

Resolución de problemas de CUCM Web (GUI)

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Diagrama de flujo](#)

[Problema 1: Error de comunicación de la base de datos](#)

[Problema 2: No se puede establecer la conexión con el servidor \(no se puede acceder al nodo remoto\)](#)

[Problema 3: No se puede establecer la conexión con el servidor \(error desconocido\)](#)

[Problema 4: No se puede establecer la conexión con el servidor \(excepción de certificado\)](#)

[Problema 5: Acceso a GUI muy lento](#)

[Problema 6: No se puede copiar/pegar la contraseña en la página de inicio de sesión del usuario final](#)

[Problema 7: No se puede acceder al ELM con Firefox y Chrome](#)

[Problema 8: Cierre de sesión de la página Web automáticamente](#)

[Problema 9: No se puede acceder a la página Web Admin/User de CUCM](#)

[Problema 10: El agente local no responde, es posible que el agente principal o local esté inactivo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe la mayoría de las razones por las que las páginas web de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) o la página de usuario de CUCM no se muestran o dan un error.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento de CUCM.

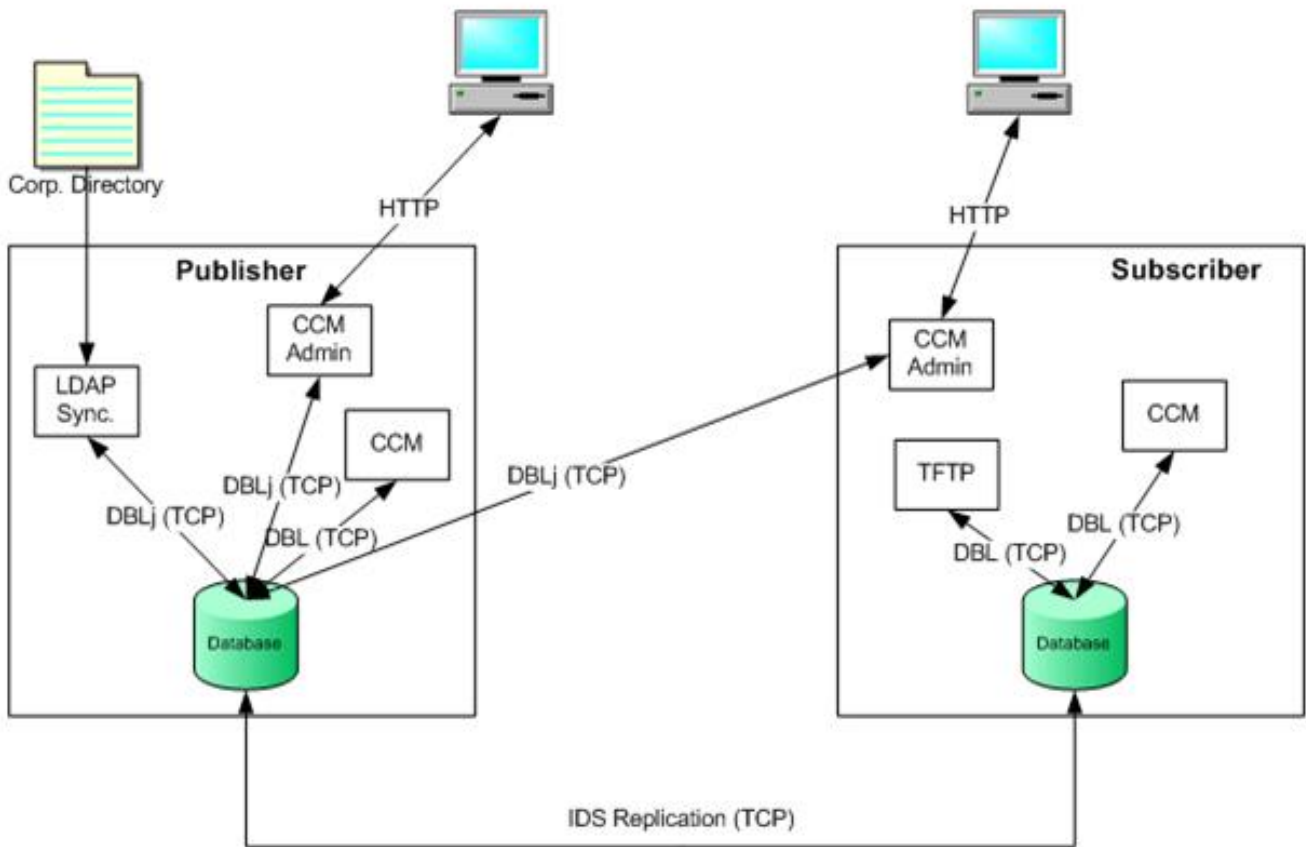
Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las versiones 7.x/8.x/9.x/10.x de CUCM.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

