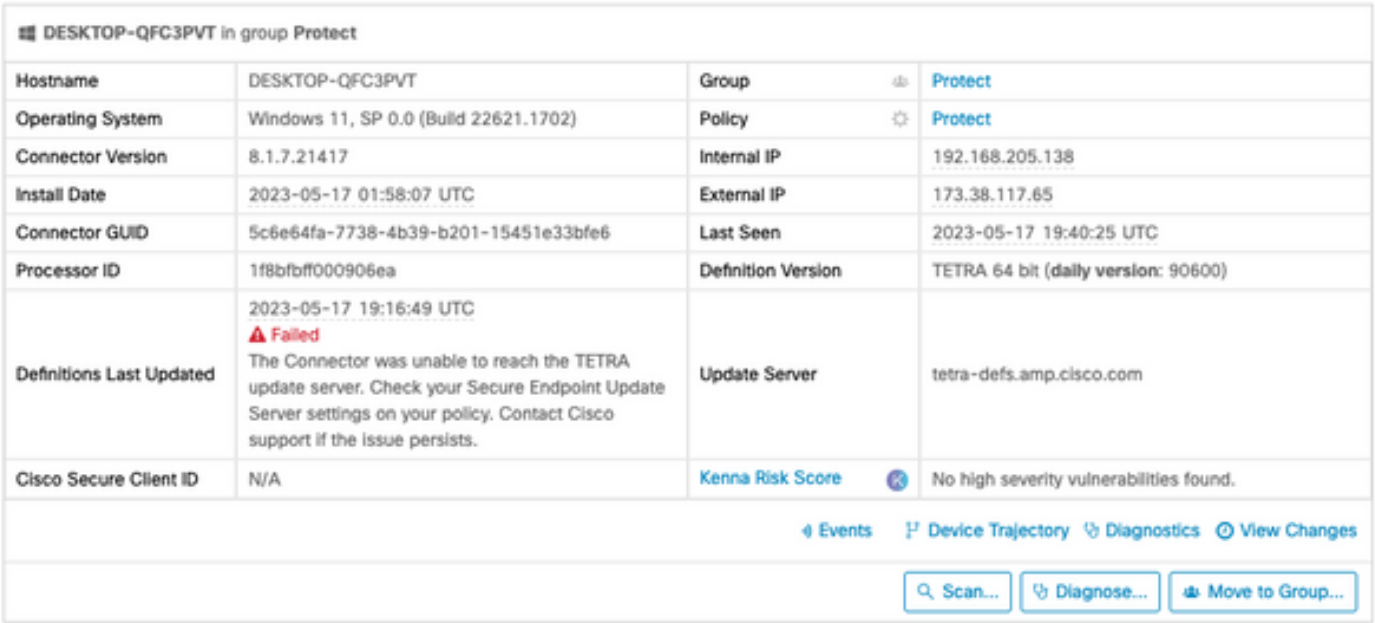
Dépannage des échecs de mise à jour des définitions TETRA

Table des matières

Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre afin d'étudier la raison pour laquelle les terminaux ne parviennent pas à mettre à jour les définitions TETRA à partir des serveurs de mise à jour des définitions TETRA de Cisco.

Définitions Échec de la dernière mise à jour constaté sur la console Secure Endpoint apparaît sous les détails de l'ordinateur, comme indiqué ci-dessous.



Dépannage

Cisco Secure Endpoint pour Windows nécessite une connexion permanente au serveur de définition TETRA afin de télécharger les mises à jour.

Les erreurs courantes de téléchargement des définitions TETRA sont les suivantes :

- Impossible de résoudre l'adresse du serveur
- Échec de la validation du certificat SSL (y compris la vérification de la liste de révocation de certificats)
- Interruption pendant le téléchargement
- Échec de la connexion au serveur proxy
- Échec de l'authentification auprès du serveur proxy

