

Solucionar problemas da Web (GUI) do CUCM

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Diagrama de fluxo](#)

[Problema 1: Erro de comunicação de banco de dados](#)

[Problema 2: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor \(não é possível acessar o nó remoto\)](#)

[Problema 3: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor \(erro desconhecido\)](#)

[Problema 4: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor \(exceção de certificado\)](#)

[Problema 5: Acesso à GUI muito lento](#)

[Problema 6: Não é possível copiar/colar a senha na página de login do usuário final](#)

[Problema 7: Não é possível acessar o ELM com Firefox e Chrome](#)

[Problema 8: A página da Web faz logoff automaticamente](#)

[Problema 9: Não é possível acessar a página da Web Admin/Usuário do CUCM](#)

[Problema 10: O agente local não responde, o agente principal ou local pode estar inativo](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve a maioria dos motivos pelos quais as páginas da Web do Cisco Unified Communications Manager (CUCM) ou a página do usuário do CUCM não são exibidas ou apresentam um erro.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do CUCM.

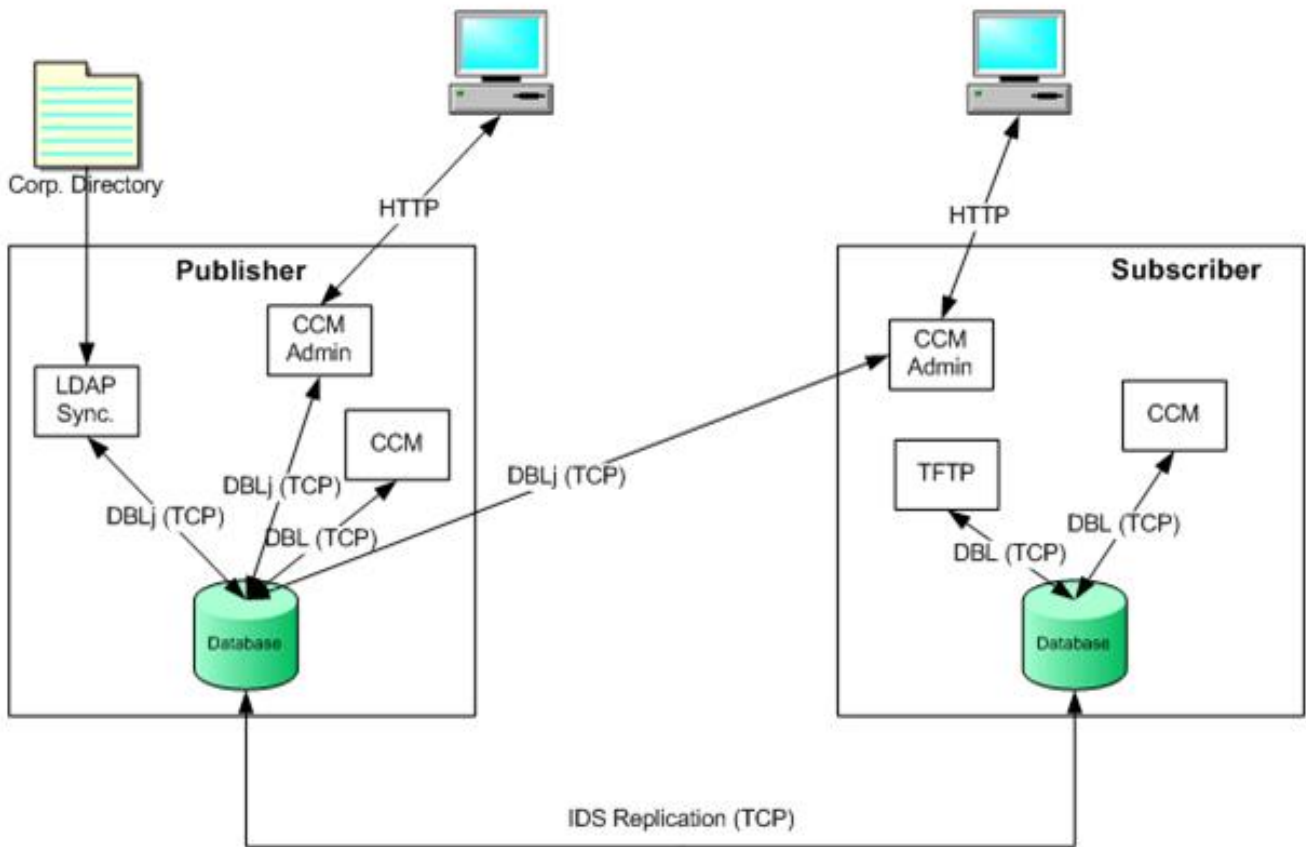
Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões 7.x/8.x/9.x/10.x do 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.