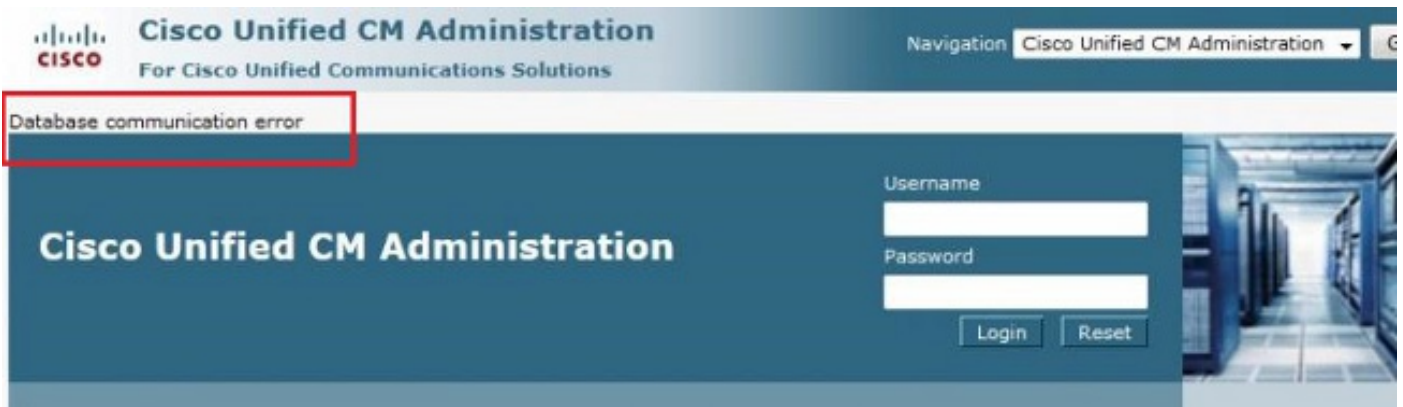
Diagrama de flujo

El diagrama de flujo para el acceso web en CUCM se muestra aquí:

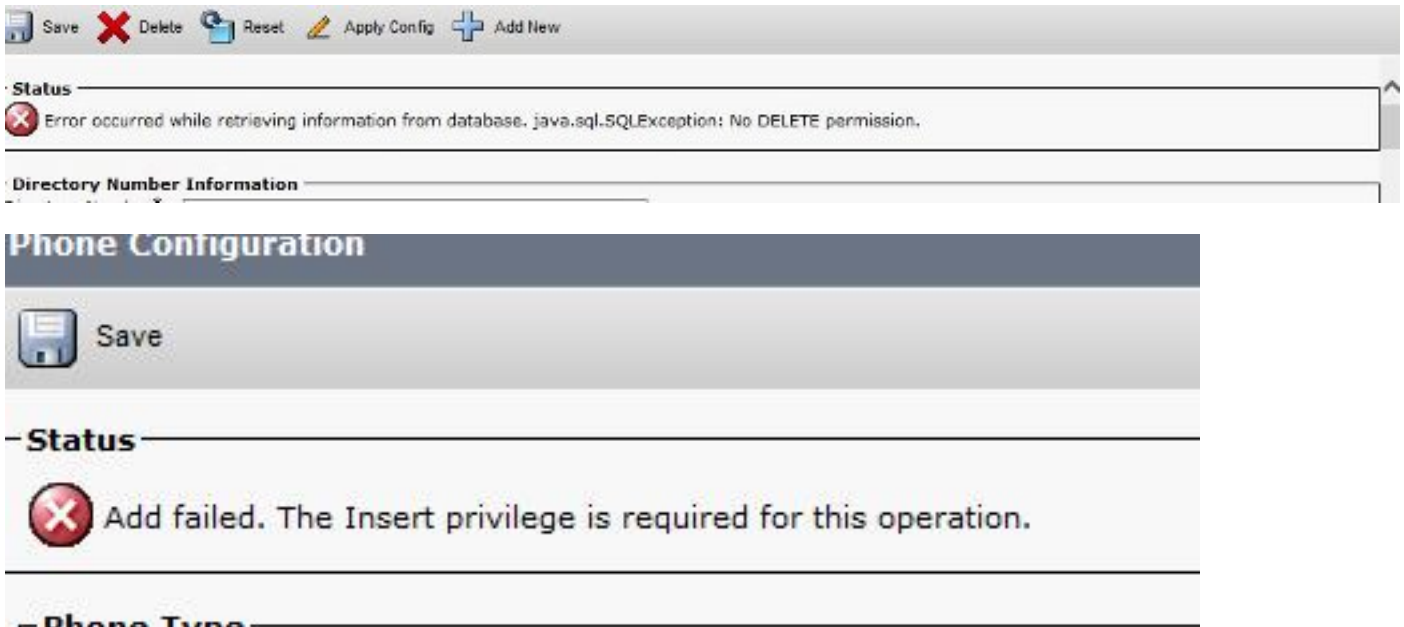


Problema 1: Error de comunicación de la base de datos

Cuando intenta iniciar sesión en la página web de administración de CUCM desde Publisher, se recibe el error 'Error de comunicación de la base de datos'.



Puede iniciar sesión en la página web de administración de CUCM desde Suscriptor, pero cualquier cambio en CUCM causa uno de estos errores: 'Error al recuperar la información de la base de datos. java.sql.SQLException: No hay permiso DELETE.' o 'Error al agregar. Se requiere el privilegio Insert para esta operación.'



Este problema puede ocurrir cuando intenta iniciar sesión en el servidor después de realizar cambios en el servidor de Publisher, como cuando se cambia el nombre de host o la dirección IP a través de la CLI o la página de administración del sistema operativo (OS). En este caso, vuelva a los cambios realizados en la configuración anterior para permitirle iniciar sesión.

Si no se realizaron cambios en CUCM Publisher y aún recibe el mensaje de error Database Communications, compruebe estos elementos:

- Ingrese el comando **utils dbreplicación runtimestate** para verificar el estado de réplica de la base de datos. Confirme que el estado de la replicación sea 2 en todos los nodos sin errores ni discordancias.
- Determine si se ejecuta actualmente un servicio de base de datos (DB) de Cisco. Una base de datos de Cisco no iniciada en Publisher también podría causar este problema. El error/síntoma en el Suscriptor es diferente porque el Suscriptor utiliza su propio proceso de una base de datos de Cisco que se ejecuta correctamente. Sin embargo, cuando intenta actualizar la configuración, el Suscriptor se pone en contacto con una base de datos de Cisco en Publisher que no funciona y también provoca un error en el Suscriptor.

Además, la incapacidad de acceder a la página de CUCM de Publisher puede deberse a un error de comunicación de la base de datos en el que Informix no acepta más conexiones.

El comando **utils dbreplicación runtimestate** no funciona:

```
admin:utils dbreplication runtimestate
File "/usr/local/cm/bin/DbReplRTstate.py", line 578, in ?
  fin = open(tfile, 'r')
IOError: [Errno 2] No such file or directory:
'/var/log/active/cm/trace/dbl/sdi/getNodes'
```

Este problema también está documentado con el ID de bug de Cisco [CSCt174037](#). La solución temporal para esto es ingresar estos comandos desde la CLI:

```
utils service stop A Cisco DB
utils service start A Cisco DB
```