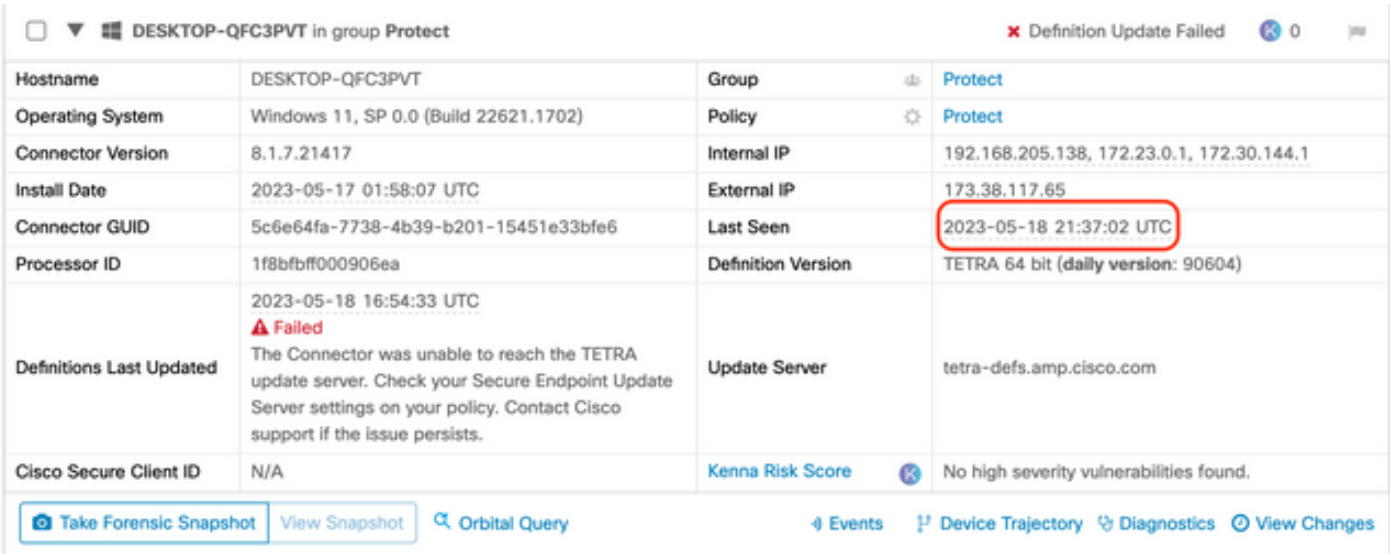
En cas d'échec lors de la tentative de téléchargement des définitions TETRA, la prochaine tentative aura lieu lors de l'intervalle de mise à jour suivant ou si une mise à jour manuelle a été lancée par l'utilisateur.

Vérification de la connectivité signalée des terminaux sur la console Secure Endpoint

La console Secure Endpoint indique si le terminal se connecte régulièrement. Assurez-vous que vos terminaux sont actifs et qu'ils ont un état « Dernier vu » récent. Si les terminaux ne s'enregistrent pas avec la console Secure Endpoint, cela indique qu'ils ne sont pas actifs ou qu'ils rencontrent des problèmes de connectivité.

Cisco publie en moyenne 4 mises à jour de définition par jour. Si le point d'extrémité ne parvient pas à télécharger la mise à jour à un moment quelconque de la journée, le connecteur signale une erreur d'échec. Compte tenu de cette fréquence, seulement si les points d'extrémité sont connectés en permanence et ont une connexion réseau stable au serveur TETRA pendant toute la durée, alors les points d'extrémité signaleront comme "Dans la politique".

L'état « Dernière vue » se trouve sur la page Détails de l'ordinateur, comme indiqué ci-dessous :

