Guide de dépannage - Installation et collecte CSPC

Prérequis et recommandation

- Configurez DNS/PROXY et adminshell est opérationnel
- Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
- Basculer vers la racine à l'aide de la commande su -
- Exécuter la commande en tant que « service adminshell status » racine
- Confirmez ici que votre ID CCO a été activé pour télécharger le logiciel chiffré

Problèmes en cours.

Suivez les recommandations pour une mise à niveau réussie.

- N'installez pas le même correctif plusieurs fois, car cela pourrait endommager le logiciel du collecteur et laisser l'appliance dans un état incohérent.
- N'installez pas manuellement la version inférieure du correctif. La restauration vers les versions précédentes n'est pas prise en charge.
- Ne déclenchez pas l'installation de plusieurs correctifs en même temps.
- Assurez-vous qu'aucune installation de package n'est en cours avant de déclencher la mise à niveau. Exécutez la commande ci-dessous qui affichera si l'installation du package est en cours ou non.

  ```
  Ex : - su admin from root and run
  show apply
  admin# show apply
  Numéro de version : sp-x.x.x-x-x-lnx64
  État : Heure de début appliquée : xxxxxxxx
  Heure de fin : xxxxxxxxx
  Numéro de version : sp-x.x.x-x-x-lnx64
  État : Heure de début appliquée : xxxxxxxx
  Heure de fin : xxxxxxxxx
  Si l'état est « Application en cours » , n'installez aucun correctif .
  ```
- N'installez aucun correctif si adminshell est désactivé.

Solution au problème connu

Échec du téléchargement

Le téléchargement peut échouer pour plusieurs raisons afin d'éviter l'échec. Assurez-vous que les paramètres ci-dessous sont configurés avant la mise à niveau :

- DNS/PROXY doit obligatoirement être configuré si vous souhaitez effectuer une mise à niveau via LCM. Assurez-vous que l'un d'entre eux doit être configuré avant la mise à niveau.
- Confirmez ici que votre ID CCO a été activé pour télécharger le logiciel chiffré
- Assurez-vous que vous utilisez un CCOID et un mot de passe corrects.
- Mettre à jour le mot de passe dans LCM après modification du mot de passe CCOID.

Échec d'application

L'application peut échouer pour plusieurs raisons. Après la connexion à admin, exécutez la commande `show apply` pour vérifier pourquoi l'application a échoué.

```
Ex : - Show apply :
Numéro de version : sp-x.x.x-x-x-lnx64
État : Échec de l'application
Heure de début : xxxxxxx
Heure de fin : xxxxxxx
Motif : Le fichier de package « xxx-x.x.x-x-lnx64.zip » n'a pas le format attendu
```

Échec de l'application en raison d'un fichier de package au format inattendu

Dans un tel scénario, en raison d'un problème réseau, le package téléchargé est parfois corrompu.

- Exécutez les commandes ci-dessous en utilisant les informations d'identification racine
  a. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
  b. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su` -
     Téléchargez le fichier `clearImproperPatch.sh` à partir d'ici
  c. Exécutez le script comme suit :
     `./clearImproperPatch.sh <nompackage>`
     Par exemple : `./clearImproperPatch.sh sp-30.0.3-0-0-lnx64`
  d. Exécutez la commande `su admin` et déclenchez la mise à niveau une fois de plus.

L'application a échoué pour toute autre raison

Collectez les informations ci-dessous et partagez-les avec l'équipe de support du collecteur .

1. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
2. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su -`
3. Collecter `/opt/LCM/log/install` et `/opt/LCM/log/apply logs`
4. Fournir des informations sur la configuration DNS et proxy

Erreurs de mise à niveau Web UI

Un certain temps, il a observé qu'en raison d'un problème de cache, vous ferez face à ce problème. Suivez les étapes ci-dessous pour le résoudre :

1. Il est recommandé d'effacer le cache avant de se connecter à CSPC WEBUI
2. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
3. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su -`
4. Exécutez la commande `service adminshell restart` pour redémarrer adminshell
5. Essayez de vous connecter à l'interface CSPC

Télécharger les suspensions

En raison d'un problème de réseau, le téléchargement du paquet se bloque. Pour résoudre ce problème, procédez comme suit :

1. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
2. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su -`
3. Exécutez la commande `vi /opt/LCM/log/install`
4. Vérifiez la vitesse de téléchargement actuelle, si elle est de 0 Kbits/s, puis exécutez uniquement les commandes ci-dessous .

```
ex : - 62 551M 62 342M 0 0 544k 0 0:17:18 0:10:44 0:06:34 0k
      62 551M 62 342M 0 0 544k 0 0:17:18 0:10:45 0:06:33 0k
```

1. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
2. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su -`
3. Exécuter le commentaire ci-dessous pour vérifier que le processus de téléchargement est en cours

```
Ex :- #ps -aef | grep télécharger
```

4. Si la commande ci-dessus donne un résultat quelconque alors le processus de téléchargement est en cours d'exécution sinon, il est arrêté.