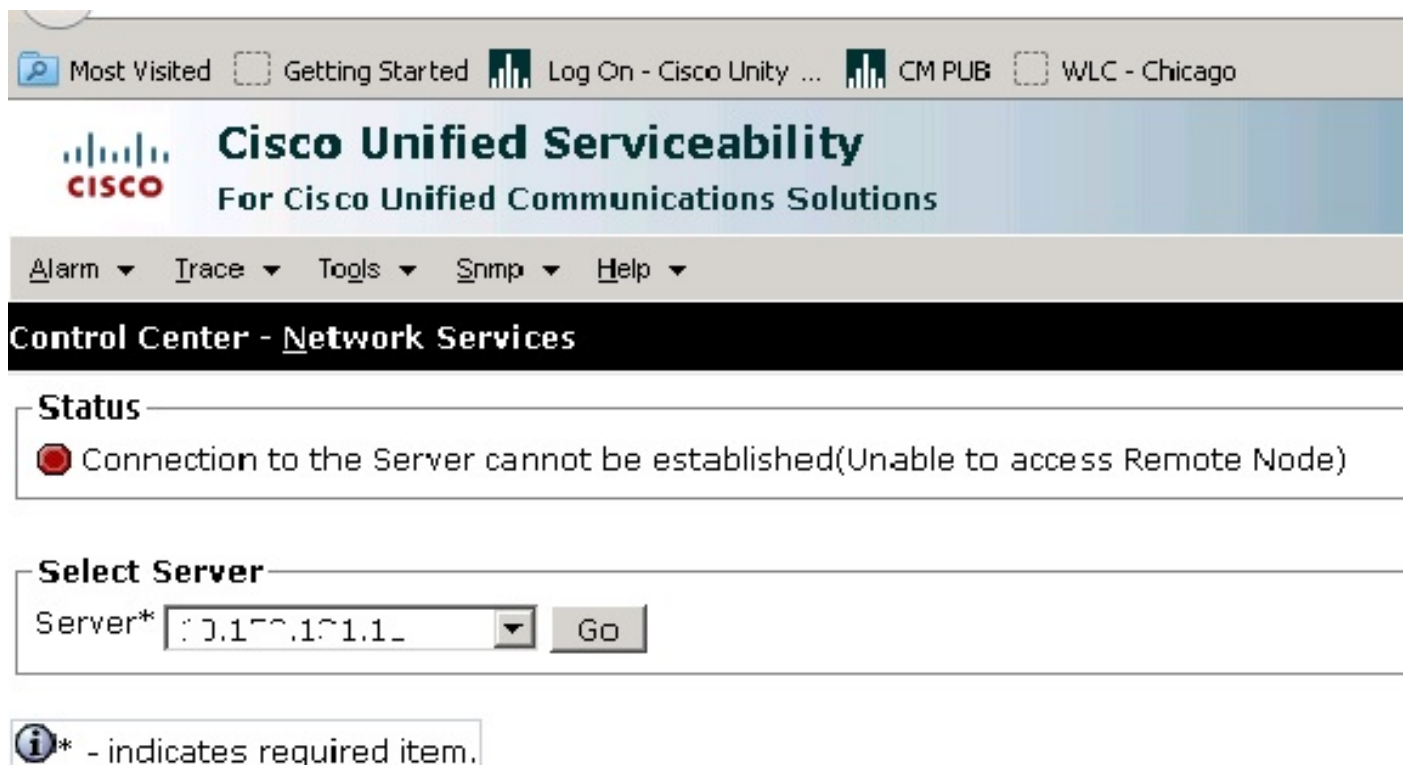
y detenga el servicio Cisco Express Forwarding (CEF) desde la página de mantenimiento.

Ingrese el comando **utils service start A Cisco DB** para iniciar el servicio A Cisco DB. Si el servicio no se inicia, llame al Cisco Technical Assistance Center (TAC) para iniciar el servicio desde la raíz. El TAC verifica el problema con el acceso raíz. En pocos casos, si la base de datos está dañada, es necesaria una reconstrucción de CUCM.

Problema 2: No se puede establecer la conexión con el servidor (no se puede acceder al nodo remoto)

No puede acceder a los otros nodos de CUCM desde la página Serviceability (Capacidad de servicio) de CUCM que ha iniciado sesión actualmente. Elija **Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

El mensaje de error que aparece es 'No se puede establecer la conexión con el servidor (No se puede acceder al nodo remoto)'.



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there are navigation tabs: 'Most Visited', 'Getting Started', 'Log On - Cisco Unity ...', 'CM PUB', and 'WLC - Chicago'. Below the tabs is the Cisco logo and the text 'Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions'. A navigation bar contains 'Alarm', 'Trace', 'Tools', 'Snmp', and 'Help'. The main content area is titled 'Control Center - Network Services'. Under the 'Status' section, a red error icon is followed by the text: 'Connection to the Server cannot be established(Unable to access Remote Node)'. Below this is the 'Select Server' section, which includes a 'Server*' dropdown menu with '10.170.101.1' selected and a 'Go' button. At the bottom left, there is an information icon and the text '* - indicates required item.'

Solución Alternativa

Inicie sesión en cada nodo de CUCM por separado para acceder a Serviciabilidad y Activar/Desactivar servicios.

Solución

1. Compruebe si el certificado Tomcat ha caducado. (Elija **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem**). Si ha caducado, regenere el certificado Tomcat y reinicie el servicio Tomcat. Si utiliza un certificado firmado por la Autoridad de Certificación (CA), obtenga la Solicitud de firma de certificado de Tomcat (CSR) refirmada por la CA, vuelva a cargarla y reinicie el servicio Cisco Tomcat con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Si utiliza un certificado autofirmado en el servidor afectado, regenere el certificado Tomcat con el comando **set cert regen tomcat** de la CLI o de la Administración del


SO y, a continuación, reinicie el servicio Cisco Tomcat con el **comando `utils service restart Cisco Tomcat`**. Este defecto conocido se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCth44399](https://www.cisco.com/cisco/web/bugtools/bugsearch.do?bugid=CSCth44399).

2. Confirme la validez de los certificados Tomcat. Verifique si el certificado de confianza Tomcat del nodo problemático está en el otro nodo. Si no está en el nodo, descargue el certificado de confianza de Tomcat del nodo problemático y cárguelo en el otro nodo como confianza de Tomcat. A continuación, vuelva a generar el certificado Tomcat en el nodo problemático y reinicie el servicio Tomcat en ambos nodos.