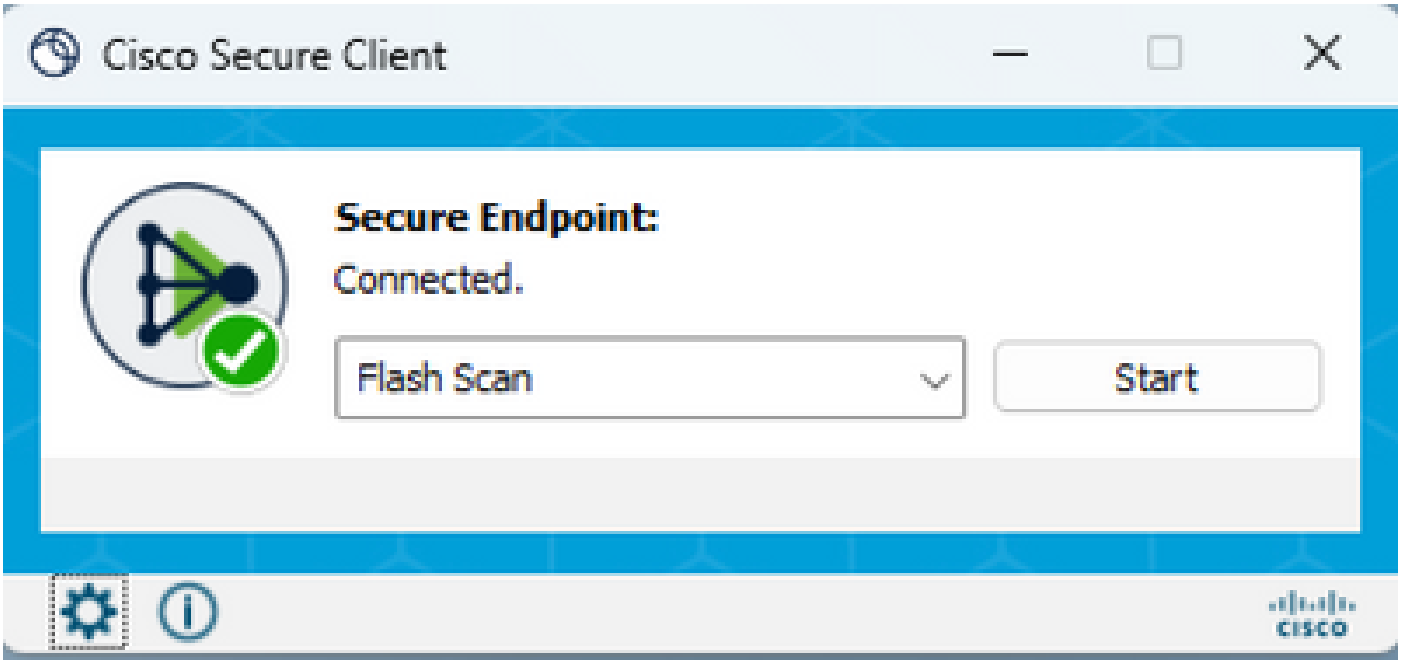


Si le point d'extrémité se connecte et qu'une erreur indique que les définitions ne sont pas téléchargées mais qu'elles sont visibles par la console, le problème peut être intermittent. Une enquête plus approfondie peut être menée si les différences temporelles sont importantes entre « Dernière consultation » et « Dernière mise à jour des définitions ».

Vérification de la connectivité sur le terminal

Les utilisateurs finaux peuvent vérifier la connectivité à l'aide de l'interface utilisateur.

