

Waarschuwingbericht voor probleemoplossing - update mislukt

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Identificeren](#)

[Oplossen](#)

[Netwerkverbinding](#)

[Manifest servergebruik](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de identificatie, probleemoplossing en oplossing van waarschuwingen met betrekking tot fouten bij updates.

Bijgedragen door Dennis McCabe Jr, Cisco Technical Leader.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan een basiskennis te hebben van de Cisco Secure Email Gateway of Cisco Secure Email Cloud Gateway.

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

Er wordt een waarschuwing verzonden wanneer een update 3 of meer keer mislukt is voor een van de scanmotoren. Hier is een voorbeeld voor Graymail die er niet in slaagt om een update met succes te voltooien.

```
The graymail application tried and failed 3 times to successfully complete an update.
```

Identificeren

Om dit probleem te identificeren, kunnen we eerst bevestigen dat we nog steeds waarschuwingen ontvangen met betrekking tot update-fouten. Hiervoor kunnen we de opdracht `displayalerts` uitvoeren vanuit de CLI.

```
<#root>
```

```
(esa.example.local) (SERVICE)>
```

```
displayalerts
```

```
Date and Time Stamp Description
```

```
-----
```

```
22 Nov 2024 12:00:00 +0300 The graymail application tried and failed 3 times to successfully complete an  
outage.
```

Van daaruit kunnen we vervolgens de `updater_logs` vanuit de CLI bekijken om te bevestigen wanneer de laatste fout is opgetreden.

```
<#root>
```

```
esa.example.local (SERVICE)>
```

```
grep -i "update failed" updater_logs
```

```
Fri Nov 22 12:00:00 2024 Warning: graymail update failed
```

Als de laatste mislukking een tijdje geleden was, dan is de kans dat het te wijten was aan een beetje netwerklententie, en de waarschuwing kan veilig worden genegeerd.

Voor verdere geruststelling kunnen we eindelijk de `enginestatus all` commando uit de CLI uitvoeren en bevestigen dat de motoren en regels inderdaad succesvol zijn bijgewerkt. Houd er rekening mee dat de motoren minder vaak worden bijgewerkt dan de regels. Terwijl je de regels

kunt zien die het laatst zijn bijgewerkt in de laatste 5-10 minuten, kan het een paar dagen of weken zijn sinds de laatste update.

```
<#root>
```

```
(Machine esa.example.local)>
```

```
enginestatus all
```

```
Component      Version      Last Updated      File      Version
CASE Core Files 3.13.2-045 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 1731414068326236
CASE Utilities 3.13.2-045 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 1731414072027229
Structural Rules 3.13.2-20241121_201008 21 Nov 2024 23:30 (GMT +00:00) 1732231660607257
Web Reputation DB 20241016_150447 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 1729091106299038
Web Reputation DB Update 20241016_150447-20241016_150447 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 172909110643616
Content Rules 20241122_021309 22 Nov 2024 02:15 (GMT +00:00) 1732241625451653
Content Rules Update 20241122_022837 22 Nov 2024 02:30 (GMT +00:00) 1732242536816053
Bayes DB 20241122_004336-20241122_013648 22 Nov 2024 01:40 (GMT +00:00) 1732239454073553
```

```
SOPHOS Status: UP CPU: 0.0% RAM: 396M
```

```
Component Version Last Updated File Version
```

```
Sophos Anti-Virus Engine 3.2.07.392.0_6.12 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 1729232666
```

```
Sophos IDE Rules 2024112103 21 Nov 2024 22:55 (GMT +00:00) 1732228972
```

```
GRAYMAIL Status: UP CPU: 0.0% RAM: 280M
```

```
Component Version Last Updated File Version
```

```
Graymail Engine 01.430.00 Never updated 143000
```

```
Graymail Rules 01.431.37#45 22 Nov 2024 02:25 (GMT +00:00) 1709881322
```

```
Graymail Tools 8.0-006 Never updated 1110080006
```

```
MCAFEE Status: UP CPU: 0.0% RAM: 670M
```

```
Component Version Last Updated File Version
```

```
McAfee Engine 6700 Never updated 6700
```

```
McAfee DATs 11263 21 Nov 2024 11:29 (GMT +00:00) 1732187479
```

```
AMP Status: UP CPU: 0.0% RAM: 163M
```

```
Component Version Last Updated File Version
```

```
AMP Client Settings 15.0.0-006 14 Nov 2024 04:06 (GMT +00:00) 100110
```

```
AMP Client Engine 1.0 Never updated 10
```