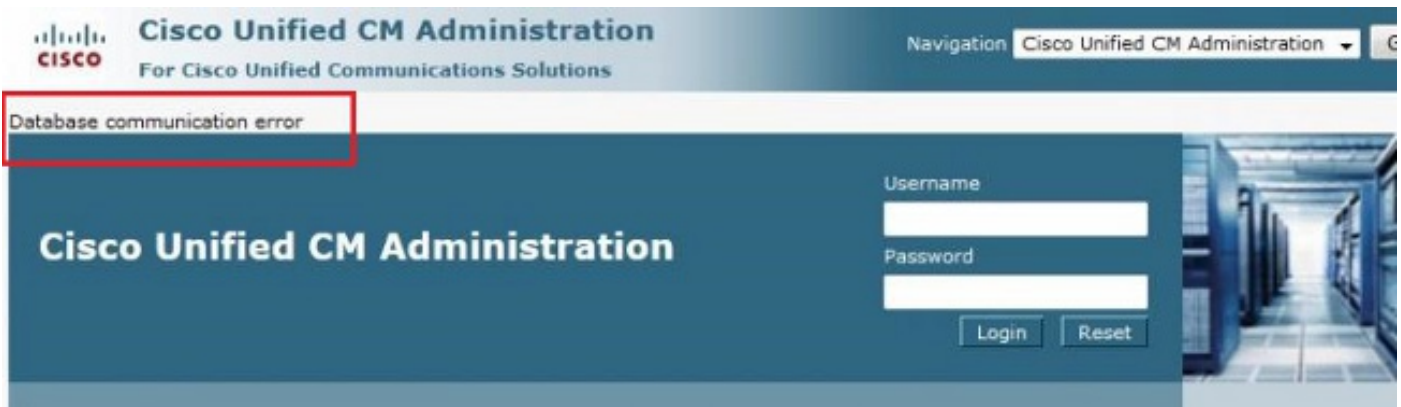
Diagrama de fluxo

O diagrama de fluxo para acesso à Web no CUCM é mostrado aqui:

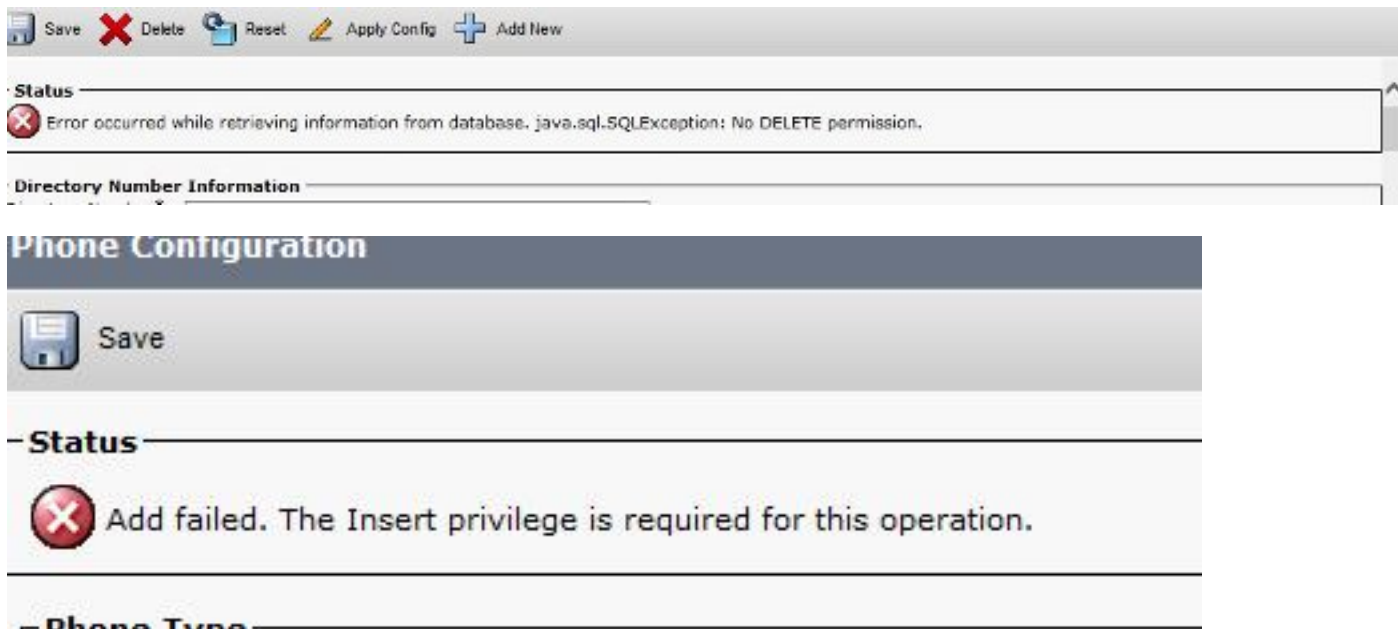


Problema 1: Erro de comunicação de banco de dados

Quando você tenta fazer login na página da Web do CUCM Admin do Publisher, o erro 'Erro de comunicação do banco de dados' é recebido.



Você pode fazer login na página da Web do CUCM Admin do Assinante, mas qualquer alteração no CUCM pode causar um destes erros: 'Ocorreu um erro ao recuperar informações do banco de dados. java.sql.SQLException: Nenhuma permissão EXCLUIR.' ou 'Falha ao adicionar. O privilégio Inserir é necessário para esta operação.'.



Esse problema pode ocorrer quando você tenta fazer login no servidor depois que as alterações são feitas no servidor do Publisher, como quando o nome do host ou o endereço IP é alterado por meio da CLI ou da página do administrador do sistema operacional (OS). Nesse caso, reverta as alterações feitas de volta à configuração antiga para permitir que você faça login.

Se nenhuma alteração tiver sido feita no Editor do CUCM e você ainda receber a mensagem de erro de comunicação do banco de dados, verifique estes itens:

- Insira o comando **utils dbreplication runtime** para verificar o **DBreplication Status**. Confirme se o status da replicação é 2 em todos os nós sem erros ou incompatibilidades.
- Determine se um serviço de banco de dados (DB) da Cisco está em execução no momento. Um banco de dados da Cisco não iniciado no Publisher também pode causar esse problema. O erro/sintoma no Assinante é diferente porque o Assinante usa seu próprio processo Um Cisco DB executado normalmente. No entanto, quando você tenta atualizar a configuração, o Assinante entra em contato com um Cisco DB no Publisher, o que não funciona e também causa um erro no Assinante.

Além disso, a incapacidade de acessar a página CUCM do Publisher pode ser devido a um erro de comunicação de banco de dados em que o Informix não aceita mais conexões.