5. Si un processus de téléchargement est en cours d'exécution, arrêtez-le à l'aide de la commande ci-dessous.
   `Kill -9 <PID> à partir du résultat ci-dessus`
6. Exécutez la commande `cd /opt/LCM/tmp/`
7. Exécutez la commande `rm -rf <Patch file` pour supprimer le patch
8. Téléchargez le formulaire `updateDBScript.sh` ici
9. Exécutez le script comme suit :
   `./updateDBScript.sh`
10. Connectez-vous à l'interface graphique CSPC et accédez à Software Updates et déclenchez la mise à niveau

Appels en cours Suspens

Remarque : Parfois, la mise à niveau de LCM peut se poursuivre pendant 1 jour . Pendant la mise à niveau de LCM, il affiche Apply-in-progress. Il est strictement recommandé d'exécuter la commande ci-dessous si le processus est bloqué pendant plus d'une journée.

---

1. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur
2. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su -`
3. Exécuter ci-dessous pour vérifier que le processus d'application est en cours d'exécution
   `Ex :- #ps -aef | grep apply`
4. Si un processus d'application des transactions est en cours d'exécution, arrêtez-le à l'aide de la commande ci-dessous.
   `Kill -9 <PID>` du résultat ci-dessus
5. Obtenez le fichier `updateDBScript.sh` à partir d'ici et exécutez-le en tant que racine
6. Connectez-vous à l'interface utilisateur CSPC et accédez à Software Updates et déclenchez la mise à niveau

La page Mises à jour logicielles tourne uniquement le message de chargement

La page Software Updates UI tourne avec le message Loading sur 2.8/2.8.0.1 après le lancement de la mise à niveau à partir de l'interface utilisateur. La tâche de mise à niveau déclenchée à partir de la version 2.8/2.8.01 de CSPC peut être déclenchée en tant que processus casuser. Si le téléchargement échoue pour une raison quelconque dans ce scénario, qui peut être identifié avec ci-dessous les journaux dans `/opt/LCM/logs/install` file et avec cette commande `sh download` affiche l'état comme `téléchargement`.

```
« jeos-30.1.0-1-lnx64.zip ==========
[Ven nov 16 09:30:36 EST 2018] Début de l'opération de téléchargement
```

```
jeos-30.1.0-1-lnx64.zip ++++++++++++
~~~~~~~~

ASD-DOWNLOAD : Obtention des détails du fichier du serveur

/opt/LCM/tmp/downloads/jeos-30.1.0-1-lnx64.zip~~~~~~~~~~~~~~~~~~
% Total % Reçus % Durée Vitesse Moyenne Xferd Durée Durée Actuelle
Déchargement Débit total de transfert à gauche
104 839 104 839 0 0 2064 0 – : – : – : – : – : – : – : – : – 18644
RetVal : 0

ASD-DOWNLOAD : Erreur de somme de contrôle. Le fichier téléchargé est endommagé.
(5cbfed16c7e93db9a6c829cd7a825723, 6f7907d0fbaa6f860aa32a1642155d50) »
```

La base de données ne sera pas mise à jour avec l'état d'échec et l'interface des mises à jour logicielles finira par tourner avec le message de chargement.

Pour résoudre le problème du message tournant, procédez comme suit :

1. Connectez-vous au collecteur en tant que collecteur.
2. Basculez vers la racine à l'aide de la commande su -.
3. Téléchargez le fichier casuserDownload_Failed.zip ici.
4. Décompressez casuserDownload_Failed.zip et exécutez le cd dans le dossier casuserDownload_Failed.
5. Exécutez install.sh en tant que root.
6. Connectez-vous à l'interface utilisateur de CSPC, accédez à Software Updates et relancez la mise à niveau.

Références

Consultez les documents ci-dessous pour plus d'informations et de détails sur l'installation du collecteur

- Guides d'installation et de mise à niveau
- Notes de version

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.