

CUCM Web (GUI) の問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[フロー図](#)

[問題 1：データベース通信エラー](#)

[問題 2：サーバへの接続を確立できない \(リモートノードにアクセスできない \)](#)

[問題 3：サーバへの接続が確立できない \(未知のエラー \)](#)

[問題 4：サーバへの接続を確立できない \(証明書の例外 \)](#)

[問題 5：GUIアクセスが非常に遅い](#)

[問題 6：エンドユーザのログインページでパスワードをコピー/ペーストできない](#)

[問題 7：FirefoxおよびChromeでELMにアクセスできない](#)

[問題 8：Webページが自動的にログアウトする](#)

[問題 9：CUCMの管理者/ユーザWebページにアクセスできない](#)

[問題 10：ローカルエージェントが応答せず、マスターまたはローカルエージェントがダウンしている可能性がある](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Communications Manager (CUCM) Web ページまたは CUCM ユーザ ページが表示されない原因やエラーが発生する原因のほとんどについて説明します。

前提条件

要件

CUCM について十分に理解しておくことをお勧めします。

使用するコンポーネント

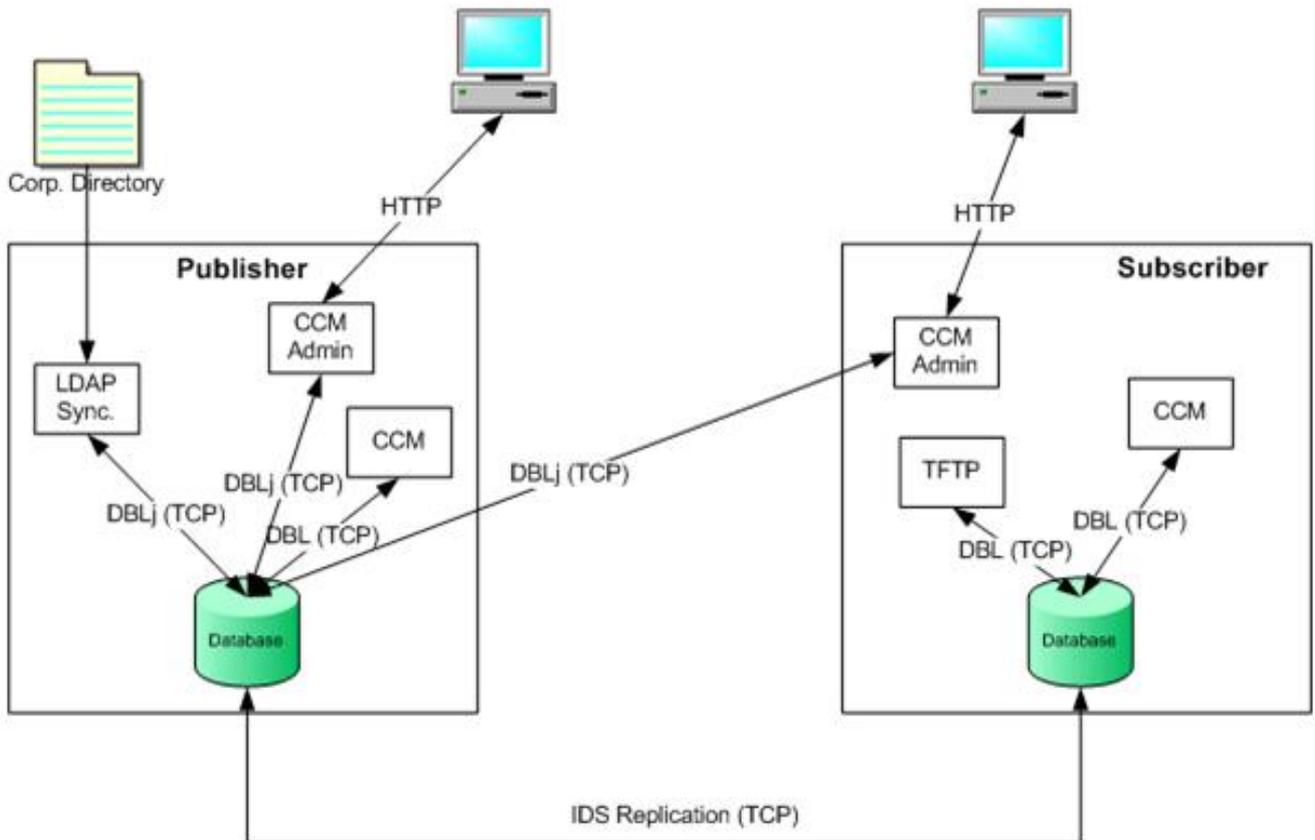
このドキュメントの情報は、CUCMバージョン7.x/8.x/9.x/10.xに基づくものです。

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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的