O comando **utils dbreplication runtime** não 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'
```

Esse problema também é documentado pela ID de bug da Cisco [CSCti74037](https://tools.cisco.com/bugcenter/bug/?bugID=CSCti74037). A solução alternativa para isso é inserir estes comandos do CLI:

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

e interrompa o serviço Cisco Express Forwarding (CEF) na página de capacidade de serviço.

Insira o comando **utils service start A Cisco DB** para iniciar o serviço A Cisco DB. Se o serviço

não for iniciado, ligue para o Cisco Technical Assistance Center (TAC) para iniciar o serviço na raiz. O TAC verifica o problema com o acesso raiz. Em alguns casos, se o banco de dados estiver corrompido, uma reconstrução do CUCM será necessária.

Problema 2: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor (não é possível acessar o nó remoto)

Você não pode acessar os outros nós do CUCM na página Serviceability do CUCM em que está conectado no momento. Escolha **Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

A mensagem de erro exibida é 'A conexão com o servidor não pode ser estabelecida (não é possível acessar o nó remoto)'.



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 main header with the Cisco logo and the text 'Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions'. A secondary 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 displayed with the message: 'Connection to the Server cannot be established(Unable to access Remote Node)'. Below this, the 'Select Server' section features a dropdown menu with '0.170.101.1' selected and a 'Go' button. At the bottom left, an information icon is followed by the text '* - indicates required item.'

Solução

Efetue login em cada nó do CUCM separadamente para acessar os serviços Serviceability e Ativar/Desativar.

Solução

1. Verifique se o certificado Tomcat expirou. (Escolha **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem**). Se tiver expirado, regenere o certificado Tomcat e reinicie o serviço Tomcat. Se você usa um certificado assinado pela Autoridade de Certificação (CA), obtenha a Solicitação de Assinatura de Certificado Tomcat (CSR) assinada novamente pela CA, faça o upload novamente e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Se você usar um certificado autoassinado no servidor afetado, regenere o certificado Tomcat com o comando **set cert regen tomcat** da CLI ou do OS Admin e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart**


Cisco Tomcat. Esse defeito conhecido está documentado na ID de bug da Cisco [CSCth44399](#).

2. Confirme a validade dos certificados Tomcat. Verifique se o certificado confiável Tomcat do nó problemático está no outro nó. Se não estiver no nó, baixe o certificado confiável Tomcat do nó problemático e faça o upload para o outro nó como confiável Tomcat. Em seguida, regenere o certificado Tomcat no nó problemático e reinicie o serviço Tomcat em ambos os nós.

Problema 3: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor (erro desconhecido)

Você não pode acessar os outros nós do CUCM na página Serviceability do CUCM em que está conectado no momento. Escolha **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

A mensagem de erro exibida é 'A conexão com o servidor não pode ser estabelecida (Erro desconhecido)'.



The screenshot displays the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, the Cisco logo and the text "Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions" are visible. Below this is a navigation bar with menu items: Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. The main content area is titled "Service Activation" and contains three buttons: "Save", "Set to Default", and "Refresh". Underneath, there is a "Status" section with a red error icon and the message: "Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)". Below the status section is the "Select Server" section, which includes a "Server*" dropdown menu currently showing "10.17.17" and a "Go" button. At the bottom of this section, there is a checkbox labeled "Check All Services" which is currently unchecked.

