

# Guide de dépannage - Installation et collecte de CSPC

## Prérequis et recommandation

- Configurer DNS/PROXY et l'interpréteur de commandes est actif et en cours d'exécution
- Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
- Basculer vers la racine à l'aide de la commande su -
- Exécuter la commande en tant que root 'service adminshell status'
- Confirmez [ici](#) que votre ID CCO a été activé pour le téléchargement de logiciels chiffrés

## Problèmes ouverts.

Suivez les recommandations pour une mise à niveau réussie.

- N'installez pas le même correctif plusieurs fois, ce qui risque d'endommager le logiciel du collecteur et de laisser l'appareil dans un état d'incohérence.
- N'installez pas manuellement la version inférieure du correctif. Revenir aux versions précédentes n'est pas pris en charge.
- Ne déclenchez pas l'installation simultanée de plusieurs correctifs.
- 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 l'installation du package en cours ou non.

```
Ex : - administrateur su de la racine et exécuter  
show Apply  
admin# show Apply  
Numéro de version : sp-x.x.x-x-1nx64  
État : Heure de début appliquée : xxxxxxxxx  
Heure de fin : xxxxxxxxx  
Numéro de version : sp-x.x.x-x-1nx64  
État : Heure de début appliquée : xxxxxxxxx  
Heure de fin : xxxxxxxxx  
Si Status est " Apply-in-progress " , alors n'installez aucun patch .
```

- N'installez aucun correctif si adminshell est désactivé.

## Solution au problème connu

### Échec du téléchargement

Le téléchargement peut échouer pour de nombreuses raisons afin d'éviter l'échec, assurez-vous que les éléments ci-dessous sont configurés avant la mise à niveau :

- DNS/PROXY est obligatoire pour être configuré si vous souhaitez effectuer une mise à niveau via LCM. Assurez-vous que l'un d'eux doit être configuré avant la mise à niveau.
- Confirmez [ici](#) que votre ID CCO a été activé pour le téléchargement de logiciels chiffrés
- Vérifiez que vous utilisez le CCOID et le mot de passe corrects.
- Mettre à jour le mot de passe dans LCM après la modification du mot de passe CCOID.

# Échec de l'application

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

Ex : - Afficher le formulaire de candidature :  
Numéro de version : sp-x.x.x-x-lnx64  
État : Échec de l'application  
Heure de début : xxxxxxxx  
Heure de fin : xxxxxxxx  
Raison : Fichier de package « xxx-x.x.x-x-lnx64.zip » non au format attendu

## Échec de l'application en raison d'un fichier de package non au format attendu

Dans ce cas, en raison d'un problème réseau, le package téléchargé est parfois endommagé.

- Exécuter les commandes ci-dessous à l'aide des informations d'identification racine
  - 1. Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
  - 2. Basculer vers la racine à l'aide de `su` - commande  
Téléchargez le fichier `clearImcleanPatch.sh` à partir d'[ici](#)
  - 3. Exédez le script comme suit :  
`./clearImproperPatch.sh <nom du paquet>`  
Par exemple : `./clearImproperPatch.sh sp-30.0.3-0-0-lnx64`
  - 4. Exédez la commande `su admin` et déclenchez une nouvelle fois la mise à niveau.

## Échec de l'application pour toute autre raison

Collectez les informations ci-dessous et partagez-les avec l'équipe d'assistance du collecteur .

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

## Erreurs d'interface utilisateur Web de mise à niveau

Il a été observé un certain temps qu'en raison d'un problème de cache, vous allez faire face à ce problème. Procédez comme suit pour résoudre ce problème :

1. Il est recommandé de supprimer le cache avant de se connecter à CSPC WEBUI
2. Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
3. Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su-`
4. Exécuter la commande `service adminshell restart` pour redémarrer `adminshell`
5. Essayez de vous connecter à l'interface utilisateur graphique de CSPC