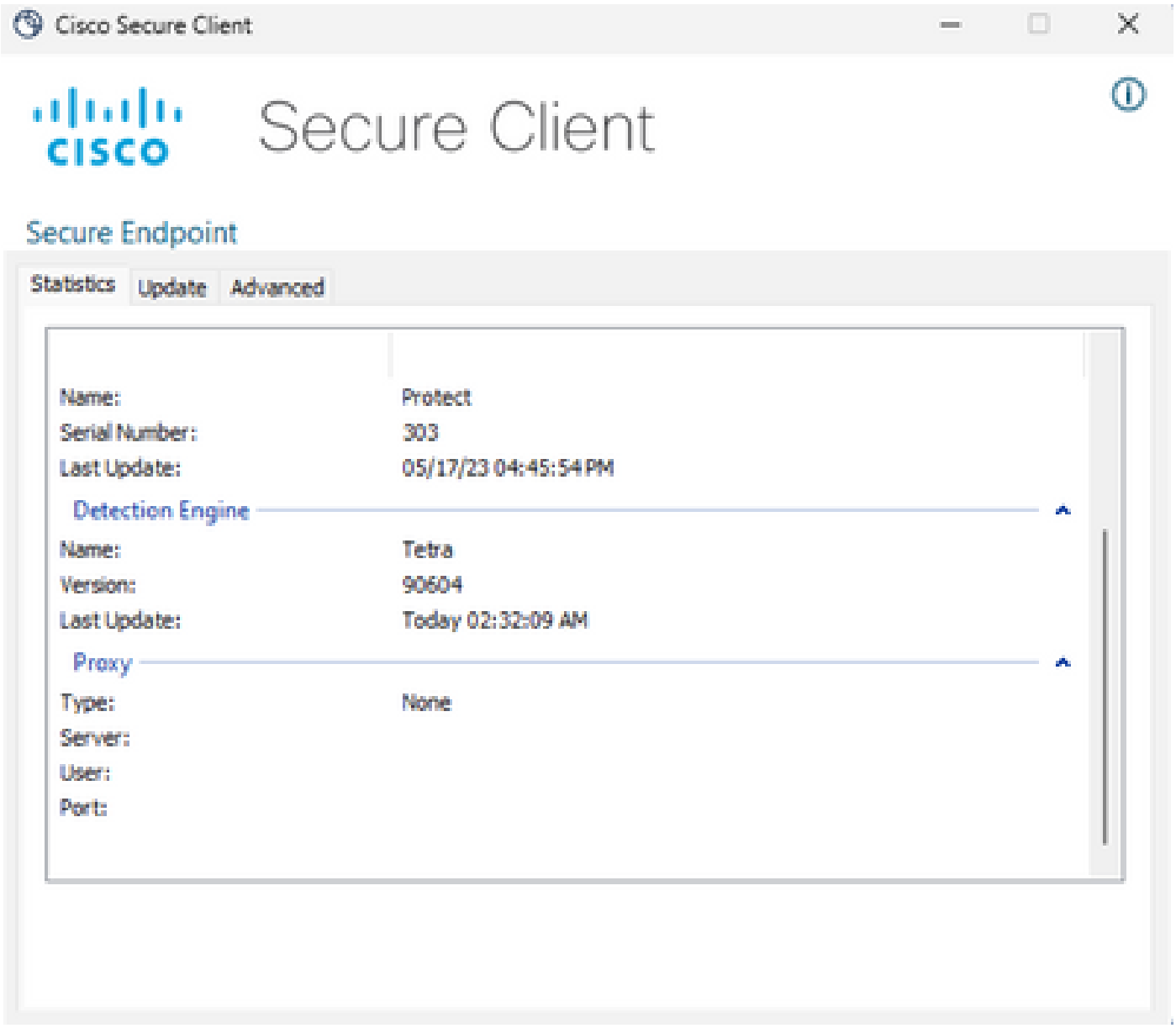
L'ouverture de Cisco Secure Client affiche l'état de la connectivité.



L'outil ConnectivityTool peut être utilisé lorsque le point d'extrémité n'est pas connecté et signale des problèmes de connexion. Ceci est inclus dans l'IPSupportTool qui génère le package de support.