Solução

Efetue login em cada nó do CUCM separadamente para acessar os serviços Serviceability e Ativar/Desativar.

Solução

1. Insira o comando **utils dbreplication runtimetype** para verificar se há problemas de duplicação no cluster CUCM.
2. Reinicie o serviço Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**.

3. Verifique se há incompatibilidades de números de série de certificados Tomcat (tomcat-trust) nos nós.
4. Escolha **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** e verifique se o certificado Tomcat expirou. Se tiver expirado, regenere o certificado Tomcat e reinicie o serviço Tomcat. Se você usar um certificado assinado por CA, obtenha o CSR Tomcat reassinado pela CA, faça o upload novamente e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Se você usar um certificado autoassinado no servidor afetado, regenere o certificado Tomcat com o comando **set cert regen tomcat** da CLI ou do OS Admin e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Esses defeitos conhecidos estão documentados nos IDs de bug da Cisco [CSCui29232](#) e [CSCud67438](#).

Problema 4: Não é possível estabelecer a conexão com o servidor (exceção de certificado)

Você não pode acessar os outros nós do CUCM na página Serviceability do CUCM em que está conectado no momento. Escolha **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

A mensagem de erro exibida é 'A conexão com o servidor não pode ser estabelecida (Exceção de certificado)'.



Solução

Efetue login em cada nó do CUCM separadamente para acessar os serviços Serviceability e Ativar/Desativar.

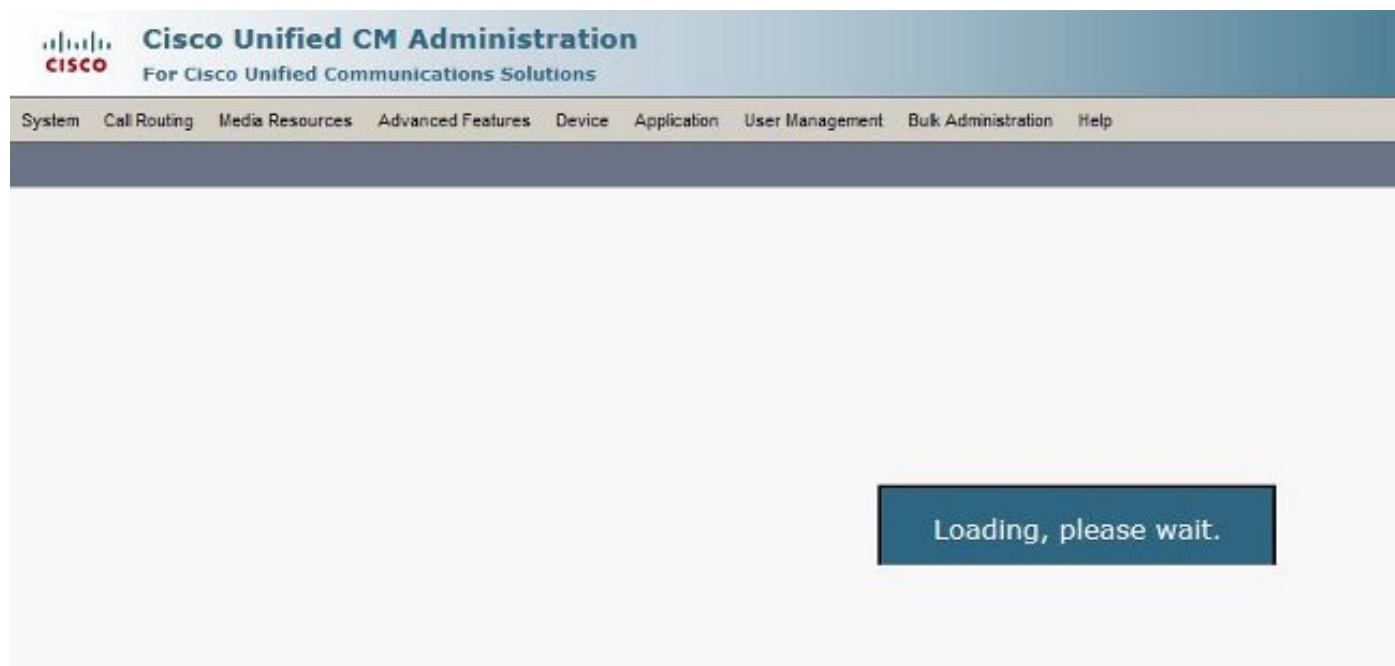
Solução

1. Insira o comando **utils dbreplication runtimetype** para verificar se há problemas de duplicação no cluster CUCM.
2. Reinicie o serviço Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**.
3. Verifique se há incompatibilidades de números de série de certificados Tomcat (tomcat-trust) nos nós.
4. Escolha **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** e verifique se o certificado Tomcat expirou. Se tiver expirado, regenere o certificado Tomcat e reinicie o serviço Tomcat. Se você usar um certificado assinado por CA, obtenha o CSR Tomcat reassinado pela CA, faça o upload novamente e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Se você usar um certificado autoassinado no

servidor afetado, regenere o certificado Tomcat com o comando **set cert regen tomcat** da CLI ou do OS Admin e reinicie o serviço Cisco Tomcat com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**. Esse defeito conhecido está documentado na ID de bug da Cisco [CSCup10995](https://www.cisco.com/cisco/web/bugtools/bugdetail.do?moduleId=3&moduleType=bug&modulePath=bugdetail.do?bugId=CSCup10995).

Problema 5: Acesso à GUI muito lento

O acesso à Web/GUI do CUCM no Publisher e no Subscriber é muito lento.



Solução

1. Observe que o CUCM Admin sempre consulta o banco de dados do editor quando disponível. Veja o diagrama na seção Diagrama de fluxo.
2. Verifique se há problemas de rede/atrasos na rede. Isso pode acontecer se o agrupamento for feito em uma rede de longa distância (WAN).
3. Reinicie o Cisco Tomcat Service a partir do CLI/Secure Shell (SSH) com o comando **utils service restart Cisco Tomcat**.
4. Agende uma janela de manutenção e reinicialize os nós CUCM.
5. Se o problema ocorrer novamente, entre em contato com o TAC com estes registros:
Rastreamentos do Call Manager (detalhados)Tomcat Logs (logs da saída do **arquivo obtêm o comando **ativelog tomcat/logs/*** da CLI)Log de Aplicativos do Visualizador de EventosLogs do sistema do Visualizador de EventosLogs de Perfmon do DataCollector do Cisco Real-Time Information Server (RIS)Logs do Service ManagerResultado desses comandos do CLI do 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
```