な影響について確実に理解しておく必要があります。

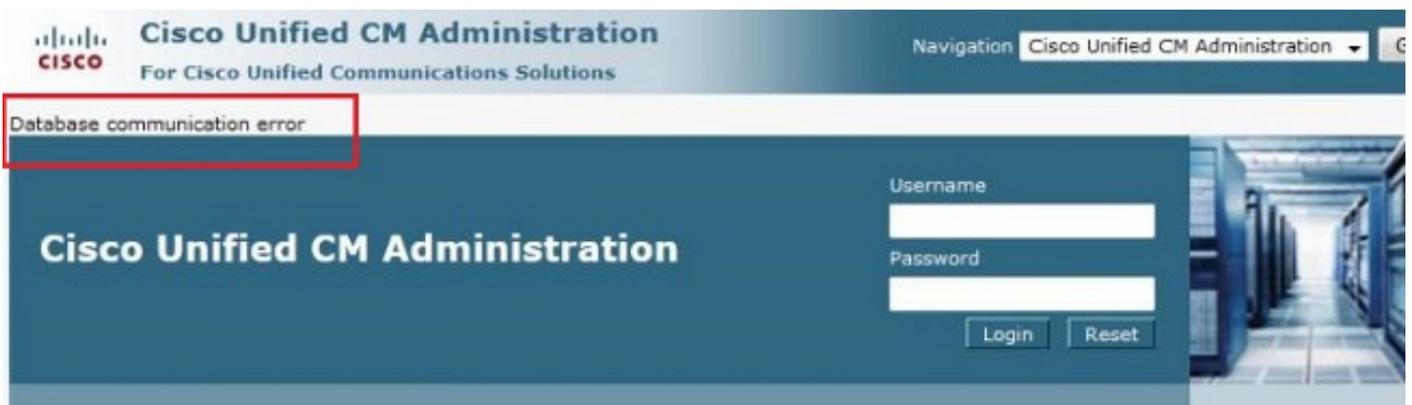
フロー図

CUCMでのWebアクセスのフロー図を次に示します。



問題 1： データベース通信エラー

パブリッシャからCUCM Admin Webページにログインしようとすると、「Database communication error」エラーが表示されます。



サブスクライバからCUCM Admin Webページにログインできますが、CUCMに対する変更により

、次のいずれかのエラーが発生します。データベースから情報を取得中にエラーが発生しました。
'java.sql.SQLException:削除の権限がありません。' または 'Add failed.この操作には挿入権限が必要です。'



この問題は、パブリッシャサーバで変更を行った後にサーバにログインしようとする、たとえば、CLIまたは[Operating System (OS) Admin]ページでホスト名またはIPアドレスを変更した場合などに発生する可能性があります。この場合、ログインできるように、古い設定に対する変更を元に戻します。

CUCM Publisherに変更が加えられていなくても、「Database Communications Error」メッセージが表示される場合は、次の項目を確認します。

- `utils dbreplication runtimestate` コマンドを入力して、DBreplication Statusを確認します。エラーや不一致が発生していないすべてのノードで、複製のステータスが2であることを確認します。
- シスコデータベース(DB)サービスが現在実行されているかどうかを確認します。パブリッシャでCisco DBが開始されていない場合も、この問題が発生する可能性があります。サブスクライバは独自のA Cisco DBプロセスを使用するため、サブスクライバのエラーや症状は異なります。ただし、設定を更新しようとする、サブスクライバはパブリッシャのA Cisco DBに接続します。パブリッシャが動作せず、サブスクライバでもエラーが発生します。

また、パブリッシャのCUCMページにアクセスできないのは、Informixがこれ以上の接続を受け入れないデータベース通信エラーが原因である可能性があります。

`utils dbreplication runtimestate` コマンドが機能しません。

```
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'
```