Vérification des définitions TETRA sur le terminal

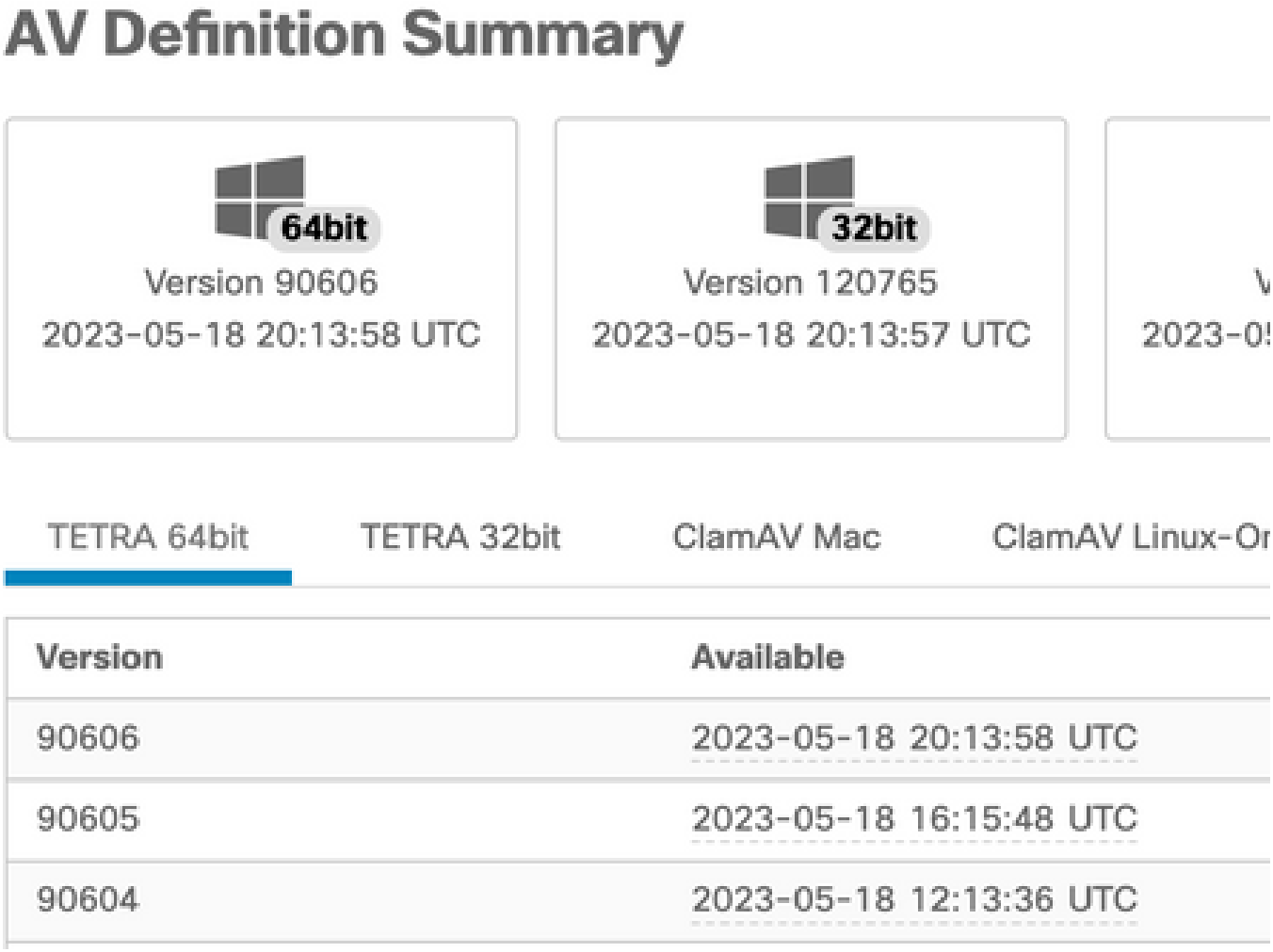
Cisco Secure Client fournit des informations sur les définitions TETRA actuelles chargées par le connecteur de point d'extrémité. L'utilisateur final peut ouvrir le client et vérifier les paramètres de Secure Endpoint. Dans l'onglet Statistiques, la définition actuelle de TETRA est disponible.



En outre, les détails de définition TETRA actuels sont signalés par l'outil AmpCLI sur le terminal. Voici un exemple de cette commande :

```
PS C:\Program Files\Cisco\AMP\8.1.7.21417> .\AmpCLI.exe posture
{"agent_uuid":"5c6e64fa-7738-4b39-b201-15451e33bfe6","connected":true,"connector_version":"8.1.7","engi
```

Les versions de définition sont affichées pour chaque moteur, y compris TETRA. Dans le résultat ci-dessus, il s'agit de la version 90604. Elle peut être comparée à la console Secure Endpoint sous : Management > AV Definition Summary. Un exemple de la page est comme ci-dessous.