Logs do Cisco Integrated Management Controller (CIMC) (do VM - [Visual Guide para coletar arquivos de suporte técnico \(séries B e C\)](#))

Esses defeitos conhecidos estão documentados nos IDs de bug da Cisco [CSCub02337](#) e [CSCui86571](#).

Problema 6: Não é possível copiar/colar a senha na página de login do usuário final

Copiar/colar no campo Senha na página de login do usuário final do CUCM não funciona. Não há suporte para a operação de colar a senha no campo Senha na página de login do usuário final do CUCM. Isso não funcionará com o Internet Explorer (IE), Firefox ou Chrome.



A cópia/colagem da senha não é permitida nas páginas do usuário final devido ao risco à segurança. Isso é adicionado como parte do CUCM versão 9.1.2 e posterior. No entanto, foi observado que a função copiar/colar ainda funciona com algumas versões do CUCM 10.x, que está documentada nos IDs de bug da Cisco [CSCus84153](#) e [CSCus84152](#).

Problema 7: Não é possível acessar o ELM com Firefox e Chrome

Você não pode acessar o Enterprise License Manager (ELM) com Firefox e Chrome, mas isso funciona bem com o IE. Quando você faz login no ELM com Firefox ou Chrome, nenhuma das opções está disponível.

Esse defeito conhecido está documentado na ID de bug da Cisco [CSCu130396](#).

Esse problema foi corrigido nas versões do CUCM 9.1.2.1900-10 e posteriores. O ELM pode ser acessado com Firefox, IE e Chrome.

Problema 8: A página da Web faz logoff automaticamente

A página da Web do CUCM faz logoff automaticamente após o tempo limite de ociosidade expirar.

Você pode definir o tempo limite da página da Web com esses comandos na CLI do CUCM.

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

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

Sintaxe

```
set webapp session timeout minutes
```

Minutos é obrigatório e é o número de minutos após os quais as sessões são declaradas como inválidas. O intervalo é 5 a 99999.