この問題は、Cisco Bug ID [CSCti74037](#)にも記載されています。この問題の回避策は、CLIから次のコマンドを入力することです。

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

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

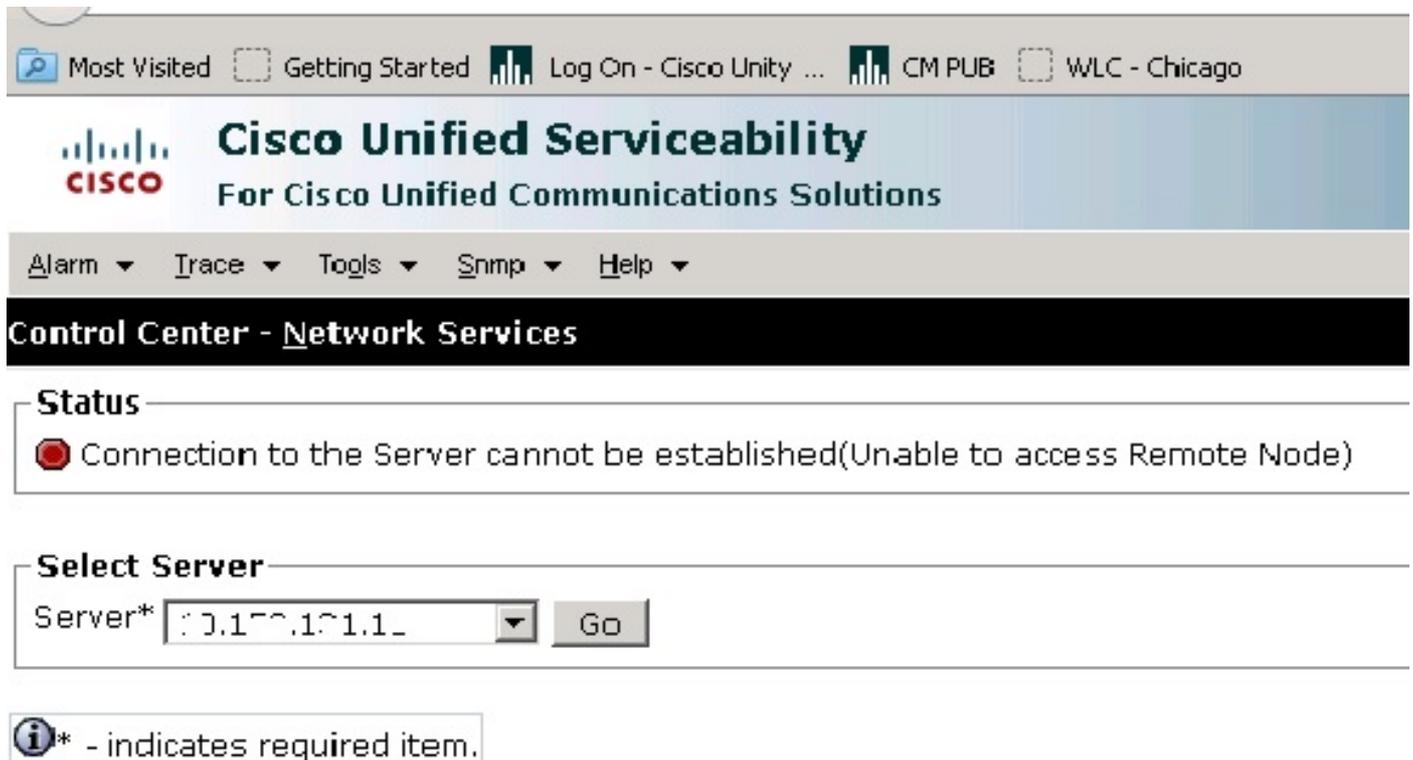
サービスアビリティページからCisco Express Forwarding(CEF)サービスを停止します。

utils service start A Cisco DBコマンドを入力して、A Cisco DBサービスを開始します。サービスが開始しない場合は、Cisco Technical Assistance Center(TAC)に連絡して、ルートからサービスを開始します。TACは、ルートアクセスで問題を確認します。場合によっては、DBが破損している場合は、CUCMの再構築が必要になります。

問題 2 : サーバへの接続を確立できない (リモートノードにアクセスできない)

現在ログインしているCUCMの[Serviceability]ページから他のCUCMノードにアクセスできません。[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Control Center Feature/Network Services] > [Select Server] > [Go]を選択します。

表示されるエラーメッセージは「Connection to the Server cannot be established (Unable to access remote node)」です。



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

回避策

ServiceabilityおよびActivate/Deactivateサービスにアクセスするには、各CUCMノードに個別にログインします。

解決方法

1. Tomcat証明書の有効期限が切れているかどうかを確認します。([Cisco OS Administration] > [Security] > [Certificate Management] > [tomcat.pem]の順に選択します)。有効期限が切れた場合は、Tomcat証明書を再生成し、Tomcatサービスを再起動します。認証局(CA)署名付き証明書を使用する場合は、CAによって再署名されたTomcat証明書署名要求(CSR)を取得し

