

故障排除指南 — CSPC安裝和收集

前提條件和建議

- 配置DNS/PROXY且adminshell已啟動並正在運行
- 以收集器登入身份登入到收集器裝置
- 使用su — 命令切換到根目錄
- 以root 'service adminshell status'身份運行命令
- 在此處確認[您的CCO ID是否已啟用，以便下載加密的軟體](#)

未解決的問題。

請按照建議進行成功升級。

- 請勿多次安裝同一修補程式，否則可能會損壞收集器軟體並使裝置處於不一致狀態。
- 請勿手動安裝較低版本的補丁。不支援回滾到以前的版本。
- 不要同時觸發安裝多個修補程式。
- 請確保在觸發升級之前沒有進行軟體包安裝。執行下面的命令，該命令將顯示任何軟體包安裝是否正在進行。

```
- su admin from root and run
```

```
admin# show apply
sp-x.x.x-x-x-lnx64
:xxxxxxxx
xxxxxxxx
sp-x.x.x-x-x-lnx64
:xxxxxxxx
xxxxxxxx
Apply-in-progress
```

- 如果adminshell關閉，則不要安裝任何修補程式。

已知問題的解決方法

下載失敗

下載可能會因許多原因而失敗，請在升級之前確保配置以下內容：

- 如果要通過LCM升級，則必須配置DNS/代理。請確保在升級之前配置其中任何一個配置。
- 在此處確認[您的CCO ID是否已啟用，以便下載加密的軟體](#)
- 確保您使用的CCOID和密碼正確。
- 修改CCOID密碼後，在LCM中更新密碼。

應用失敗

應用可能由於多種原因而失敗。登入到管理員之後，執行show apply命令檢查應用失敗的原因。

```
sp-x.x.x-x-x-lnx64
:
xxxxxxx
xxxxxxx
xxx-x.x.x-x-lnx64.zip
```

應用失敗，因為程式包檔案不是預期的格式

在這種情況下由於網路問題，有時下載的包被損壞。

- 使用根憑證執行以下命令

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置

2. 使用 `su` — 命令切換到根

從此處下載 `clearIncorrectPatch.sh`

3. 按如下所示執行指令碼：

```
./clearImproperPatch.sh <packagename>
```

例如：`./clearImproperPatch.sh sp-30.0.3-0-0-lnx64`

4. 運行命令 `su admin` 並再次觸發升級。

應用由於任何其他原因而失敗

收集以下資訊並與收集器支援團隊共用。

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置

2. 使用 `su` — 命令切換到根

3. 收集 `/opt/LCM/log/install` 和 `/opt/LCM/log/apply`

4. 提供有關DNS和代理配置的資訊

升級Web UI錯誤

一段時間內它觀察到，由於快取問題，您將遇到此問題。請按照以下步驟解決此問題：

1. 建議在登入到CSPC WEBUI之前清除快取

2. 以收集器登入身份登入到收集器裝置

3. 使用 `su` — 命令切換到根目錄

4. 運行命令 `service adminshell restart` 以重新啟動adminshell

5. 嘗試登入到CSPC GUI

下載掛起

由於網路問題，有時下載包掛起。要解決此問題，請執行以下步驟：

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置

2. 使用 `su` — 命令切換到根

3. 運行命令 `vi /opt/LCM/log/install`

4. 檢查當前的下載速度，如果是0 kbps速度，則僅執行下面的命令。

```
- 62 551M 62 342M 0 0 544k 0:17:18 0:10:44 0:06:34 0k
```

```
62 55162 3420 0 544k 0:17:18 0:10:45 0:06:33 0k
```

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置
2. 使用 `su` — 命令切換到根
3. 在註釋下運行，檢查下載進程是否正在運行
 - `#ps -aef | grep download`
4. 如果上述命令給出任何輸出，則下載進程正在運行，否則將停止。
5. 如果有任何下載進程正在運行，則使用以下命令終止該進程。
 - `9 <PID>`
6. 運行命令 `cd /opt/LCM/tmp/`
7. 運行命令 `rm -rf <Patch file>` 以刪除修補程式
8. 在此處下載 `updateDBScript.sh` 窗體
9. 按如下所示執行指令碼：
 - ./updateDBScript.sh
10. 登入到CSPC GUI並轉到「軟體更新」並觸發升級

應用中掛起

附註：有時LCM升級可能持續1天。在LCM升級期間，它將顯示**Apply-in-progress**。如果進程掛起超過一天，則嚴格建議執行下面的命令。

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置
2. 使用 `su` — 命令切換到根目錄
3. 在下面運行建議以檢查應用進程是否正在運行
 - `#ps -aef | grep apply`
4. 如果有任何應用進程正在運行，則使用以下命令終止該進程。
 - `9 <PID>`
5. 從此處獲取 `updateDBScript.sh`，然後以 `root` 身份運行
6. 登入到CSPC UI並轉至「軟體更新」並觸發升級

軟體更新頁面僅旋轉載入消息

從UI啟動升級後，「Software Updates UI (軟體更新UI)」頁面將旋轉，在2.8/2.8.0.1上顯示 **Loading** 消息。從CSPC版本2.8/2.8.01觸發的升級作業可能會作為使用者進程觸發。在此案例中，如果下載因為任何原因而失敗，可使用以下登入 `/opt/LCM/logs/installsh download` 命令將狀態顯示為。

```
jeos-30.1.0-1-lnx64.zip=====
[2018111609:30:36]
jeos-30.1.0-1-lnx64.zip+++++++
~~~~~

ASD-DOWNLOAD:

/opt/LCM/tmp/downloads/jeos-30.1.0-1-lnx64.zip~~~~~
%% Xferd
Dload
104 839 104 839 0 0 2064 0 -:-:-:-:-:-:- 18644
RetVal:0

ASD-DOWNLOAD:
```

(5cbfed16c7e93db9a6c829cd7a825723, 6f7907d0fbaa6f860aa32a1642155d50)"

資料庫不會更新為失敗狀態，軟體更新UI將隨著載入消息而旋轉。

要解決旋轉消息問題，請執行以下步驟：

1. 以收集器登入身份登入到收集器裝置。
2. 使用su — 命令切換到根目錄。
3. 從此處獲取casuserDownload_Failed.zip。
4. 將casuserDownload_Failed.zip解壓縮並運行cd到casuserDownload_Failed資料夾。
5. 以root使用者身份運行install.sh。
6. 登入到CSPC UI並轉到「Software Updates (軟體更新)」並重新觸發升級。

參考資料

有關收集器的詳細資訊和安裝詳細資訊，請查閱下面的文檔

- [特色指南](#)
- [版本說明](#)