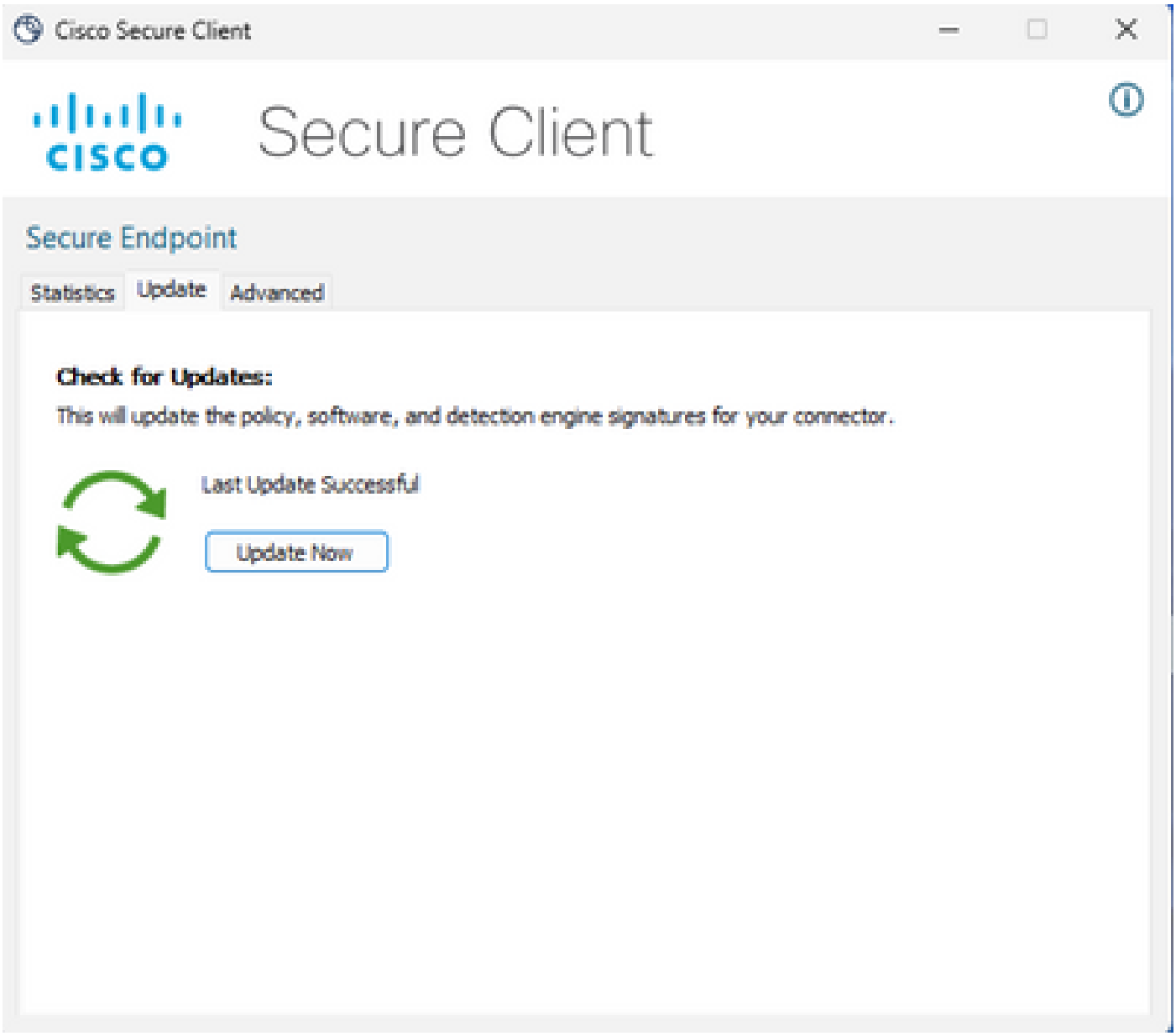


Si la version est toujours en retard et que l'état du connecteur est connecté, une mise à jour des définitions ou une vérification de la connectivité du point d'extrémité au serveur TETRA peut être effectuée.

Forcer une mise à jour des définitions TETRA sur le terminal

Les utilisateurs finaux peuvent lancer et vérifier la progression du téléchargement TETRA. Pour que l'utilisateur déclenche la mise à jour, l'option doit être définie dans la stratégie. Dans la page Advanced Settings > Client User Interface policy settings, les paramètres Allow user to update TETRA definitions doivent être activés pour que les définitions soient déclenchées par l'utilisateur.

Dans Cisco Secure Client, l'utilisateur final peut ouvrir le client et vérifier les paramètres de Secure Endpoint. L'utilisateur peut cliquer sur "Mettre à jour maintenant" pour déclencher la mise à jour de la définition TETRA comme indiqué ci-dessous :



Si vous exécutez AMP for Endpoints Connector version 7.2.7 et ultérieure, vous pouvez utiliser un nouveau commutateur « -forceupdate » pour forcer le connecteur à télécharger les définitions TETRA.

