

目录

[简介](#)

[功能键接收的取指令错误消息，当在ESA的下载功能键](#)

[排除故障](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述在功能键期间下载或更新接收的错误消息在思科电子邮件安全工具(ESA)的。

功能键接收的取指令错误消息，当在ESA的下载功能键

当用户在ESA点击"Check for New Keys"下载新特性密钥时，他们收到以下错误消息：

当ESA无法连接到功能键更新服务器通过HTTP时，此错误消息是不重要的和被触发。这典型地是一个或很多的结果以下问题：

- 在设备的不正确DNS设置。
- 不正确默认网关或静态路由在设备。
- 防火墙阻塞从到达功能键下载服务器的设备。
- 本地网络路由问题。
- 临时互联网路由问题。

排除故障

ping更新URL服务器(downloads.ironport.com)：

```
> ping downloads.ironport.com
```

```
Press Ctrl-C to stop.
```

```
PING downloads.ironport.com (96.16.7.51): 56 data bytes  
64 bytes from 96.16.7.51: icmp_seq=0 ttl=50 time=28.158 ms  
64 bytes from 96.16.7.51: icmp_seq=1 ttl=50 time=27.981 ms  
64 bytes from 96.16.7.51: icmp_seq=2 ttl=50 time=28.055 ms  
64 bytes from 96.16.7.51: icmp_seq=3 ttl=50 time=28.013 ms  
^X^C
```

```
--- downloads.ironport.com ping statistics ---
```

```
4 packets transmitted, 4 packets received, 0.0% packet loss  
round-trip min/avg/max/stddev = 27.981/28.052/28.158/0.067 ms
```

尝试远程登录到更新URL服务器(downloads.ironport.com)在端口80验证防火墙不是从设备的阻塞的出站端口80连接：

```
myesa.local> telnet downloads.ironport.com 80
```

```
Trying 96.16.7.82...
```

```
Connected to a96-16-7-82.deploy.akamaitechnologies.com.
```

Escape character is '^]'.
(press CTRL +] to exit)

```
telnet> quit  
Connection closed.
```

如果设备不能连接，您将看到以下：

```
myesa.local> telnet downloads.ironport.com 80
```

```
Trying 80.67.74.97...
```

```
telnet: connect to address downloads.ironport.com: Connection refused
```

```
telnet: Unable to connect to remote host
```

对于在严格防火墙规则后坐的设备，您可能需要使用静态URL下载。请参阅[升级或更新与一篇静态服务器](#)知识库文章。

相关信息

- [内容安全工具升级或更新用一个静态服务器](#)
- [思科电子邮件安全工具-最终用户指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)