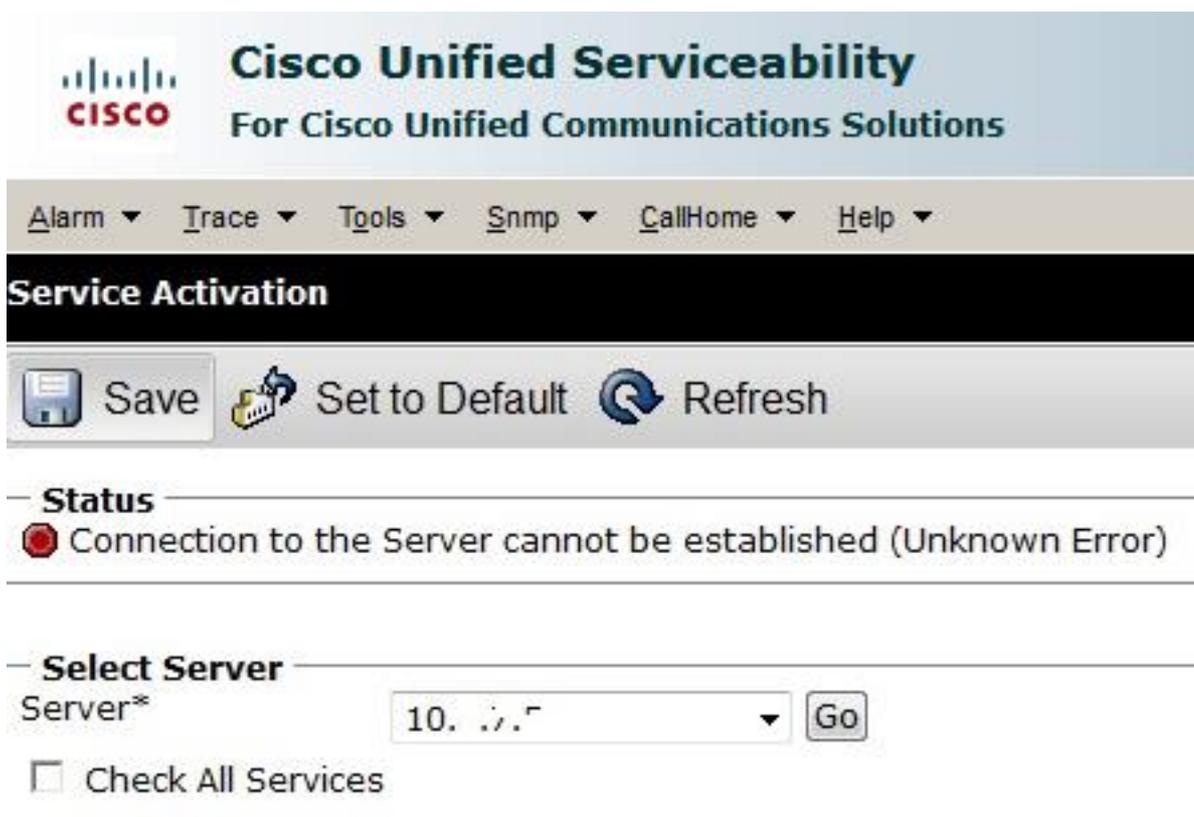
、再度アップロードし、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。影響を受けるサーバで自己署名証明書を使用する場合は、CLIまたはOS Adminから`set cert regen tomcat`コマンドを使用してTomcat証明書を再生成し、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。この既知の不具合は、Cisco Bug ID [CSCth44399](#)に記載されています。

2. Tomcat証明書の有効性を確認します。問題のあるノードのTomcat信頼証明書が他のノードにあるかどうかを確認します。ノードにない場合は、問題のあるノードのTomcat信頼証明書をダウンロードし、Tomcat信頼として他のノードにアップロードします。次に、問題のあるノードでTomcat証明書を再生成し、両方のノードでTomcatサービスを再起動します。

問題 3 : サーバへの接続が確立できない (未知のエラー)

現在ログインしているCUCMの[Serviceability]ページから他のCUCMノードにアクセスできません。[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Service Activation/Control Center Feature/Network Services] > [Select Server] > [Go]を選択します。

表示されるエラーメッセージは「Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)」です。



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation menu with items: Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. Below the menu is a section titled "Service Activation". Underneath, there are three buttons: "Save", "Set to Default", and "Refresh". The main content area is titled "Status" and displays a red error icon followed by the text "Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)". Below this, there is a "Select Server" section with a "Server*" dropdown menu showing "10.1.1.1" and a "Go" button. At the bottom of this section, there is a checkbox labeled "Check All Services" which is currently unchecked.

回避策

ServiceabilityおよびActivate/Deactivateサービスにアクセスするには、各CUCMノードに個別にログインします。

解決方法

1. `utils dbreplication runtimestate`コマンドを入力して、CUCMクラスタ内のdbreplicationの問題を確認します。

2. `utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してTomcatサービスを再起動します。
3. Tomcat証明書(`tomcat-trust`)のシリアル番号がノードで一致していないことを確認します。
4. **[Cisco OS Administration] > [Security] > [Certificate Management] > [tomcat.pem]**を選択して、Tomcat証明書が期限切れかどうかを確認します。有効期限が切れた場合は、Tomcat証明書を再生成し、Tomcatサービスを再起動します。CA署名付き証明書を使用する場合は、CAによって再署名されたTomcat CSRを取得し、再度アップロードして、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。影響を受けるサーバで自己署名証明書を使用する場合は、CLIまたはOS Adminから`set cert regen tomcat`コマンドを使用してTomcat証明書を再生成し、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。これらの既知の不具合は、Cisco Bug ID [CSCui29232](#)および[CSCud67438](#)に記載されています。

問題 4 : サーバへの接続を確立できない (証明書の例外)

