

# Não é possível desinstalar o pacote URT do nó ISE no Azure via CLI

## Contents

---

### Problema

Falha nas tentativas de instalar o pacote `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` da Ferramenta de Preparação para Atualização (URT) no Cisco Identity Services Engine (ISE) versão 3.4. Após a falha na instalação, as tentativas subsequentes de desinstalar ou reinstalar o pacote URT não tiveram êxito e os serviços do ISE não puderam ser interrompidos devido a um bloqueio persistente do processo do aplicativo (APP\_INSTALL). A CLI retornou mensagens de erro indicando que outra instalação ou atualização de aplicativo estava em andamento, bloqueando efetivamente o banco de dados do ISE e impedindo outras operações de gerenciamento.

### Ambiente

- Produto: Cisco Identity Services Engine (ISE)
- Versão: 3.4.0
- Subtecnologia: Atualização/patch/licenciamento do ISE
- Pacote URT: `ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz` (versão 1.0.0, 52 dias de idade)
- Implantação: ISE com vários nós na VM do Azure (Administrador Secundário, Nó de Monitoramento Primário)
- Tentativa de instalação de CLI via: `application install ise-urtbundle-3.4.0.608b-1.0.0.SPA.x86_64.tar.gz NETFTP`
- Os ambientes de VM de nuvem do Azure não dão suporte a processos de atualização de ISE nativo
- Nenhuma atualização ou instalação bem-sucedida recente antes da tentativa de pacote URT

### Resolução

Este fluxo de trabalho detalhado descreve as etapas necessárias para identificar e resolver o bloqueio do banco de dados resultante de uma falha na instalação do pacote URT no Cisco ISE 3.4.

#### Etapa 1: Tente a remoção do aplicativo padrão e a interrupção do serviço

Comece tentando remover o aplicativo URT e pare os serviços do Cisco ISE usando os

comandos CLI padrão. Esta etapa confirma o estado de bloqueio e produz mensagens de erro necessárias para o diagnóstico.

Comando para remover aplicativo 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 para interromper serviços do 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 você receber mensagens indicando que outra instalação, remoção ou atualização está em andamento, continue com as próximas etapas para a solução avançada de problemas.

## Etapa 2: Identificar o Arquivo de Bloqueio do Banco de Dados

Acesse o nó com privilégios de nível raiz via CLI. Navegue até o diretório temporário onde os bloqueios de processo são armazenados.

Comando para listar o conteúdo do diretório /temp/:

```
ls /temp/
```

Procure um arquivo chamado ise\_db\_lock ou similar. Esse arquivo é responsável por manter o bloqueio do banco de dados e impedir operações de serviço.

## Etapa 3: Remova o arquivo de bloqueio do banco de dados obsoleto

Depois que o arquivo de bloqueio for identificado, remova-o para limpar a condição de bloqueio persistente.

Comando para remover o arquivo de bloqueio:

```
rm /temp/ise_db_lock
```

Esta ação libera o banco de dados e permite mais operações de gerenciamento.

#### Etapa 4: Pare e reinicie os serviços do ISE

Após remover o arquivo de bloqueio, continue parando e reinicie os serviços do Cisco ISE para garantir que todos os processos sejam redefinidos e executados conforme esperado.

Comando para interromper os serviços do Cisco ISE:

```
application stop ise
```

Comando para iniciar os serviços do Cisco ISE:

```
application start ise
```

Verifique se nenhuma mensagem de erro relacionada a APP\_INSTALL é exibida e se os serviços são interrompidos e iniciados com êxito.

#### Etapa 5: Validar o status de execução dos serviços do ISE

Verifique o status operacional de todos os processos do Cisco ISE para confirmar se eles estão funcionando normalmente e se não há bloqueios.

Comando para verificar o status de execução:

```
show application status ise
```

Saída de exemplo:

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

Todos os principais serviços do Cisco ISE precisam ser relatados como "Em execução".

## Etapa 6: Validar a sincronização de nós na GUI

1. Faça login na interface gráfica do usuário (GUI) do Cisco ISE.
2. Navegue para: Administração > Sistema > Implantação.
3. Verifique se o status de sincronização do nó está correto e se todos os nós na implantação de vários nós estão íntegros. Isso confirma que a condição de bloqueio não afetou as comunicações do nó.

## Causa

A causa raiz do problema foi a presença de um arquivo de bloqueio de banco de dados obsoleto (`ise_db_lock`) no diretório `/temp/`. Esse arquivo de bloqueio foi criado durante a instalação com falha do pacote URT e não foi removido automaticamente. O bloqueio persistente impediu a execução de outras operações de instalação, remoção ou atualização de aplicativos e bloqueou a capacidade de parar os serviços do Cisco ISE via CLI. Além disso, não há suporte para a tentativa de operações de atualização nativas em um ambiente de VM do Azure, e a Cisco recomenda a reimplantação para atualizações em implantações de nuvem.

## Conteúdo relacionado

- [Instalar o ISE na Nuvem do Azure](#)

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.