing the user SITEREMOTE from starting the SiteRemote Server service or preventing members of the Users group from starting Windows services.

After creating the local users SITEREMOTE and SITEREMOTEADMIN during the installation process of the SiteRemote Server, you can add them to the policy “Log on as a service” (“secpol.msc” or even “gpedit.msc” -> Windows Settings -> Security Settings -> Local Policies -> User Rights Assignment).

If the server is member of a domain or a domain controller, consider that the domain group policy settings will be made at a domain level and overrules any changes made elsewhere.
You need to check the group policy settings on your domain controller.

Make sure that at least the local SITEREMOTE account has the right to “log on as a service.”

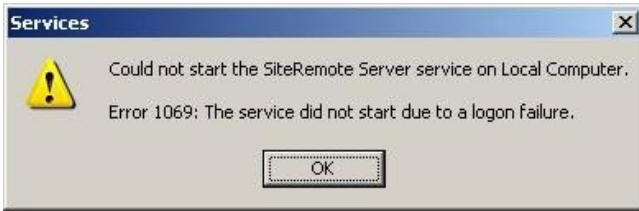
Windows Server 2003: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc739424%28WS.10%29.aspx>

Windows Server 2008: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc794944%28WS.10%29.aspx>

Also, if you have already assigned this user right to the service account and the user right appears to be removed, a Group Policy object associated with this node might be removing the right. Check with your domain administrator to find out if this is happening.

If the group policies are managed on a domain controller and you cannot add the local user SITEREMOTE to the “Log on as a service” policy, you might want to consider creating an organizational unit within your domain for the SiteRemote Server that uses different policies.

Error 1069: The service did not start due to a logon failure.



Could not start the SiteRemote Server service on Local Computer. Error 1069: The service did not start due to a logon failure.

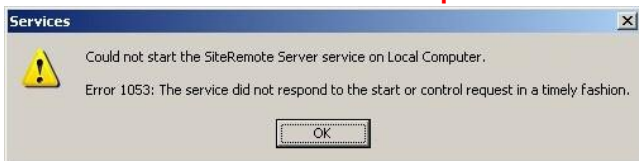
Solution: Check if someone has changed the password of the SITEREMOTE user outside of the SiteRemote Administration Web Page. If that has happened, please contact support at support-europe@provisio.com.

Make sure that no one has activated the Windows user option "User must change password at next logon" for the user SITEREMOTE or SITEREMOTEADMIN. Settings must be (default) "User cannot change password" and "Password never expires".

• **Event ID 7038:** The SiteRemote Server service was unable to log on as .\SITEREMOTE with the currently configured password due to the following error:
Logon failure: unknown user name or bad password.

• **Event ID 7000:** The SiteRemote Server service failed to start due to the following error:
The service did not start due to a logon failure.

Error 1053: The service did not respond to start or control request in a timely fashion.



Could not start the SiteRemote Server service on Local Computer. Error 1053: The service did not respond to start or control request in a timely fashion.

Solution: You should add a higher value to the Windows registry for the timeout of the Windows services.

At "HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control" you must add a DWORD entry with the name "ServicesPipeTimeout" and a decimal value higher than 30,000 (e.g. set it to 300,000)

• **Event ID 7000:** The SiteRemote Server service failed to start due to the following error:
The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.

For details about this setting, refer to: <http://support.microsoft.com/kb/922918/en-us>.

Before you proceed, we strongly recommend that you back up your registry and become familiar with the restore process. For more information, see: <http://support.microsoft.com/kb/256986>.

When using other Web Pages besides SiteRemote in IIS and you get the error:

• **Event ID 1062:** It is not possible to run two different versions of ASP.NET in the same IIS process. Please use the IIS Administration Tool to reconfigure your server to run the application in a separate process.

Reason: This can happen when using the IIS with several web pages and assigning different .NET versions to the web pages (using the "DefaultAppPool"). SiteRemote needs .NET 4.

Solution: Make sure that all web pages which are using the "DefaultAppPool" are set to .NET4.
Or assign separate application pools to each web site - then you do not need to change the .NET version.

Solve problems when trying to access the SiteRemote Administration web page:

The SiteRemote administration web page ("https://Servername/Administration/" or "https://IP-Adress/Administration/" or "https://localhost/Administration/") can only be accessed if your login user is a member of the local Administrators Windows group on the Server where SiteRemote is installed.

When accessing the web page from outside you also need to add the server or domain name before the user name (e.g. "ServerName\Administrator").

The "web.config" of the SiteRemote Administration page does use ASP.NET Windows Authentication. By default all users of the Windows built-in Administrators role can access the administration part.

```
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
```

On Windows Server 2008 or higher you may need to take further actions if you want to provide access for other users beside the preconfigured local Administrator account (you will get the error 401.2 even if your user is member of the local Administrators group). See:

<http://www.andornot.com/blog/post/How-to-solve-4012-errors-related-to-Windows-Authentication-and-the-BUILTIN5cAdministrators-role-in-IIS-7.aspx>

In case you have problems accessing the SiteRemote Administration settings with additional Administrator users on Windows Server (or even in case you want to provide access for specific Windows users you don't want to add to the local administrators group) you can customize the "web.config" for the SiteRemote Administration page to fit you needs.

Just edit the "web.config" at "...\\PROVISIO\\SiteRemoteWeb.Admin" and add the user(s) you want to grant access to the SiteRemote Administration page manually.