現在ログインしているCUCMの[Serviceability]ページから他のCUCMノードにアクセスできません。**[Cisco Unified Serviceability] > [Tools] > [Service Activation/Control Center Feature/Network Services] > [Select Server] > [Go]**を選択します。

表示されるエラーメッセージは「Connection to the Server cannot be established (Certificate Exception)」です。



回避策

ServiceabilityおよびActivate/Deactivateサービスにアクセスするには、各CUCMノードに個別にログインします。

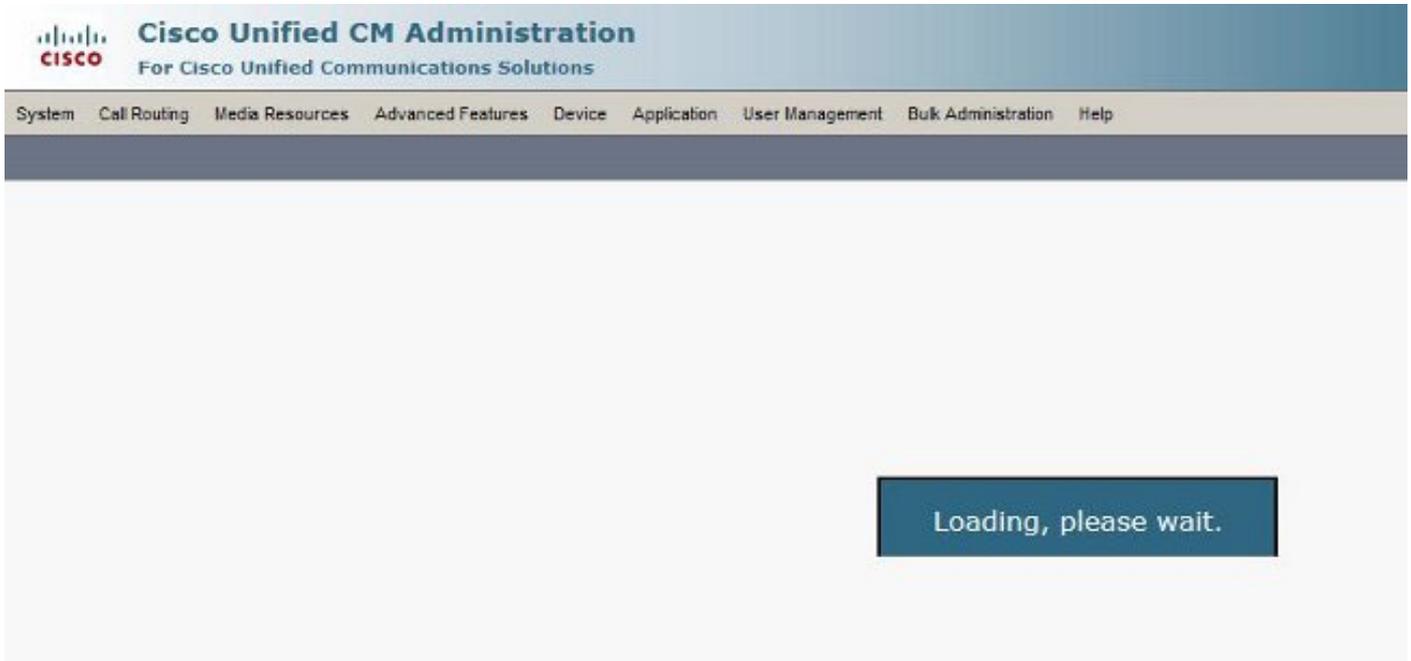
解決方法

1. `utils dbreplication runtimestate`コマンドを入力して、CUCMクラスタ内のdbreplicationの問題を確認します。
2. `utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してTomcatサービスを再起動します。
3. Tomcat証明書(`tomcat-trust`)のシリアル番号がノードで一致していないことを確認します。
4. **[Cisco OS Administration] > [Security] > [Certificate Management] > [tomcat.pem]**を選択して、Tomcat証明書が期限切れかどうかを確認します。有効期限が切れた場合は、Tomcat証明書を再生成し、Tomcatサービスを再起動します。CA署名付き証明書を使用する場合は、CAによって再署名されたTomcat CSRを取得し、再度アップロードして、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。影響を受けるサーバで自己署名証明書を使用する場合は、CLIまたはOS Adminから`set cert regen tomcat`コマンドを使用してTomcat証明書を再生成し、`utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用してCisco Tomcatサービスを再起動します。

