

エラーメッセージで失敗するUCCXバックアップのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティング](#)

[ログ収集](#)

[ログ分析](#)

[是正アクション](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Unified Contact Center Express(UCCX)がバックアップに失敗し、エラーメッセージが表示される問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Unified Contact Center Express
- SSHクライアント経由のCLIアクセス
- NTPについて

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- UCCX 12.5.1

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

UCCXは、スケジュールされたタスクを介したバックアップを停止しました。手動バックアップジョブを実行しようとする、バックアップが失敗し、「ERROR: UCCX DBReplication is not set properly, Backup completed unsuccessfully」というエラーメッセージが表示されます。

Status							
ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...							
Backup details							
Tar Filename:	2023-10-11-23-30-04.tar						
Backup Device:	NETWORK						
Operation:	BACKUP						
Percentage Complete:	16%						
Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *	
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log	
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log	
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log	
UCCX	UCX1	SYSLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log	
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log	
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log	

UCCXバックアップが失敗しました

トラブルシューティング

まず、すべてのノードPubおよびSubからのCLIコマンドの出力を要求して、サーバの状態を確認する必要があります。

- show status
- utils diagnose test
- ネットワーククラスタの表示
- utils ntp status
- utils dbreplicationステータス
- utils dbreplication runtimestate
- utils uccx dbreplicationステータス
- utils uccx databaseヘルスチェック
- utils uccx healthcheck all (すべてチェック)

これらのCLIコマンドの出力のうち、問題の大部分はNTPまたはDBReplicationに関連しています

。

最適なパフォーマンスを実現するために、PUBがNTPサーバと同期する必要がある推奨ストラタムレベルは4以下です。ストラタムが5を超えると、同期の問題が発生し、DBReplicationに影響を与える可能性があります。NTPのトラブルシューティングの詳細については、『[Unified Communications ManagerでのNTPのトラブルシューティング](#)』を参照してください。リンクされている記事はUnified Communications Manager向けですが、すべてのVOS製品に適用されます