Problema 3: No se puede establecer la conexión con el servidor (error desconocido)

No puede acceder a los otros nodos de CUCM desde la página Serviceability (Capacidad de servicio) de CUCM que ha iniciado sesión actualmente. Elija **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

El mensaje de error que aparece es 'No se puede establecer la conexión con el servidor (Error desconocido)'



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation bar with menus for Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. Below this is a 'Service Activation' section with buttons for Save, Set to Default, and Refresh. The main content area is titled 'Status' and displays a red error icon with the message: 'Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)'. Below the status message is a 'Select Server' section with a dropdown menu for 'Server*' containing the IP address '10.17.15' and a 'Go' button. There is also a checkbox labeled 'Check All Services'.

Solución Alternativa

Inicie sesión en cada nodo de CUCM por separado para acceder a Serviciabilidad y Activar/Desactivar servicios.

Solución

1. Ingrese el comando **`utils dbreplicación runtimestate`** para verificar si hay algún problema de desinfección en el clúster de CUCM.
2. Reinicie el servicio Tomcat con el comando **`utils service restart Cisco Tomcat`**.

3. Compruebe si hay discrepancias en el número de serie del certificado Tomcat (tomcat-trust) en los nodos.
4. Elija **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** y verifique si el certificado Tomcat ha caducado. Si ha caducado, regenere el certificado Tomcat y reinicie el servicio Tomcat. Si utiliza un certificado firmado por CA, obtenga el CSR Tomcat refirmado por la CA, vuelva a cargarlo y reinicie el servicio Tomcat de Cisco con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Si utiliza un certificado autofirmado en el servidor afectado, regenere el certificado Tomcat con el comando **set cert regen tomcat** de la CLI o de la Administración del SO y, a continuación, reinicie el servicio Cisco Tomcat con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Estos defectos conocidos se documentan en los ID de bug de Cisco [CSCui29232](#) y [CSCud67438](#).

Problema 4: No se puede establecer la conexión con el servidor (excepción de certificado)

No puede acceder a los otros nodos de CUCM desde la página Serviceability (Capacidad de servicio) de CUCM que ha iniciado sesión actualmente. Elija **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

El mensaje de error que se muestra es 'No se puede establecer la conexión con el servidor (Excepción de certificado)'



Solución Alternativa

Inicie sesión en cada nodo de CUCM por separado para acceder a Serviciabilidad y Activar/Desactivar servicios.