ンドを使用してTomcatサービスを再起動します。この既知の不具合は、Cisco Bug ID [CSCup10995](#)に記載されています。

問題 5 : GUIアクセスが非常に遅い

パブリッシャとサブスクライバのCUCM Web/GUIアクセスが非常に遅い。



解決方法

1. CUCM Adminは、パブリッシャのデータベースが使用可能な場合は常にクエリーを実行します。「フロー図」セクションの図を参照してください。
2. ネットワークの問題やネットワークの遅延がないか確認します。これは、クラスタリングがワイドエリアネットワーク(WAN)を介して行われる場合に発生することがあります。
3. `utils service restart Cisco Tomcat`コマンドを使用して、CLI/Secure Shell(SSH)からCisco Tomcat Serviceを再起動します。
4. メンテナンスウィンドウをスケジュールし、CUCMノードをリブートします。
5. 問題が再発する場合は、次のログをTACに連絡してください。 Call Manager (詳細) トレースTomcatログ(`file get aivelog tomcat/logs/*`コマンドの出力からのログをCLIから取得)イベントビューアのアプリケーションログイベントビューアのシステムログCisco Real-Time Information Server(RIS)DataCollectorのPerfmonログサービスマネージャログCUCMのCLIからの次のコマンドの出力 :

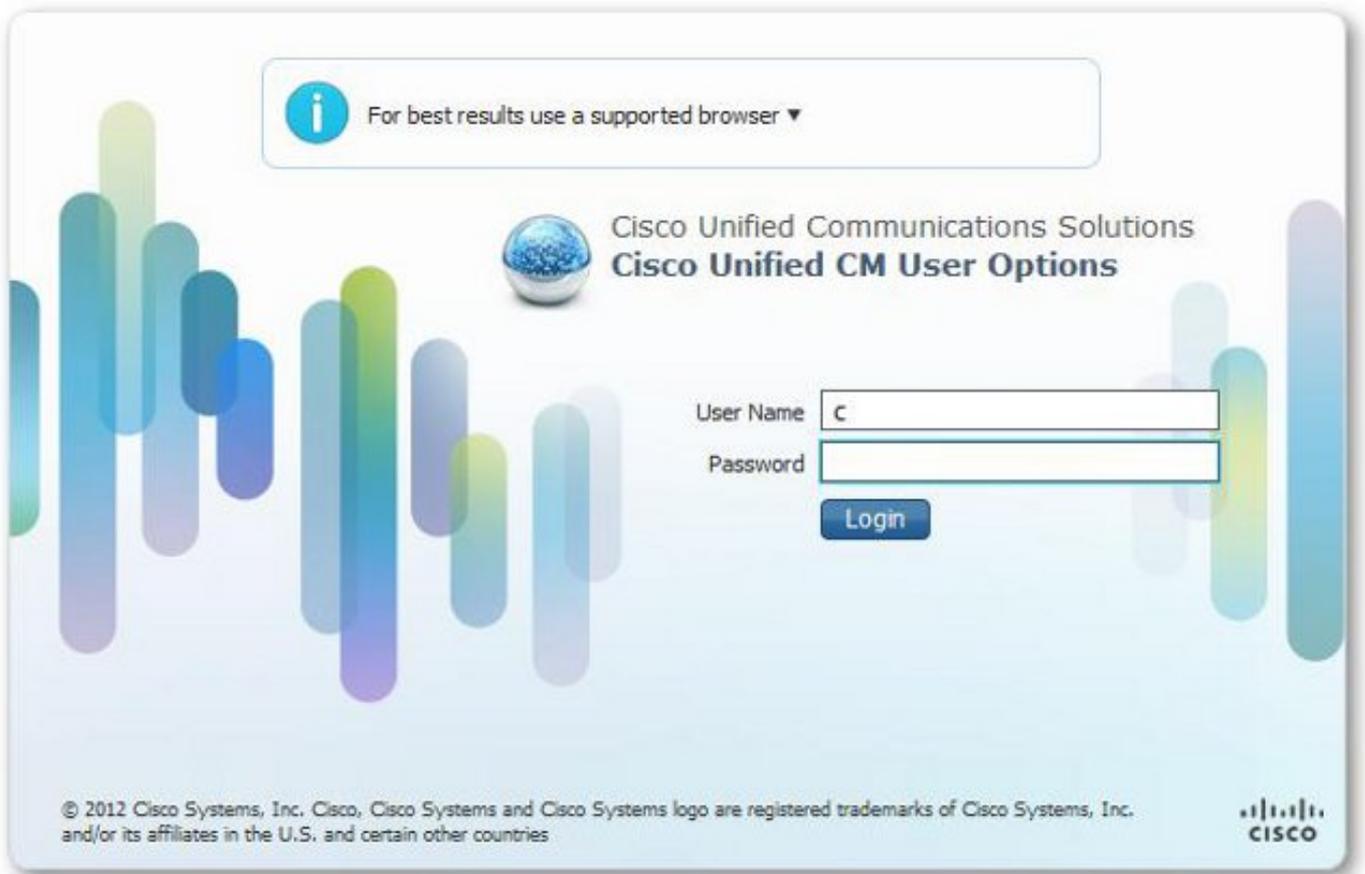
```
utils diagnose test
utils ntp status
show process load cpu
show process load memory
show process using-most cpu
show process using-most memory
utils core active list
```