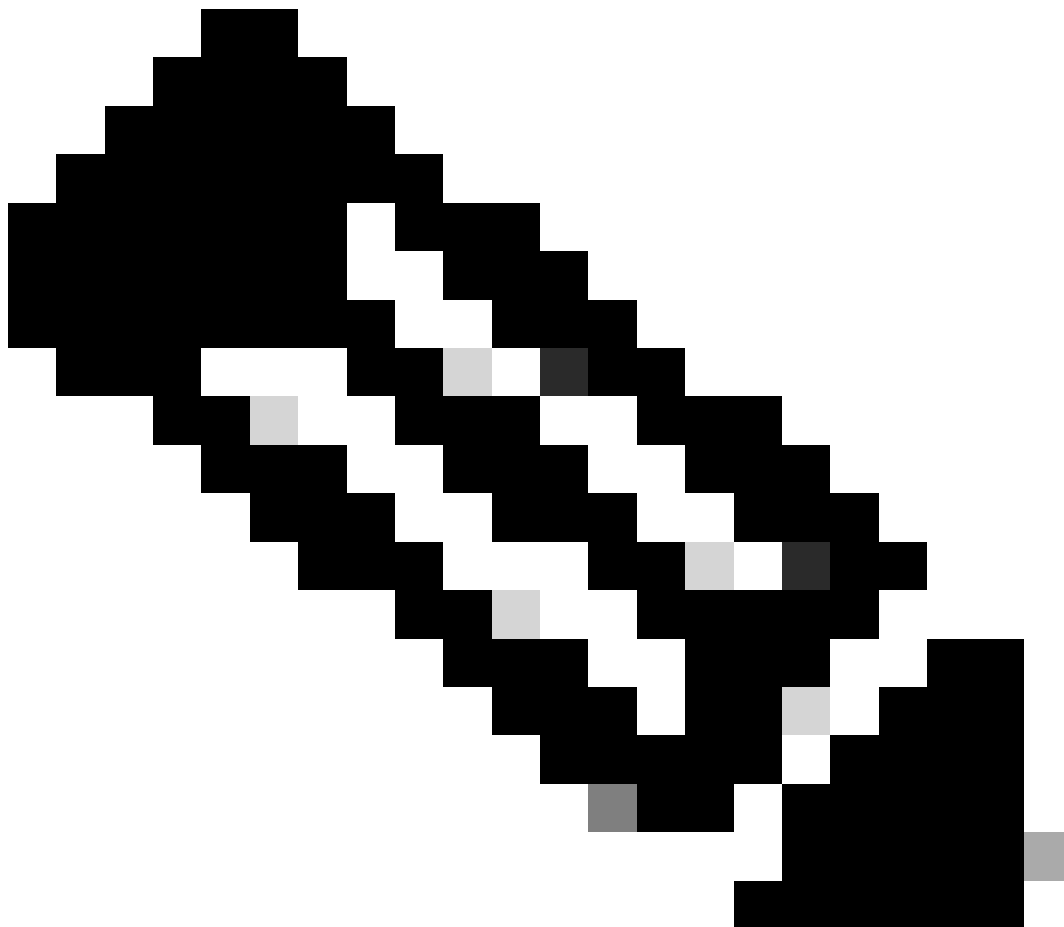
。

DBReplicationステータスに表示される値を理解するためのDBReplication定義を次に示します。

Value	Meaning	Description
0	Initialization State	Replication is in the process of setting up. A setup failure can occur if replication is in this state for more than an hour.
1	The Number of replicates is incorrect	Set up is still in progress. This state is rarely seen in versions 6.x and 7.x; in version 5.x, it indicates that the setup is still in progress.
2	Replication is good	Logical connections are established and the tables are matched with the other servers on the cluster.
3	Mismatched tables	Logical connections are established but there is an uncertainty whether the tables match. In versions 6.x and 7.x, all servers could show state 3 even if one server is down in the cluster. This issue can occur because the other servers are unsure whether there is an update to the User Facing Feature (UFF) that has not been passed from the subscriber to the other device in the cluster.
4	Setup Failed/Dropped	Server no longer has an active logical connection in order to receive any database table across the network. No replication occurs in this state.

DBReplicationステータスの定義

DBReplicationのトラブルシューティングの詳細については、『[CUCMデータベースレプリケーションの問題のトラブルシューティング](#)』を参照してください。リンクされている記事はUnified Communications Manager用ですが、UCCXにも適用されます。



注：上記のリンク先の記事では、UCCXに固有のコマンドの一部は記載されていません。この記事はCUCMに固有であるため。ただし、全体のプロセスはUCCXにも適用されます。たとえば、utils uccx dbreplication repair allのようになります。

このシナリオでは、UCCXサーバの状態は良好でした。

```
admin:utils ntp status
ntpd (pid 17304) is running...
[
  remote          refid          st t when poll reach  delay  offset  jitter
=====
[
██████████      ██████████      3 u  378 1024  375   0.516  -105.29 101.020
██████████      ██████████      2 u 1005 1024  377   0.566   -1.562  73.904
██████████      ██████████      3 u  846 1024  377   0.489  -46.009  44.767

synchronised to NTP server (██████████) at stratum 3
time correct to within 62 ms
polling server every 1024 s

Current time in UTC is : ██████████
Current time in ██████████ is : ██████████
```

NTP同期ステータス

```
admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: ██████████

Cluster Replication State: Replication status command started at: ██████████
Last Completed Table: cuicreportdefinition
888 tables checked out of 888

DB Version: ccm12_5_1_11003_511

Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from uccx-pub (2 Servers):

SERVER-NAME          IP ADDRESS          PING          DB/RPC/          REPL.          Replication          REPLICATION SETUP
-----            -
uccx-sub              ██████████          0.295         Y/Y/Y            0              (g_3)                (2) Setup Completed
uccx-pub              ██████████          0.028         Y/Y/Y            0              (g_2)                (2) Setup Completed
```

DBReplicationステータス

ログ収集

問題を引き起こす可能性があるヘルスおよびその他のコンポーネントをクリアした後、失敗したバックアップの試行中に生成されたログに追加データを収集できます。エラーメッセージが表示された同じ画面から、生成されたCCXコンポーネントログファイルをダウンロードします。このファイルは、失敗したバックアップと同期しています。

Status

ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

Backup details

Tar filename: 2023-10-11-23-30-04.tar
 Backup Device: NETWORK
 Operation: BACKUP
 Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCK1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCK1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCK1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCK1	SYLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCK1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCK1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_rpt.log

CCXComponentログ

ログ分析

ログから。

ログファイル：

0.=====

サーバ:

機能：UCCX

コンポーネント：CCXCOMPONENT

所要時間：2021-10-01-12-03-21

結果コード：24-Ontape failed to backup UCCX DB

結果文字列：エラー

0.=====

コンポーネントをバックアップでき、バックアップを開始します。

```
2021-10-01 12:03:15 :INFO: ----- Begin Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) -----
-----
```

次に、使用可能なメモリを確認します。

```
2021-10-01 12:03:15 : 情報 : Unified CCX DBバックアップに使用可能な空き領域=
85622509568バイト
```

```
2021-10-01 12:03:15 :INFO: Enough disk space found for Unified CCX DB backup
```

その後、ハイアベイラビリティ(HA)セットアップであることが検出されます。

```
2021-10-01 12:03:15 : 情報 : これはUCCXハイアベイラビリティ設定です
```

```
2021-10-01 12:03:15 : 情報 : Unified CCXクラスタに2つのノードがある
```

バックアップが開始されます。

```
2021-10-01 12:03:15 : 情報 : HA - パブリッシュャノード。バックアップ開始
```

```
2021-10-01 12:03:15 : 情報 : Unified CCX DBのオンテープバックアップを作成しています...
```

```
2021-10-01 12:03:15 :INFO: Executing [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0
-t STUDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...
```

