故障排除指南 — CSPC安装和收集

前提条件和建议

- 配置DNS/PROXY且adminshell已启动并正在运行
- 以收集器登录身份登录收集器设备
- 使用su — 命令切换到根目录
- 以root“service adminshell status”身份运行命令
- 在此处确认您的CCO ID是否已启用以下载加密软件

未解决问题。

按照建议进行成功升级。

- 请勿多次安装同一补丁，否则可能会损坏收集器软件并使设备处于不一致状态。
- 请勿手动安装较低版本的补丁。不支持回滚到以前的版本。
- 不要同时触发安装多个修补程序。
- 请确保在触发升级之前没有进行软件包安装。执行以下命令，该命令将显示正在或不正在安装的任何软件包。

  Ex:- su admin from root and run

  show apply

  admin# show apply

  版本号：sp-x.x.x-x-x-lnx64

  状态：应用的开始时间：xxxxxxxx

  结束时间：xxxxxxxxx

  版本号：sp-x.x.x-x-x-lnx64

  状态：应用的开始时间：xxxxxxxx

  结束时间：xxxxxxxxx

  如果状态是“Apply-in-progress”，则不安装任何补丁。
- 如果adminshell关闭，请勿安装任何修补程序。

已知问题的解决方法

下载失败

下载可能会由于许多原因而失败，请确保在升级之前配置了以下内容：

- 如果要通过LCM升级，则必须配置DNS/PROXY。确保在升级之前配置其中任何一个。
- 在此处确认您的CCO ID是否已启用以下载加密软件
- 确保您使用的是正确的CCOID和密码。
- 修改CCOID密码后，在LCM中更新密码。

应用失败

应用可能会由于多种原因而失败。登录管理员后，执行show apply命令以检查应用失败的原因。

例如： — 显示应用：
版本号：sp-x.x.x-x-x-lnx64
状态：Apply-failed
开始时间：xxxxxxx
结束时间：xxxxxxx
原因：包文件“xxx-x.x.x-x-lnx64.zip”不是预期的格式

应用失败，因为程序包文件不是预期的格式

在这种情况下，由于网络问题，有时下载的软件包会损坏。

- 使用根凭证执行以下命令
  a. 以收集器登录身份登录收集器设备
  b. 使用su — 命令切换到根目录
  从此处下载clearImproperPatch.sh
  c. 按如下所示执行脚本：
  ```
  ./clearImproperPatch.sh <packagename>
  ```
  例如:./clearImproperPatch.sh sp-30.0.3-0-0-lnx64
  d. 运行命令su admin并再次触发升级。

应用由于任何其他原因而失败

收集以下信息并与收集器支持团队共享。

1. 以收集器登录身份登录收集器设备
2. 使用su — 命令切换到根目录
3. 收集/opt/LCM/log/install和/opt/LCM/log/apply日志
4. 提供有关DNS和代理配置的信息

升级Web UI错误

一段时间后，它发现由于缓存问题，您将遇到此问题。请按照以下步骤解决此问题：

1. 建议在登录到CSPC WEBUI之前清除缓存
2. 以收集器登录身份登录收集器设备
3. 使用su — 命令切换到根目录
4. 运行命令service adminshell restart以重新启动adminshell
5. 尝试登录到CSPC GUI

下载挂起

由于网络问题，下载软件包一段时间后挂起。要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 以收集器登录身份登录收集器设备
2. 使用su — 命令切换到根目录
3. 运行命令vi /opt/LCM/log/install
4. 检查当前的下载速度，如果是0 kbps速度，则仅执行以下命令。

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

   62 551M 62 342M 0 544k 0 0:17:18 0:10:45 0:06:33 0k

1. 以收集器登录身份登录收集器设备
2. 使用su — 命令切换到根目录
3. 在注释下运行，检查下载进程是否正在运行

   例如：- #ps -aef | grep download
4. 如果上述命令给出任何输出，则下载进程正在运行，否则将停止。
5. 如果任何下载进程正在运行，则使用以下命令终止该进程。

   从上述输出中取消 - 9 <PID>
6. 运行命令cd /opt/LCM/tmp/
7. 运行命令rm -rf <Patch file以删除修补程序
8. 在此处下载updateDBScript.sh表格
9. 按如下所示执行脚本：

   ./updateDBScript.sh
10. 登录到CSPC GUI，然后转至“软件更新”(Software Updates)并触发升级

应用进行中挂起

注意：有时LCM升级可能持续1天（10天）。在LCM升级期间，它将显示Apply-in-progress。如果进程挂起一天以上，则严格建议执行以下命令。

1. 以收集器登录身份登录收集器设备
2. 使用su — 命令切换到根目录
3. 在建议下运行以检查应用进程是否正在运行
   例如：- #ps -aef | grep apply
4. 如果任何应用进程正在运行，则使用以下命令终止该进程。
   从上述输出中取消 - 9 <PID>
5. 从此处获取updateDBScript.sh并以root身份运行
6. 登录CSPC UI并转到“Software Updates and trigger upgrade”（软件更新和触发升级）

软件更新页面仅旋转加载消息

从UI启动升级后，“软件更新”(Software Updates)UI页面将旋转，并显示Loading消息（位于2.8/2.8.0.1）。从CSPC版本2.8/2.8.01触发的升级作业可能作为casuser进程触发。如果下载在此场景中由于任何原因失败，可以通过以下登录/opt/LCM/logs/install文件以及此sh download命令将状态显示为下载。

```
“jeos-30.1.0-1-lnx64.zip ==========
[2018年11月16日星期五09:30:36 EST 2018]开始下载操作
jeos-30.1.0-1-lnx64.zip ++++++++++++
~~~~~~~~

ASD-DOWNLOAD：从服务器获取文件详细信息

/opt/LCM/tmp/downloads/jeos-30.1.0-1-lnx64.zip~~~~~~~~~~~~~~~~~~~
%接收的总百分比% Xferd平均速度时间当前时间
加载上传总耗时剩余速度
104 839 104 839 0 2064 0 -:-:-:-:--:-:-:- 18644
RetVal:0

ASD-DOWNLOAD：校验和错误。下载的文件已损坏。
(5cbfed16c7e93db9a6c829cd7a825723、6f7907d0fbaa6f860aa32a1642155d50)”
```

数据库不会更新为故障状态，软件更新UI将随着加载消息而旋转。

要解决旋转消息问题，请执行以下操作：

1. 以收集器登录身份登录收集器设备。
2. 使用su — 命令切换到根目录。

3. 从此处获取casuserDownload_Failed.zip文件。
4. 将casuserDownload_Failed.zip解压缩并运行cd到casuserDownload_Failed文件夹。
5. 以root身份运行install.sh。
6. 登录到CSPC UI，然后转到“Software Updates（软件更新）”并重新触发升级。

参考

有关收集器的详细信息和安装详细信息，请查阅以下文档

- 安装和升级指南
- 版本说明

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。