First you should make a backup of the "web.config" file. Then you can open the file with an editor (e.g. Notepad) and search for this section:

```
<authorization>
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
<deny users="*/>
</authorization>
```

Change it to fit your needs - example:

```
<authorization>
<allow roles="BUILTIN\Administrators"/>
<allow users="WINDOWS_SERVER_NAME_OR_DOMAIN_NAME\
USER_NAME" />
<deny users="*/>
</authorization>
```

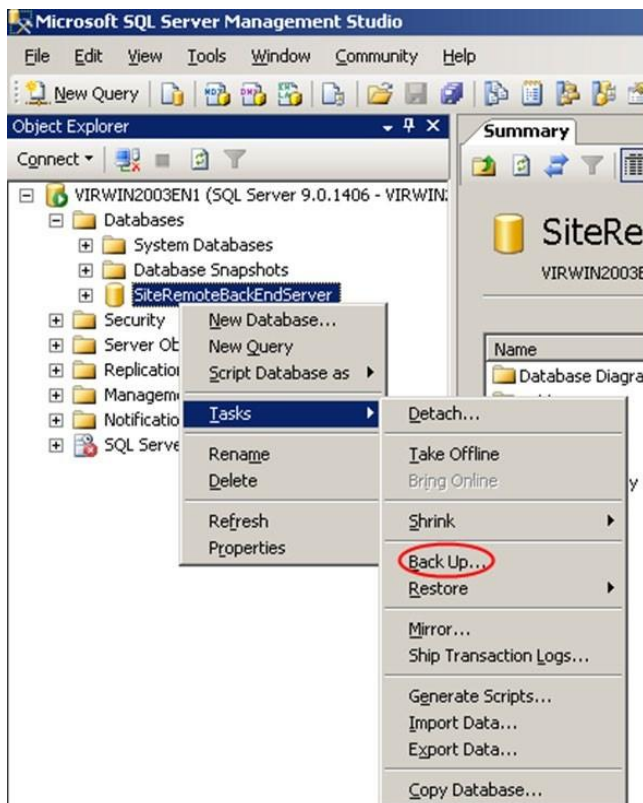
Backup SiteRemote and restore on the same or on another server (nur in englischer Sprache verfügbar)

General Notes: Please note that you can't restore SiteRemote on another server without requesting a new server license file. This description was made for SiteRemote Servers (default installation) using the SQL Server installed on the same machine.

BACKUP the old server:

1. Stop the SiteRemote Server service (using services.msc) You should keep the service stopped (e.g. by deactivating it) to make sure that the old SiteRemote server does not receive/accept any new data from the terminals.

2. Backup the "SiteRemoteBackEndServer" database (FULL backup) by using the SQL Management Studio:
<http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms187510.aspx>



3. Backup the folder "..\PROVISIO\SiteRemote\Common" (including subfolders).

This folder contains log and performance data and other terminal files.

If you have enough available hard drive space, you might also want to backup the complete "PROVISIO" folder at "C:\Program Files (x86)".

- Backup Strings (optional):

In the case that you made individual changes to strings of the SiteRemote server, export the strings, otherwise your changes will be overwritten. You can find the export feature on the strings pages in the administration section of your SiteRemote server. There you can also import your strings again after the update.

- General note:

You should backup these data in regular intervals when the server is running.

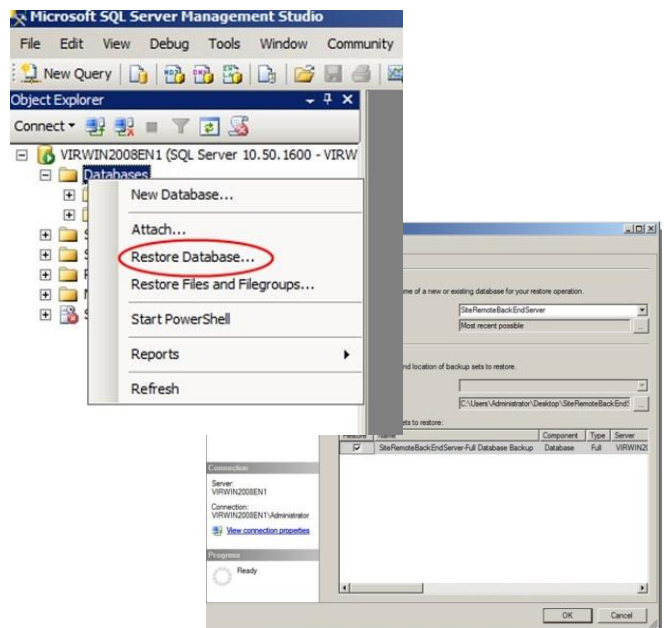
This makes sure that you have the most current data in case you need to restore your SiteRemote server at any time.

RESTORE the new server:

1. Make sure that you install the SiteRemote Server application into the same installation folder like on your original server.

2. Restore the "Common" folder (default: "C:\Program Files(x86)\PROVISIO\SiteRemote\Common...")

3. Open the SQL Management Studio and restore the SiteRemote Database (SiteRemoteBackEndServer): <http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms177429.aspx>.



4. Install SiteRemote. First check the system requirements for SiteRemote.

5. When the installation is finished; open the administration webpage of SiteRemote, make sure the server is running and download the new public key.

Also note that the SiteRemote settings have been overwritten with the new SiteRemote default values and need to be configured again.

Then you have to send us the new public key that we can generate a new license.

6. After receiving the license key upload the new license.

- General note:

Make sure that the new SiteRemote server is available at the same URL/IP like before.