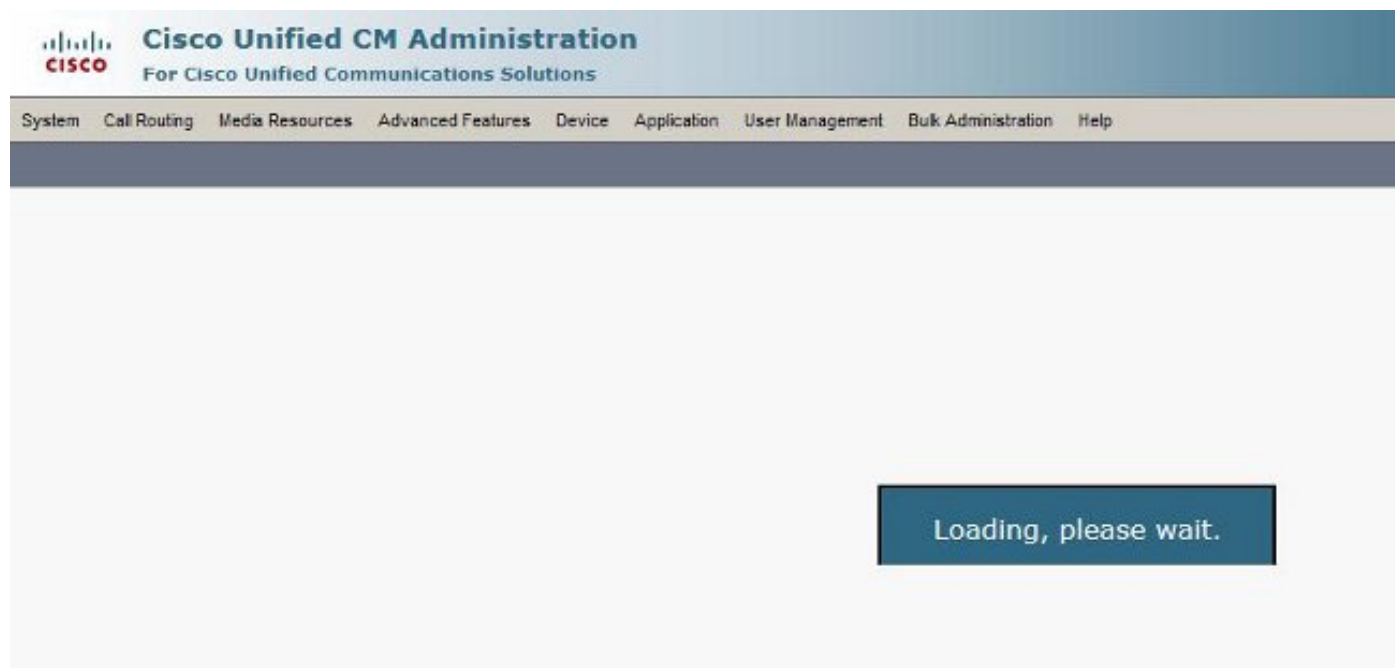
Solución

1. Ingrese el comando **utils dbreplicación runtimstate** para verificar si hay algún problema de desinfección en el clúster de CUCM.
2. Reinicie el servicio Tomcat con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**.
3. Compruebe si hay discrepancias en el número de serie del certificado Tomcat (tomcat-trust) en los nodos.
4. Elija **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** y verifique si el certificado Tomcat ha caducado. Si ha caducado, regenere el certificado Tomcat y reinicie el servicio Tomcat. Si utiliza un certificado firmado por CA, obtenga el CSR Tomcat refirmado por la CA, vuelva a cargarlo y reinicie el servicio Tomcat de Cisco con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Si utiliza un certificado autofirmado en el servidor afectado,

regenerar el certificado Tomcat con el comando **set cert regen tomcat** de la CLI o de la Administración del SO y luego reinicie el servicio Tomcat de Cisco con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Este defecto conocido se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCup10995](https://www.cisco.com/cisco/webbugtool/bug?bugid=CSCup10995).

Problema 5: Acceso a GUI muy lento

El acceso Web/GUI de CUCM en Publisher y Subscriber es muy lento.



Solución

1. Tenga en cuenta que CUCM Admin siempre consulta la base de datos del editor cuando esté disponible. Vea el diagrama en la sección Diagrama de flujo.
2. Compruebe si hay problemas de red o retrasos en la red. Esto podría ocurrir si la agrupación en clúster se realiza a través de una red de área extensa (WAN).
3. Reinicie Cisco Tomcat Service desde la CLI/Secure Shell (SSH) con el comando **utils service restart Cisco Tomcat**.
4. Programe una ventana de mantenimiento y reinicie los nodos de CUCM.
5. Si el problema vuelve a ocurrir, comuníquese con el TAC con estos registros: Seguimientos de Call Manager (Detallado)Registros Tomcat (registros del resultado del comando **file get active log tomcat/logs/*** de la CLI)Registro de aplicaciones del visor de eventosRegistros del sistema del visor de eventosRegistros Perfmon del recopilador de datos de Cisco Real-Time Information Server (RIS)Registros del administrador de serviciosSalida de estos comandos desde la CLI de CUCM:

```
utils diagnose test
utils ntp status
show process load cpu
show process load memory
show process using-most cpu
show process using-most memory
utils core active list
```

Registros de Cisco Integrated Management Controller (CIMC) (de VM: [guía visual para recopilar archivos de soporte técnico \(series B y C\)](#))

Estos defectos conocidos se documentan en los ID de bug de Cisco [CSCub02337](#) y [CSCui86571](#).

Problema 6: No se puede copiar/pegar la contraseña en la página de inicio de sesión del usuario final

Copiar/pegar en el campo Contraseña de la página de inicio de sesión del usuario final de CUCM no funciona. No se admite la operación de pegar la contraseña en el campo Contraseña de la página de inicio de sesión del usuario final de CUCM. Esto no funcionará con Internet Explorer (IE), Firefox o Chrome.



No se permite copiar/pegar la contraseña en las páginas de usuario final debido al riesgo de seguridad. Esto se agrega como parte de CUCM versión 9.1.2 y posteriores. Sin embargo, se ha notado que la función de copiar/pegar todavía funciona con algunas versiones de CUCM 10.x, que se documenta en los ID de bug de Cisco [CSCus84153](#) y [CSCus84152](#).

Problema 7: No se puede acceder al ELM con Firefox y Chrome

No puede acceder a Enterprise License Manager (ELM) con Firefox y Chrome, pero esto funciona bien con IE. Cuando inicia sesión en el ELM con Firefox o Chrome, ninguna de las opciones está disponible.