Cisco Integrated Management Controller(CIMC)ログ(VMから – ビジュアルガイドで[テクニカルサポートファイルを収集 \(BおよびCシリーズ \)](#))

これらの既知の不具合は、Cisco Bug ID [CSCub02337](#)および[CSCui86571](#)に記載されています。

問題 6 : エンドユーザのログインページでパスワードをコピー/ペーストできない

[CUCM End user login]ページの[Password]フィールドへのコピー/貼り付けは機能しません。CUCMエンドユーザのログインページの[Password]フィールドへのパスワードの貼り付け操作はサポートされていません。これは、Internet Explorer(IE)、Firefox、またはChromeでは動作しません。



セキュリティリスクのため、パスワードのコピー/貼り付けはエンドユーザのページでは許可されません。これは、CUCMバージョン9.1.2以降の一部として追加されます。ただし、コピー/貼り付け機能は、Cisco Bug ID [CSCus84153](#)および[CSCus84152](#)に記載されているCUCM 10.xの一部のバージョンでも動作することが判明しています。

問題 7 : FirefoxおよびChromeでELMにアクセスできない

FirefoxおよびChromeではEnterprise License Manager(ELM)にアクセスできませんが、IEでは正常に動作します。FirefoxまたはChromeを使用してELMにログインすると、どのオプションも使用できません。

この既知の不具合は、Cisco Bug ID [CSCu130396](#)に記載されています。

この問題は、CUCM 9.1.2.11900-10以降のバージョンで修正されています。ELMには、Firefox、IE、およびChromeでアクセスできます。

問題 8 : Webページが自動的にログアウトする

CUCM Webページは、アイドルタイムアウトが期限切れになると自動的にログアウトします。

Webページのタイムアウトは、CUCMのCLIから次のコマンドを使用して設定できます。

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

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

構文

```
set webapp session timeout minutes
```

Minutesは必須で、セッションが無効であると宣言されるまでの時間(分)です。値の範囲は5 ~ 99999です。

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

この操作を続行すると、Cisco Tomcatサービスの再起動後またはサーバのリブート後に、Webセッションのセッションタイムアウトが5分に設定されます。

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

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

変更をすぐに有効にするには、Cisco Tomcatサービスを再起動する必要があります。これにより、アクティブなWebセッションが切断されます。

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

サービスが再起動している間は、Ctrl+Cを押さないでください。サービスが正しく再起動していない場合は、同じコマンドを再度入力します。

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]

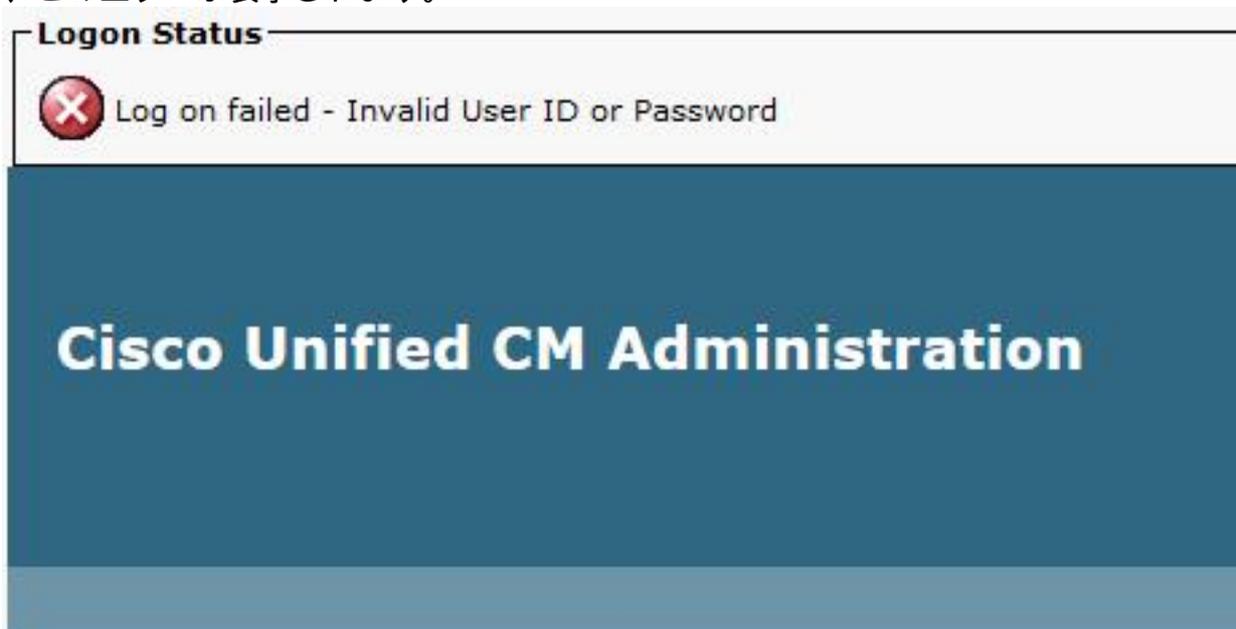
Cisco Tomcat[STARTED]

