

L'aggiornamento Secure FMC non riesce con "Platform architecture x86_64 is not supported"

Sommario

Problema

Quando si tenta di aggiornare Cisco Secure Firewall Management Center (FMC) alla versione 7.6.4, il processo di aggiornamento ha esito negativo durante la verifica di idoneità con il seguente messaggio di errore: "Platform architecture x86_64 is not supported". Questo errore impedisce il proseguimento dell'aggiornamento. In questo articolo viene inoltre illustrata una soluzione alternativa alla directory /ngfw.

Ambiente

- Tecnologia: Cisco Secure Firewall Firepower - 7.6
- Sottotecnologia: Cisco Secure Firewall - Gestione (FMC / cdFMC / FDM) - 7.6
- Versione software: FMC 7.6.2, tentativo di aggiornamento a 7.6.4
- Osservato su piattaforme che eseguono l'architettura x86_64
- Gli errori di aggiornamento possono essere correlati all'esistenza di una directory /ngfw imprevista nel file system radice di FMC
- Sintomi e soluzioni simili a quelli citati nei casi precedenti e negli ID dei bug Cisco

Risoluzione

Questi passaggi spiegano in dettaglio come identificare e risolvere il problema di aggiornamento causato dalla presenza di una directory /ngfw imprevista, che attiva l'errore dell'architettura della piattaforma durante il controllo di preparazione all'aggiornamento.

Accesso alla CLI di FMC in modalità Expert

Accedere alla CLI di FMC e accedere alla modalità Expert per ottenere i privilegi root.

```
> expert
admin@device:~$ sudo su
Password:
root@device:/Volume/home/admin#
```

Passare alla directory principale ed elencarne il contenuto

Spostarsi nella directory principale (/) ed elencare tutte le directory per verificare la presenza della cartella /ngfw.

```
root@device:/Volume/home/admin# cd /
root@device:/# ls -halts
```

Output di esempio (notare la presenza di ngfw♦?

```
total 101K
4.0K drwxrwxrwt 23 root root 4.0K Jan  9 06:51 tmp
1.0K drwxr-xr-x  6 root root 1.0K Jan  9 06:50 boot
...
4.0K drwxr-xr-x  3 root root 4.0K Dec  2 11:28 ngfw      <=====
...
...
```

Esaminare i log degli errori di Controllo preparazione aggiornamento

Esaminare i log di verifica della fattibilità per individuare il messaggio di errore specifico che indica l'architettura della piattaforma non supportata.

```
***** :FAILURE SCRIPT: *****
[260108 12:35:56:668]
SCRIPT NAME: 000_start/000_check_platform_support.sh
RECOVERY MESSAGE: Fatal error: Platform architecture x86_64 is not supported. Supported architecture(s)
^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^^
```

Implementare la soluzione alternativa: rinominare la directory /ngfw

Per risolvere il problema, rinominare la directory /ngfw (se esistente) in /ngfw.old. In questo modo si evita che gli script di aggiornamento possano identificare erroneamente l'architettura della piattaforma.

```
mv /ngfw /ngfw.old
```

Attenzione: possibile. I dettagli menzionati qui sembrano contenere procedure o comandi che potrebbero causare un impatto significativo se eseguiti. Assicurarsi che le procedure o i comandi precedenti siano stati valutati da uno SME o da una Business Unit prima di eseguire o consigliare.

Esegui di nuovo il controllo della fattibilità dell'aggiornamento

Dopo aver rinominato la directory, eseguire di nuovo il controllo di preparazione all'aggiornamento. Nei casi osservati, il controllo di preparazione passa rapidamente senza l'errore precedente, consentendo all'aggiornamento di FMC di procedere.

Note aggiuntive da occorrenze precedenti indicano che questo tipo di directory viene creato manualmente per errore. Controllare la cronologia di bash nel file di risoluzione dei problemi per confermare che la creazione di tale file non è corretta e impedire l'esecuzione di comandi simili in un FMC.

```
# cd command-outputs/
# cat 'echo == ROOT ==_ cat root-.bash_history_ echo ""_ for USER in `ls -Volume-home-_ do echo == _{U
ngfw
pigtail all -outfile /ngfw/var/common/configuration_import.log      ======
sudo cat /ngfw/var/log/messages | grep sftunnel
```

Una volta applicata la soluzione alternativa, l'aggiornamento da FMC 7.6.2.1 a 7.6.4 viene completato correttamente.

Causa

La verifica della preparazione dell'aggiornamento non è riuscita a causa della presenza di una directory /ngfw imprevista nel file system radice di FMC. Lo script di aggiornamento identifica in modo errato l'architettura della piattaforma come x86_64 (non supportato) invece di i386 (supportato) quando questa directory esiste. La causa principale viene rilevata con l'ID bug Cisco CSCws69999. Nelle versioni precedenti si sono verificati errori correlati, come indicato dall'ID bug Cisco CSCvy95809.

Contenuto correlato

- ID bug Cisco [CSCws69999](#) - Il FMC contiene la directory '/ngfw' che causa un errore nel controllo preparazione
- ID bug Cisco [CSCvy95809](#) - Script Crashinfo richiamato su SFR con snort2 e il dispositivo non esegue l'aggiornamento a 7.0
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

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'accuracy di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).