Este defecto conocido se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCu130396](#).

Este problema se ha corregido en las versiones de CUCM 9.1.2.1900-10 y posteriores. Se puede acceder al ELM con Firefox, IE y Chrome.

Problema 8: Cierre de sesión de la página Web automáticamente

La página web de CUCM se desconecta automáticamente después de que caduque el tiempo de espera inactivo.

Puede establecer el tiempo de espera de la página web con estos comandos desde la CLI de CUCM.

```
show webapp session timeout
set webapp session timeout
```

```
admin:set webapp session timeout ?
```

Sintaxis

```
set webapp session timeout minutes
```

Minutos es obligatorio y es el número de minutos después de los cuales se declara que las sesiones no son válidas. El rango es 5 a 99999.

```
admin:set webapp session timeout 5
```

Si continúa con esta operación, establece el tiempo de espera de la sesión para las sesiones web en 5 minutos después de reiniciar el servicio Tomcat de Cisco o después de reiniciar el servidor.

```
Continue (y/n)?y
```

```
Tomcat session-timeout updated to 5 minutes.
```

Es necesario reiniciar el servicio Cisco Tomcat para que los cambios surtan efecto inmediatamente. Esto desconecta las sesiones web activas.

```
Continue (y/n)?y
```

No presione Ctrl-C mientras el servicio se REINICIA. Si el servicio no se ha reiniciado correctamente, ingrese el mismo comando de nuevo.

```
Service Manager is running
```

```
Cisco Tomcat[STOPPING]
```

```
Cisco Tomcat[STOPPING]
```

```
Cisco Tomcat[STOPPING]
```

```
Cisco Tomcat[STOPPING]
```

```
Commanded Out of Service
```

```
Cisco Tomcat[NOTRUNNING]
```

```
Service Manager is running
```

```
Cisco Tomcat[STARTING]
```

```
Cisco Tomcat[STARTING]
```

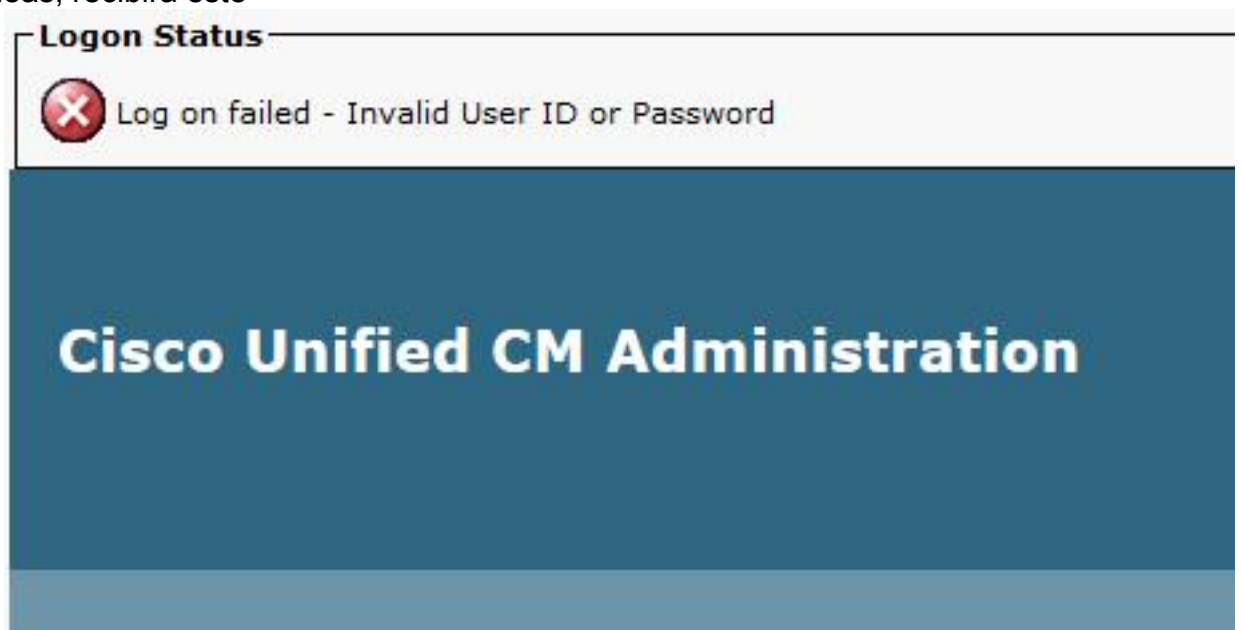
```
Cisco Tomcat[STARTED]
```

El servicio Tomcat de Cisco se ha reiniciado correctamente. Se agotará el tiempo de espera de las nuevas sesiones web después de 5 minutos. El tiempo de espera de sesión actual utilizado para las sesiones web y las aplicaciones es de 5 minutos.