## Télécharger les blocages

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

- Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
- Basculer vers la racine à l'aide de `su` - commande
- Exécuter la commande `vi /opt/LCM/log/install`
- Vérifiez la vitesse de téléchargement actuelle, si elle est de 0 kbits/s, 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
```

- Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
- Basculer vers la racine à l'aide de `su` - commande
- Exécuter le commentaire ci-dessous pour vérifier que le processus de téléchargement est en cours d'exécution

Ex : - #ps -aef | grep download

- Si la commande ci-dessus donne une sortie, alors le processus de téléchargement s'exécute autrement, il est arrêté.
- Si un processus de téléchargement est en cours d'exécution, supprimez ce processus à l'aide de la commande ci-dessous.

Tuer -9 <PID> à partir de la sortie ci-dessus

- Exécuter la commande `cd /opt/LCM/tmp/`
- Exécuter la commande `rm -rf <fichier de correctif` pour supprimer le correctif
- Téléchargez le formulaire `updateDBScript.sh` [ici](#)

- Exécuter le script comme suit :

```
./updateDBScript.sh
```

- Connectez-vous à l'interface graphique du CSPC et accédez à Mises à jour logicielles et déclenchez la mise à niveau

## Poignées en cours d'application

**Note:** Parfois, la mise à niveau de LCM peut se poursuivre pendant 1 jour. Lors de la mise à niveau de LCM, il affiche **Apply-in-progress**. Il est strictement recommandé d'exécuter la commande suivante si le processus est suspendu pendant plus d'un jour.

- Connexion à l'appliance du collecteur en tant que connexion du collecteur
- Basculer vers la racine à l'aide de la commande `su`-
- Exécuter ci-dessous la recommandation pour vérifier que le processus d'application est en cours d'exécution

Ex : - #ps -aef | grep Apply

- Si un processus d'application est en cours d'exécution, supprimez ce processus à l'aide de la commande ci-dessous.

Tuer -9 <PID> à partir de la sortie ci-dessus

- Obtenez le `updateDBScript.sh` à partir d'[ici](#) et exécutez-le en tant que racine

- Connectez-vous à l'interface CSPC et accédez à Mises à jour logicielles et déclenchez la mise à niveau

## Page Mises à jour logicielles Spins uniquement Chargement du

## message

La page de l'interface utilisateur des mises à jour logicielles tourne avec le message **Chargement** sur 2.8/2.8.0.1 après avoir initié la mise à niveau à partir de l'interface utilisateur. Le travail de mise à niveau déclenché à partir de CSPC version 2.8/2.8.01 peut être déclenché en tant que processus casuser. Si le téléchargement échoue pour une raison quelconque dans ce scénario, qui peut être identifié avec les journaux ci-dessous 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 16 nov 09:30:36 EST 2018] Démarrage de l'opération de téléchargement  
jeos-30.1.0-1-lnx64.zip ++++++  
~~~~~
```

TÉLÉCHARGEMENT ASD : Obtention des détails du fichier à partir du serveur

```
/opt/LCM/tmp/downloads/jeos-30.1.0-1-lnx64.zip~~~~~  
% Total % Reçu % Xferd Durée de vitesse moyenne Durée actuelle  
Télécharger la vitesse de transfert gauche totale  
104 839 104 839 0 0 2064 0 - :- : - - : - : - : - : - : - 18644  
RetVal : 0
```

TÉLÉCHARGEMENT ASD : 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 connexion au collecteur.
2. Passez à la racine à l'aide de la commande su -.
3. Obtenez casuserDownload\_Failed.zip à partir d'[ici](#).
4. Décompressez casuserDownload\_Failed.zip et exécutez cd dans le dossier casuserDownload\_Failed.
5. Exécutez install.sh en tant que racine.
6. Connectez-vous à l'interface CSPC, accédez à Mises à jour logicielles et réinitialisez la mise à niveau.

## Références

Pour plus d'informations et pour plus d'informations sur l'installation du collecteur, consultez les documents ci-dessous

- [Guides d'installation et de mise à niveau](#)
- [Relancer les notes](#)