ただし、この段階で失敗します。

```
2021-10-01 12:03:19 :INFO : 実行結果[source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0
-t STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz], returnCode :[256], Output
:[Using the backup and restore filter /bin/gzip -c.
```

アーカイブに失敗しました - ISAMエラー : アーカイブバックアップ中にエラーが発生しました。

プログラムオーバー。]

```
2021-10-01 12:03:19 :INFO: Ontape Backup failed.
```

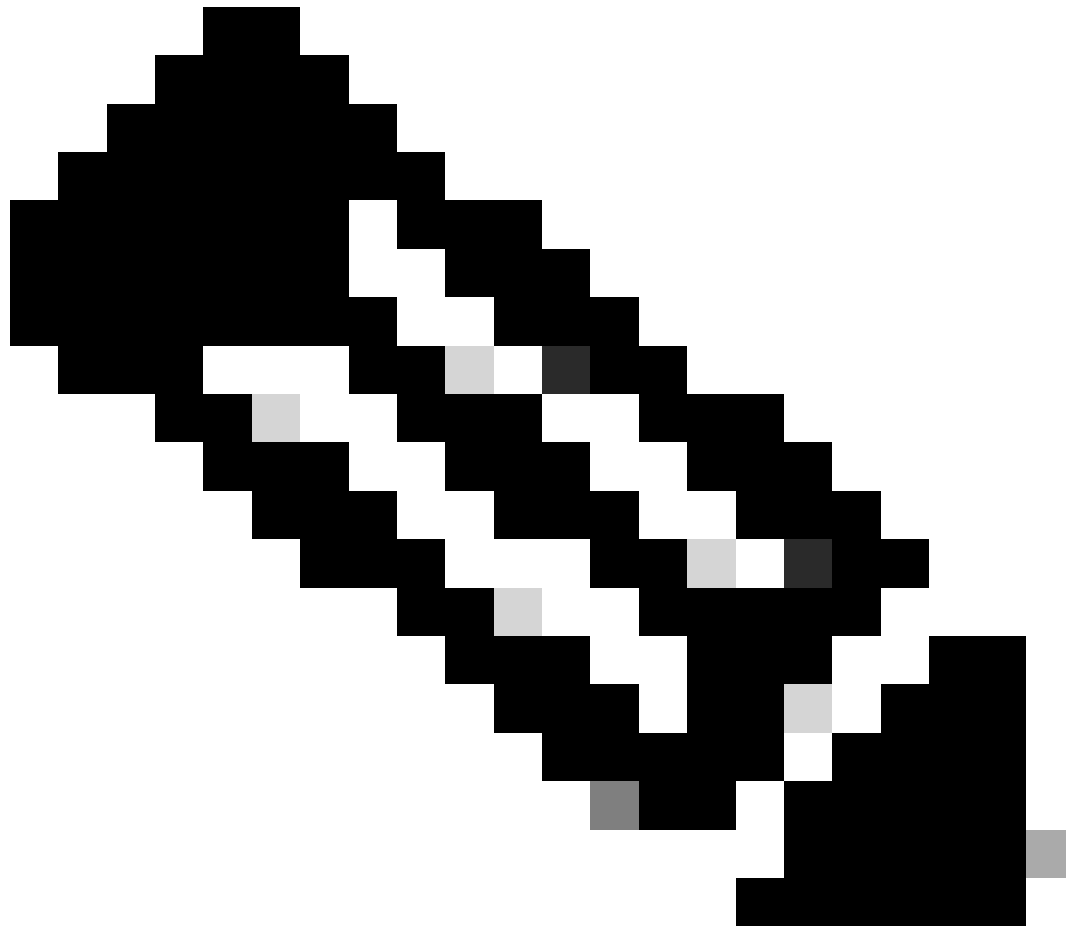
```
2021-10-01 12:03:19 :INFO: ----- Exit Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) with
returnCode = 24 : 成功しない-----
```

```
2021/10/01 12:03:19: DO_Backup DBスクリプトが機能しない
```

是正アクション

CLIで次のサービスを再起動します。

- DRF MasterおよびDRF Localサービス
 - `utils service restart Cisco DRF Master (PUB上)`
 - `utils service restart Cisco DRF Local (両方のノード)`
- データベースサービス
 - `utils service restart Cisco Unified CCX Database (両方のノード)`



注：これらのサービスを再起動しても、サーバの主要機能には影響しません。ただし、メンテナンスウィンドウ中にコマンドを実行できます。

この後、手動バックアップを実行して成功を確認します。正常に完了したことを示すメッセージが表示されます。

Status

 SUCCESS: Backup Completed...

Backup details

Tar Filename:	2021-10-04-18-32-48.tar
Backup Device:	NETWORK
Operation:	BACKUP
Percentage Complete:	100%

バックアップ完了

手動バックアップが正常に完了すると、スケジュールされたタスクも動作し始めます。

関連情報

- [Unified Communications ManagerのNTPのトラブルシューティング](#)
- [CUCM データベース レプリケーションのトラブルシューティング](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。