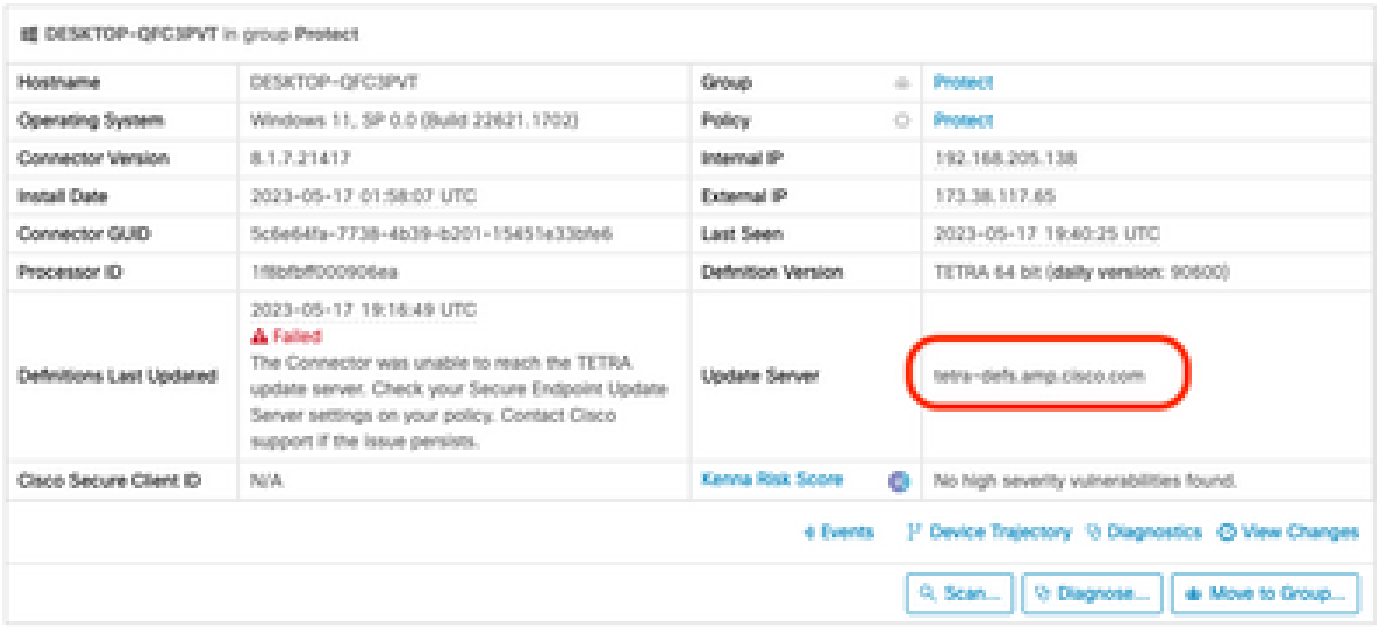
```
C:\Program Files\Cisco\AMP\8.1.7.21417\sfc.exe -forceupdate
```

Une fois la mise à jour forcée, la définition TETRA peut être vérifiée à nouveau pour voir si une mise à jour se produit. Si aucune mise à jour n'est toujours en cours, la connexion au serveur TETRA doit être vérifiée.

Vérification de la connectivité du serveur de définition TETRA sur le terminal

La stratégie de point de terminaison inclut le serveur de définitions que le point de terminaison contacte pour télécharger les définitions.