Cisco Tomcatサービスが正常に再起動しました。新しいWebセッションは5分後にタイムアウトします。Webセッションおよびアプリケーションに使用される現在のセッションタイムアウトは5分です。

問題 9 : CUCMの管理者/ユーザWebページにアクセスできない

CUCMのAdmin/User Webページにアクセスできません。

1. ユーザクレデンシャルが正しいかどうかを確認します。誤ったクレデンシャルを入力すると、このエラーが表示されます。



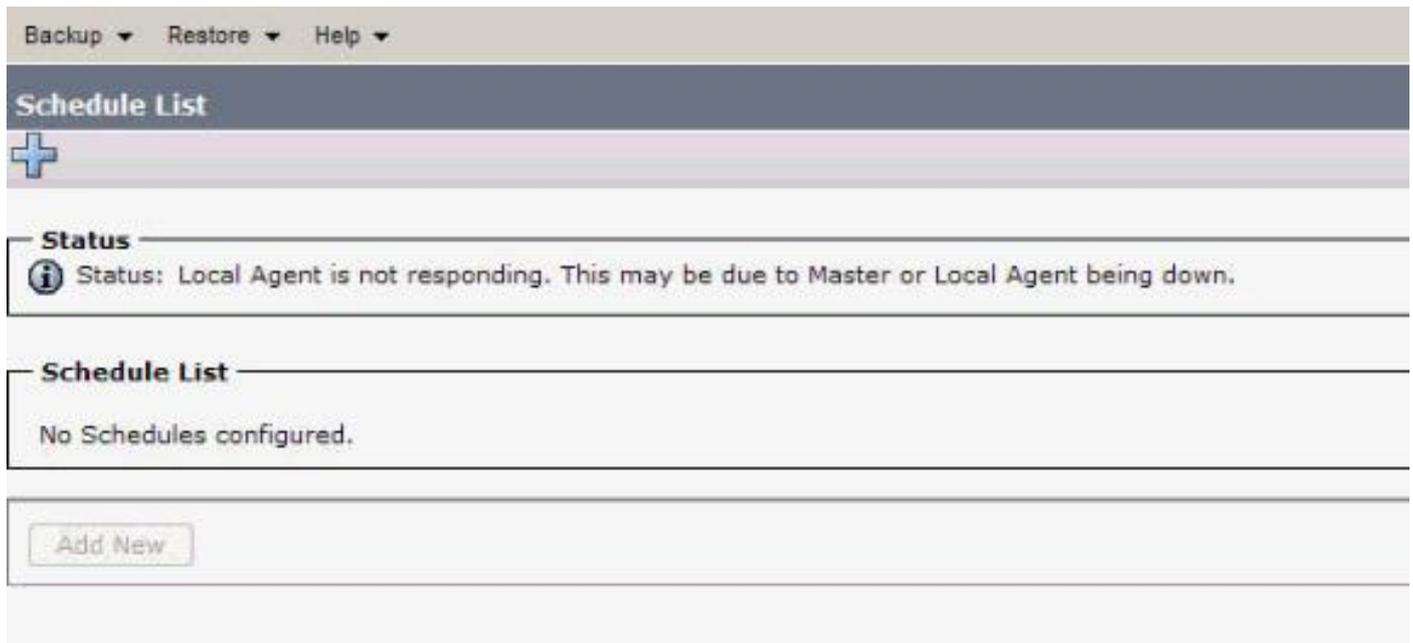
2. ユーザに正しい権限 (権限およびユーザグループ) が設定されているかどうかを確認します。正しく設定されていない場合は、Webページからエラーメッセージなしでログインページが再度表示されます。

ロールとユーザグループの詳細については、『[Cisco Unified Communications Managerシステムガイド](#)』を参照してください。

問題 10 : ローカルエージェントが応答せず、マスターまたはローカルエージェントがダウンしている可能性がある

ログイン後、CUCMの[ディザスタリカバリシステム(DRF)(Disaster Recovery System (DRF))]ページからオプションにアクセスできません。次のメッセージが表示されることがあります。

ローカルエージェントが応答していません。マスターまたはローカルエージェントがダウンしている可能性があります。



1. IPsec証明書を確認し、有効性を確認します。期限が切れている場合は、IPsec証明書を再生成します。証明書の再生成方法については、「[CallManager証明書の有効期限と削除](#)」を参照してください。
2. Cisco DRF MasterおよびDRF Localサービスを再起動します。

関連情報

- [Cisco CallManager Administration の Web ページが表示されない</Z1>](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x : \[Administration Page\] または \[User Page\] にログインできない](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)