Oplossen

Netwerkverbinding

Als de fouten nog steeds voorkomen, zijn er een paar dingen die we kunnen doen om verder problemen op te lossen.

1. Beoordeel de Firewall Index binnen de respectieve AsyncOS-versie die aansluit bij uw build en voer enkele basis netwerkconnectiviteitstests uit. Hier hebben we een paar telnet-testen die succesvolle Connected sessies laten zien, en dat is wat we zoeken.

1. [Klik hier](#) voor een versie die beschikbaar is voor AsyncOS 16.0

2. Als een of meer van deze tests niet werken, moet u ervoor zorgen dat uw netwerk dit verkeer heeft toegestaan en opnieuw proberen.

```
<#root>
```

```
(Machine esa.example.local)>
```

```
telnet updates.ironport.com 80
```

```
Trying 23.62.46.116...
```

```
Connected
```

```
to a23-62-46-116.deploy.static.akamaitechnologies.com.
```

```
(Machine esa.example.local)>
```

```
telnet downloads.ironport.com 80
```

```
Trying 96.16.55.20...
```

```
Connected
```

```
to a96-16-55-20.deploy.static.akamaitechnologies.com.
```

```
(Machine esa.example.local)>
```

```
telnet update-manifests.ironport.com 443
```

```
Trying 208.90.58.5...
```

```
Connected
```

```
to update-manifests.ironport.com.
```

```
(Machine esa.example.local)>
```

```
telnet update-manifests.sco.cisco.com 443
```

```
Trying 208.90.58.6...
```

```
Connected
```

```
to update-manifests.sco.cisco.com.
```

Manifest servergebruik

1. Merk op dat update-manifests.ironport.com wordt gebruikt voor fysieke applicaties terwijl update-manifests.sco.cisco.com wordt gebruikt door virtualen. Om ervoor te zorgen dat de juiste host in gebruik is, kunnen we de opdracht updateconfig uitvoeren, gevolgd door dynamichost. Als het niet correct is, zorg er dan voor dat u de hostname:port corrigeert en

leg uw wijzigingen vast en sla ze op.

```
<#root>
```

```
(Cluster esa.lab)>
```

```
updateconfig
```

Choose the operation you want to perform:

- SETUP - Edit update configuration.
 - CLUSTERSET - Set how updates are configured in a cluster
 - CLUSTERSHOW - Display how updates are configured in a cluster
 - VALIDATE_CERTIFICATES - Validate update server certificates
 - TRUSTED_CERTIFICATES - Manage trusted certificates for updates
- ```
[]>
```

```
dynamichost
```

This command is restricted to "machine" mode. Would you like to switch to "machine" mode? [Y]>

Choose a machine.

1. esa1.lab.local
  2. esa2.lab.local
- ```
[1]>
```

Enter new manifest hostname:port

```
[
```

```
update-manifests.sco.cisco.com:443
```

```
]>
```

Als u de stappen hebt doorlopen en nog steeds update-fouten ervaart, gaat u verder met het openen van een Cisco TAC-case en kunnen we u helpen.

Gerelateerde informatie

- [Cisco Secure Email Cloud Gateway-eindgebruikershandleidingen](#)
- [Cisco Secure Email Gateway-eindgebruikershandleidingen](#)
- [Cisco Technical Support en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.