La page Détails de l'ordinateur inclut le serveur de mise à jour. L'image ci-dessous montre où le serveur de mise à jour est affiché :



Sur le cloud public, le nom de serveur requis auquel le terminal peut se connecter est répertorié sous : [Adresses de serveur requises pour le bon fonctionnement de Cisco Secure Endpoint & Malware Analytics]

Validation de connexion directe

À partir du point d'extrémité, la commande suivante peut être exécutée pour vérifier la recherche DNS sur le serveur de mise à jour :

```
PS C:\Program Files\Cisco\AMP> Resolve-DnsName -Name tetra-defs.amp.cisco.com
Name                           Type TTL Section IPAddress
----                           ---- --- ------- ---------
tetra-defs.amp.cisco.com       A    5   Answer  192.XXX.X.XX
tetra-defs.amp.cisco.com       A    5   Answer  192.XXX.X.X
tetra-defs.amp.cisco.com       A    5   Answer  192.XXX.X.X
```

Si l'adresse IP est résolue, la connexion au serveur peut être testée. Une réponse valide ressemblera à ce qui suit :

<#root>

```
PS C:\Program Files\Cisco\AMP> curl.exe -v https://tetra-defs.amp.cisco.com
* Trying 192.XXX.X.X:443...
* Connected to tetra-defs.amp.cisco.com (192.XXX.X.X) port 443 (#0)
* schannel: disabled automatic use of client certificate
* ALPN: offers http/1.1
```

```
* ALPN: server did not agree on a protocol. Uses default.
* using HTTP/1.x
> GET / HTTP/1.1
> Host: tetra-defs.amp.cisco.com
> User-Agent: curl/8.0.1
> Accept: */*
>
* schannel: server closed the connection
```

< HTTP/1.1 200 OK

```
< Date: Fri, 19 May 2023 19:13:35 GMT
< Server:
< Last-Modified: Mon, 17 Apr 2023 15:48:54 GMT
< ETag: "0-5f98a20ced9e3"
< Accept-Ranges: bytes
< Content-Length: 0
< Connection: close
< Content-Type: text/html; charset=UTF-8
<
* Closing connection 0
* schannel: shutting down SSL/TLS connection with tetra-defs.amp.cisco.com port 443
```

Si la connexion ne peut pas être établie pour valider le certificat avec le serveur CRL (tel que commercial.ocsp.identrust.com ou validation.identrust.com), alors une erreur sera vue comme suit :

```
PS C:\Program Files\Cisco\AMP> curl.exe -v https://tetra-defs.amp.cisco.com
```

```
* Trying 192.XXX.X.XX:443...
* Connected to tetra-defs.amp.cisco.com (192.XXX.X.XX) port 443 (#0)
* schannel: disabled automatic use of client certificate
* ALPN: offers http/1.1
* schannel: next InitializeSecurityContext failed: Unknown error (0x80092013) - The revocation function
* Closing connection 0
* schannel: shutting down SSL/TLS connection with tetra-defs.amp.cisco.com port 443
curl: (35) schannel: next InitializeSecurityContext failed: Unknown error (0x80092013) - The revocation
```

Validation du proxy

Si le point d'extrémité est configuré pour utiliser un proxy, le dernier état d'erreur peut être vérifié. L'exécution de PowerShell ci-dessous peut renvoyer la dernière erreur de la tentative de mise à jour TETRA.

```
PS C:\Program Files\Cisco\AMP> (Select-Xml -Path local.xml -XPath '//tetra/lasterror').Node.InnerText
```

Dernier code d'erreur	Problème	Actions
4294965193	Impossible d'établir la connexion au proxy	Vérifier la connectivité du réseau au proxy
4294965196	Authentification avec proxy impossible	Vérifier les informations d'authentification du proxy
4294965187	Échec de la connexion au proxy et du téléchargement	Vérifier les problèmes de téléchargement dans les journaux proxy

Additional Information

- Si vous voyez des terminaux qui ne parviennent pas à télécharger les définitions TETRA, bien qu'ils aient effectué les vérifications ci-dessus, activez le connecteur en mode de débogage pendant un intervalle de temps égal à l'intervalle de mise à jour défini dans votre stratégie et générez l'offre groupée de support. Lorsque le connecteur est en mode de débogage, notez que vous devez également prendre les captures de paquets Wireshark. La capture de paquets doit également être exécutée pendant un intervalle de temps égal à l'intervalle de mise à jour défini dans votre stratégie. Une fois que ces informations ont été collectées, veuillez ouvrir un dossier auprès du TAC Cisco avec ces informations pour une enquête plus approfondie.

Collecte des données de diagnostic à partir du connecteur AMP pour Windows

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.