Problema 9: No se puede acceder a la página Web Admin/User de CUCM

No puede acceder a la página web Admin/User de CUCM.

1. Verifique si las credenciales del usuario son correctas. Si ha introducido las credenciales erróneas, recibirá este



error.

2. Compruebe si el usuario tiene los permisos correctos (funciones y grupos de usuarios)

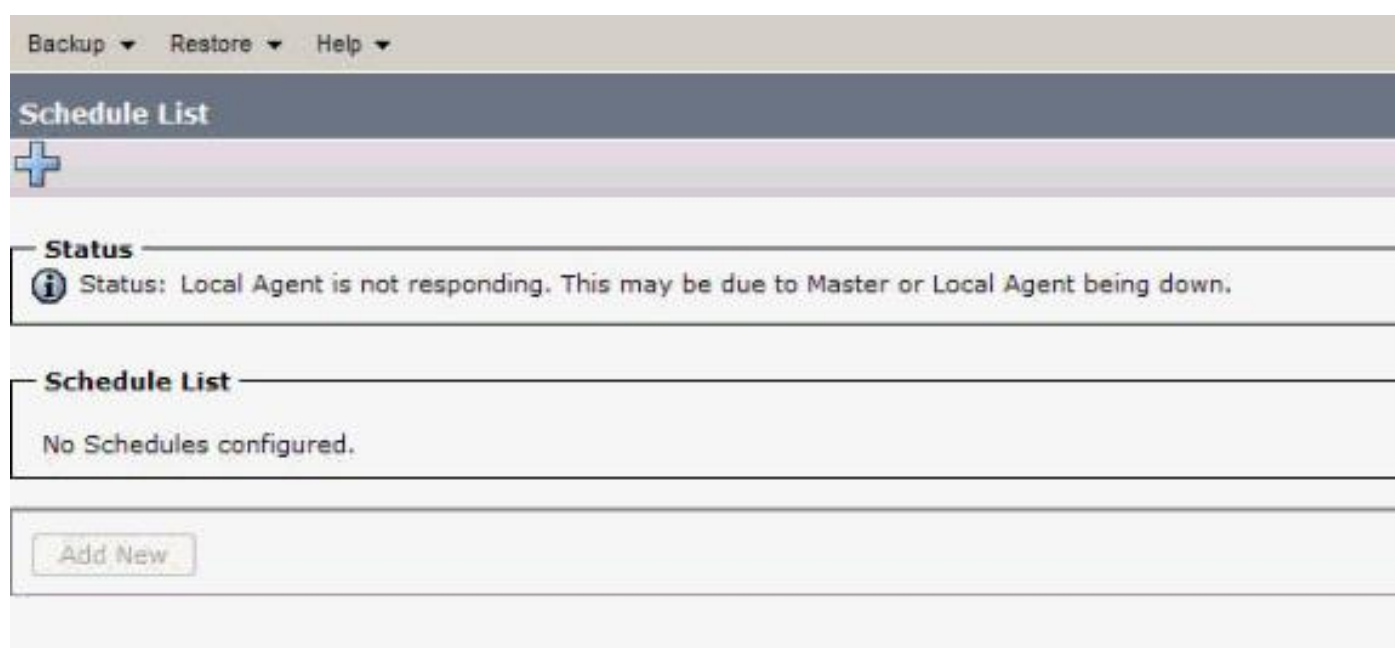
configurados. Si no se configuran correctamente, la página web vuelve a solicitar la página de inicio de sesión sin ningún mensaje de error.

Consulte la [Guía del sistema de Cisco Unified Communications Manager](#) para obtener detalles sobre las funciones y los grupos de usuarios.

Problema 10: El agente local no responde, es posible que el agente principal o local esté inactivo

No puede acceder a ninguna de las opciones de la página Sistema de recuperación ante desastres (DRF) de CUCM después de iniciar sesión. Puede recibir este mensaje:

'El agente local no responde. Esto puede deberse a que el agente principal o local se encuentra inactivo'



1. Verifique el certificado IPsec y confirme la validez. Si ha caducado, vuelva a generar el certificado IPsec. Consulte [Expiración y Eliminación de Certificados de CallManager](#) para obtener información sobre cómo regenerar el certificado.
2. Reinicie el servicio Cisco DRF Master y DRF Local.

Información Relacionada

- [No se puede mostrar la página Web de administración de Cisco CallManager](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x: No se puede iniciar sesión en la página de administración o en la página de usuario](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)