

# Impossibile disinstallare il bundle URT dal nodo ISE in Azure tramite CLI

## Sommario

---

## Problema

Tentativo di installare il bundle URT (Upgrade Readiness Tool) `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` su Cisco Identity Services Engine (ISE) versione 3.4 non riuscito. Dopo l'installazione non riuscita, i successivi tentativi di disinstallare o reinstallare il bundle URT non sono riusciti e non è stato possibile arrestare i servizi ISE a causa di un blocco persistente del processo dell'applicazione (APP\_INSTALL). La CLI ha restituito messaggi di errore che indicano che era in corso l'installazione o l'aggiornamento di un'altra applicazione, bloccando efficacemente il database ISE e impedendo ulteriori operazioni di gestione.

## Ambiente

- Prodotto: Cisco Identity Services Engine (ISE)
- Version: 3.4.0
- Sottotecnologia: Aggiornamento/patch/licenze ISE
- Pacchetto URT: `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` (versione 1.0.0, 52 giorni fa)
- Implementazione: ISE a più nodi sulla macchina virtuale di Azure (amministratore secondario, nodo di monitoraggio primario)
- Tentativo di installazione CLI tramite: `installazione applicazione ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` NETFTP
- Gli ambienti VM cloud di Azure non supportano i processi di aggiornamento ISE nativi
- Non sono stati eseguiti aggiornamenti o installazioni recenti prima del tentativo di bundle URT

## Risoluzione

Questo flusso di lavoro dettagliato descrive i passaggi necessari per identificare e risolvere il blocco del database risultante da un'installazione non riuscita del bundle URT in Cisco ISE 3.4.

**Passaggio 1:** tentare la rimozione dell'applicazione standard e l'arresto del servizio

Provare anzitutto a rimuovere l'applicazione URT e arrestare i servizi Cisco ISE usando i comandi CLI standard. In questo passaggio viene confermato lo stato di blocco e vengono generati i messaggi di errore necessari per la diagnosi.

Comando per rimuovere l'applicazione 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.
```

Comando per l'arresto dei servizi 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
```

Se vengono visualizzati messaggi indicanti che è in corso un'altra installazione, rimozione o aggiornamento, passare alla procedura successiva per la risoluzione avanzata dei problemi.

## Passaggio 2: Identificare il file di blocco del database

Accedere al nodo con privilegi a livello di radice tramite CLI. Passare alla directory temporanea in cui sono memorizzati i blocchi del processo.

Comando per elencare il contenuto della directory /temp/:

```
ls /temp/
```

Cercare un file denominato ise\_db\_lock o simile. Questo file è responsabile della gestione del blocco del database e impedisce le operazioni del servizio.

## Passaggio 3: Rimuovere il file di blocco del database non aggiornato

Una volta identificato il file di blocco, rimuoverlo per cancellare la condizione di blocco persistente.

Comando per rimuovere il file di blocco:

```
rm /temp/ise_db_lock
```

Questa azione rilascia il database e consente ulteriori operazioni di gestione.

## Passaggio 4: Arrestare e riavviare i servizi ISE

Dopo aver rimosso il file di blocco, procedere all'arresto e quindi riavviare i servizi Cisco ISE per assicurarsi che tutti i processi vengano reimpostati e eseguiti come previsto.

Comando per arrestare i servizi Cisco ISE:

```
application stop ise
```

Comando per avviare i servizi Cisco ISE:

```
application start ise
```

Verificare che non vengano visualizzati messaggi di errore relativi a APP\_INSTALL e che i servizi vengano arrestati e avviati correttamente.

## Fase 5: Convalida dello stato di esecuzione dei servizi ISE

Controllare lo stato operativo di tutti i processi Cisco ISE per verificare che funzionino correttamente e che non persistano blocchi.

Comando per controllare lo stato di esecuzione:

```
show application status ise
```

Output di esempio:

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

Tutti i principali servizi Cisco ISE devono dichiarare di essere "in esecuzione".

## Passaggio 6: Convalidare la sincronizzazione dei nodi nella GUI

1. Accedere all'interfaccia utente grafica (GUI) di Cisco ISE.
2. Passare a: Amministrazione > Sistema > Distribuzione.
3. Verificare che lo stato di sincronizzazione del nodo sia corretto e che tutti i nodi nella distribuzione a più nodi siano integri. Ciò conferma che la condizione di blocco non ha influito sulle comunicazioni del nodo.

## Causa

La causa principale del problema è stata la presenza di un file di blocco del database non aggiornato (ise\_db\_lock) nella directory /temp/. Questo file di blocco è stato creato durante l'installazione non riuscita del bundle URT e non è stato rimosso automaticamente. Il blocco persistente ha impedito l'esecuzione di ulteriori operazioni di installazione, rimozione o aggiornamento dell'applicazione e ha bloccato la possibilità di arrestare i servizi Cisco ISE tramite CLI. Inoltre, il tentativo di eseguire operazioni di aggiornamento native in un ambiente VM di Azure non è supportato e Cisco consiglia la ridistribuzione per gli aggiornamenti nelle distribuzioni cloud.

## Contenuto correlato

- [Installa ISE in Azure Cloud](#)

### Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).