

2021年12月28日

お客様各位

株式会社日立ソリューションズ  
Palo Alto Networks 製品ユーザーサポート

PAN-OS 7.1, 8.0 で Contents 8462 以降への Dynamic Update が失敗する事象について  
(12/28 改訂版)

平素は Palo Alto Networks 製品ユーザーサポートをご利用くださり誠にありがとうございます。この度、弊社事例にて PAN-OS 7.1, **8.0** で Contents 8462 以降への Dynamic Update が失敗する事象が確認されましたので、以下の通りご連絡いたします。

※太字箇所は追記もしくは更新箇所となっています。

1. 概要

PAN-OS 7.1, **8.0** で Contents 8462 以降への Dynamic Update が失敗する事象が確認されております。

- ・ Dynamic Update 失敗時のシステムログ例(Contents 8462 の場合)

タイプ : general

重大度 : medium

イベント : general

内容 : Failed to upgrade Content package to version 8462-6955

また、該当の状態では Commit を実行した際に、下記エラーが表示されて Commit が失敗する事象も確認されております。

- ・ Commit エラー例 :

Error: Threat database handler failed

(Module: device)

Commit failed

該当の状態では機器の再起動を実施している場合、起動時に実行される **Auto Commit** が同様に失敗する事象も確認されております。

- ・ Auto Commit エラー例

CLI > show jobs all

Type:AutoCom、Satus:FIN、Result:FAIL の状態になっているジョブ。

この場合の有効な回避策は機器の初期化となります。  
詳細手順は 3.回避策の「C) 機器のファクトリーリセット」をご参照ください。

## 2. 対象のお客様

下記全てに当てはまるお客様が対象となります。

- ① PAN-OS 7.1, 8.0 をご利用されている。
- ② Dynamic Update を設定されている。

## 3. 回避策

### A) PAN-OS7.1, 8.0 最終サポート Contents へのダウングレードの実施をご検討ください。

ダウングレード手順は弊社サポートサイト掲載の下記手順書をご参照ください。  
※ダウングレードの場合でも操作手順は更新時と同様です。

弊社サポートサイト-[ダウンロード]-[手順書]-シグネチャ更新手順書

[https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/doc/tejun/ptn-006-SignatureUpdatesdoc\\_ver5.pdf](https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/doc/tejun/ptn-006-SignatureUpdatesdoc_ver5.pdf)

※参照箇所：「3.シグネチャファイルインポートによる更新」

PAN-OS 7.1 最終サポート Contents は Contents 8287-6155、PAN-OS 8.0 最終サポート Contents は Contents 8206-5743 となります。弊社サポートサイトに掲載しておりますので、ダウンロードのうえ、ご利用ください。

弊社サポートサイト-[ダウンロード]-[コンテンツ]

[https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/down\\_threat.html](https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/down_threat.html)

現在ご利用されている Contents の確認は以下にて行えます。

CLI > show system info | match app-version:

WebUI [Dashboard > 一般的な情報 > アプリケーションバージョン]

図 3.1 WebUI 画像例（一部省略）



## B) Dynamic Update 機能の停止（推奨）

Contents 自動アップグレード機能をご利用されている場合、再度 Contents 8462 以降へ更新されることで本事象が再発するため、スケジュール設定の停止をご検討ください。スケジュール設定停止の手順は下記となります。

WebUI [Device タブ > ダイナミック更新 > アプリケーションおよび脅威]

スケジュールが None 以外の場合には自動アップグレード機能をご利用されていません。

スケジュールをクリックすると更新スケジュール設定が表示されますので、繰り返し項目を None に変更して Commit を実行ください。

## C) 機器のファクトリーリセット（工場出荷状態へのリセット）

本事象が発生している機器の再起動を実施して、起動時の Auto Commit が実行されている状態となった場合の有効な回避策は機器の初期化となります。

### (注意点)

①ファクトリーリセットを実行するとコンフィグが消去されます。実行する前に弊社サポートサイトに掲載の「設定バックアップ/リストア手順書」を参考にコンフィグのバックアップを取得してください。

・弊社サポートサイト-[ダウンロード]-[手順書]

[https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/doc/tejun/ptn-007-ContentBackupRestore\\_ver7.pdf](https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/share/download/doc/tejun/ptn-007-ContentBackupRestore_ver7.pdf)

②各種ログも消去されるため必要に応じてエクスポートをご検討ください。

③ファクトリーリセット実行からコンフィグの復旧までは通信が停止しますので、メンテナンス時間等の影響が少ないタイミングでの実行をご検討ください。

**【機器のファクトリーリセット手順】**

- ① CLI : > debug system maintenance-mode
- ② “Welcome to the Maintenance Recovery Tool”と表示されたら、“Continue”にカーソルが合っている状態で Enter。
- ③ メニューが表示されるので“Factory Reset”にカーソルを合わせて Enter。  
Factory Reset モードに遷移します。
- ④ Factory Reset にカーソルを合わせて Enter。  
Using Image には現在使用している OS が表示されます。
- ⑤ Factory Reset が開始するので 100%完了するまで待機。
- ⑥ “Factory Reset Status: Success”と表示されれば完了です。  
“Reboot”にカーソルを合わせて機器の再起動を実施してください。

機器起動後に上述の設定バックアップ/リストア手順書を参考にしてコンフィグを復旧させてください。その後、回避策 A)と B)の実施をご検討ください。

4. その他特記事項

- PAN-OS 7.1, 8.0 は既にメーカーサポートが終了しているため、弊社サポート事例で確認された内容を基に事象内容と回避策、対象を記載しております。記載の内容についてご不明な点等がございましたら、弊社サポートまでご連絡ください。
- PAN-OS 7.1 は 2020 年 6 月 30 日にメーカーサポートが終了しております。また、現在、PAN-OS 7.1 においても Contents が配信されておりますが、Contents のメーカーサポートにつきましても、PAN-OS のサポート期間に準じます。そのため、メーカーサポートの観点、および再発防止の観点から、メーカーサポート OS へのアップグレードもご検討ください。  
PAN-OS 7.1 メーカーサポート期限については、サポートサイト掲載の下記トピックスもご参照ください。

PAN-OS 7.1 メーカーサポート終了日延長のお知らせ（第 2 報）

<https://csps.hitachi-solutions.co.jp/paloalto/news/infomation20200417.pdf>

- 本事象についてメーカナレッジも公開されておりますので併せてご参照ください。

COMMIT FAILURE WITH PAN-OS 8.0 AND 7.1 WHEN INSTALLING R  
ECENTLY RELEASED CONTENT RELEASE

<https://knowledgebase.paloaltonetworks.com/KCSArticleDetail?id=kA14u0000004ME4CAM>

以上