

# Impossible de désinstaller l'ensemble URT du noeud ISE dans Azure via l'interface de ligne de commande

## Table des matières

---

---

### Problème

Échec des tentatives d'installation de l'offre groupée d'outils de préparation à la mise à niveau (URT) `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` sur Cisco Identity Services Engine (ISE) version 3.4. Après l'échec de l'installation, les tentatives suivantes de désinstallation ou de réinstallation de l'ensemble URT ont échoué et les services ISE n'ont pas pu être arrêtés en raison d'un verrouillage persistant du processus d'application (APP\_INSTALL). L'interface de ligne de commande a renvoyé des messages d'erreur indiquant qu'une autre installation ou mise à niveau d'application était en cours, verrouillant ainsi la base de données ISE et empêchant d'autres opérations de gestion.

### Environnement

- Produit : Cisco Identity Services Engine (ISE)
- Version : 3.4.0
- Sous-technologie : Mise à niveau/correctif/licence ISE
- Offre groupée URT : `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` (version 1.0.0, 52 jours)
- Déploiement: ISE multinoeud sur la machine virtuelle Azure (administrateur secondaire, noeud de surveillance principal)
- Tentative d'installation CLI via : `application install ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz NETFTP`
- Les environnements VM cloud Azure ne prennent pas en charge les processus de mise à niveau ISE natifs
- Aucune mise à niveau ou installation récente réussie avant la tentative d'offre groupée URT

### Résolution

Ce workflow détaillé décrit les étapes requises pour identifier et résoudre le blocage de base de données résultant d'une installation d'un bundle URT ayant échoué dans Cisco ISE 3.4.

#### Étape 1 : Essayez la suppression standard des applications et arrêtez le service

Commencez par tenter de supprimer l'application URT et arrêtez les services Cisco ISE à l'aide

des commandes CLI standard. Cette étape confirme l'état de verrouillage et génère les messages d'erreur nécessaires au diagnostic.

Commande pour supprimer l'application URT :

```
application remove urt
Continue with application removal? (y/n) [n] ? y
% An existing application install, remove, or upgrade is in progress. Try again shortly.
```

Commande pour arrêter les services ISE :

```
application stop ise
Waiting up to 20 seconds for lock: APP_INSTALL
APP_INSTALL to complete
Database is still locked by lock: APP_INSTALL
APP_INSTALL. Aborting. Please try it later
% Error: Another ISE DB process (APP_INSTALL APP_INSTALL) is in progress, cannot perform Application St
```

Si vous recevez des messages indiquant qu'une autre installation, suppression ou mise à niveau est en cours, passez aux étapes suivantes du dépannage avancé.

## Étape 2 : Identifiez le fichier de verrouillage de la base de données

Accédez au noeud avec des priviléges de niveau racine via l'interface de ligne de commande. Accédez au répertoire temporaire dans lequel les verrous de processus sont stockés.

Commande permettant de répertorier le contenu du répertoire /temp/ :

```
ls /temp/
```

Recherchez un fichier nommé ise\_db\_lock ou similaire. Ce fichier est chargé de maintenir le verrouillage de la base de données et d'empêcher les opérations de service.

## Étape 3 : supprimez le fichier de verrouillage de base de données obsolète

Une fois le fichier de verrouillage identifié, supprimez-le pour supprimer la condition de verrouillage permanent.

Commande pour supprimer le fichier de verrouillage :

```
rm /temp/ise_db_lock
```

Cette action libère la base de données et permet d'autres opérations de gestion.

#### Étape 4 : Arrêtez et redémarrez les services ISE

Après avoir supprimé le fichier de verrouillage, arrêtez puis redémarrez les services Cisco ISE pour vous assurer que tous les processus sont réinitialisés et s'exécutent comme prévu.

Commande pour arrêter les services Cisco ISE :

```
application stop ise
```

Commande de démarrage des services Cisco ISE :

```
application start ise
```

Vérifiez qu'aucun message d'erreur lié à APP\_INSTALL ne s'affiche et que les services s'arrêtent et démarrent correctement.

#### Étape 5 : Validez l'état d'exécution des services ISE

Vérifiez l'état opérationnel de tous les processus Cisco ISE pour vous assurer qu'ils fonctionnent normalement et qu'aucun verrou ne persiste.

Commande pour vérifier l'état en cours :

```
show application status ise
```

Exemple de rapport :

ISE PROCESS NAME	STATE	PROCESS ID
Database Listener	running	4056
Database Server	running	132 PROCESSES
Application Server	running	9481
Profiler Database	running	9774
ISE Elasticsearch	running	24973
AD Connector	running	35580
M&T Session Database	running	7838
M&T Log Processor	running	38134
ISE Messaging Service	running	10373
ISE API Gateway Database Service	running	10825

ISE API Gateway Service	running	23058
ISE pxGrid Direct Service	running	67962
ISE pxGrid Direct Pusher	running	68973
Segmentation Policy Service	running	39231
REST Auth Service	running	42849
SSE Connector	disabled	
Hermes (pxGrid Cloud Agent)	disabled	
MFA (Duo Sync Service)	running	44767
McTrust (Meraki Sync Service)	disabled	
aciconn (ACI Connection Service)	disabled	
Workload Connector Service	disabled	
ISE Prometheus Service	running	62697
ISE Prometheus Exporter	running	59234
ISE Grafana Service	running	32873
ISE MNT LogAnalytics Elasticsearch	disabled	
ISE Logstash Service	disabled	
ISE Kibana Service	disabled	
ISE Native IPSec Service	running	10210
MFC Profiler	running	46329
ISE Prometheus Alertmanager Service	running	48962
Protocols Engine	running	60381

Tous les principaux services Cisco ISE doivent indiquer « En cours d'exécution ».

## Étape 6 : Validez la synchronisation des noeuds dans l'interface utilisateur graphique

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur graphique (GUI) de Cisco ISE.
2. Accédez à : Administration > System > Deployment.
3. Assurez-vous que l'état de synchronisation des noeuds est correct et que tous les noeuds du déploiement multinoeud sont sains. Cela confirme que la condition de verrouillage n'a pas eu d'impact sur les communications des noeuds.

## Motif

La cause principale du problème était la présence d'un fichier de verrouillage de base de données périmé (ise\_db\_lock) dans le répertoire /temp/. Ce fichier de verrouillage a été créé lors de l'échec de l'installation de l'ensemble URT et n'a pas été supprimé automatiquement. Le verrouillage persistant a empêché l'exécution d'autres opérations d'installation, de suppression ou de mise à niveau d'applications et a bloqué la possibilité d'arrêter les services Cisco ISE via l'interface de ligne de commande. En outre, la tentative d'opérations de mise à niveau natives dans un environnement Azure VM n'est pas prise en charge et Cisco recommande le redéploiement pour les mises à niveau dans les déploiements cloud.

## Autres informations utiles

- [Installer ISE sur le cloud Azure](#)

## 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.