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

Se você continuar com esta operação, ela definirá o tempo limite da sessão para sessões da Web como 5 minutos após o serviço Cisco Tomcat ter sido reiniciado ou após o servidor ter sido reinicializado.

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

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

O serviço Cisco Tomcat precisa ser reiniciado para que as alterações entrem em vigor imediatamente. Isso desconecta sessões da Web ativas.

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

Não pressione Ctrl-C enquanto o serviço for REINICIADO. Se o serviço não foi reiniciado corretamente, digite o mesmo comando novamente.

```
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]
```

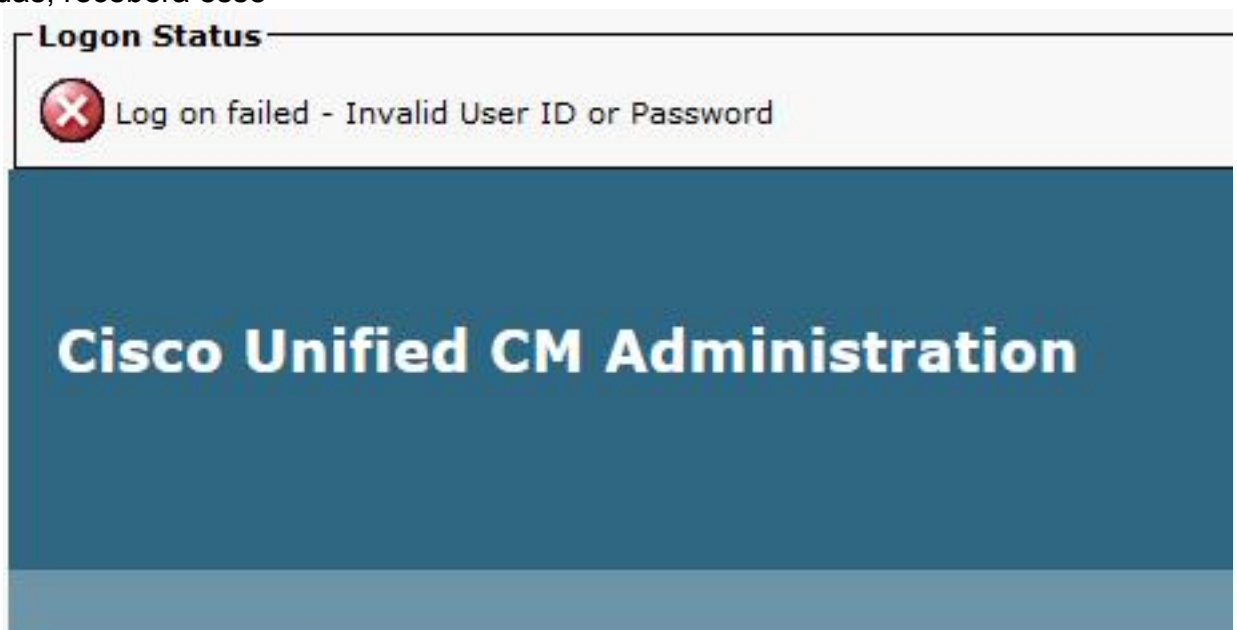
```
Cisco Tomcat[STARTED]
```

O serviço Cisco Tomcat foi reiniciado com êxito. Tempo limite de novas sessões da Web após 5 minutos. O tempo limite da sessão atual usado para sessões e aplicativos da Web é de 5 minutos.

Problema 9: Não é possível acessar a página da Web Admin/Usuário do CUCM

Você não pode acessar a página da Web Administrador/Usuário do CUCM.

1. Verifique se as credenciais do usuário estão corretas. Se você inseriu as credenciais erradas, receberá esse



erro.

2. Verifique se o usuário tem permissões corretas (Funções e Grupos de usuários)

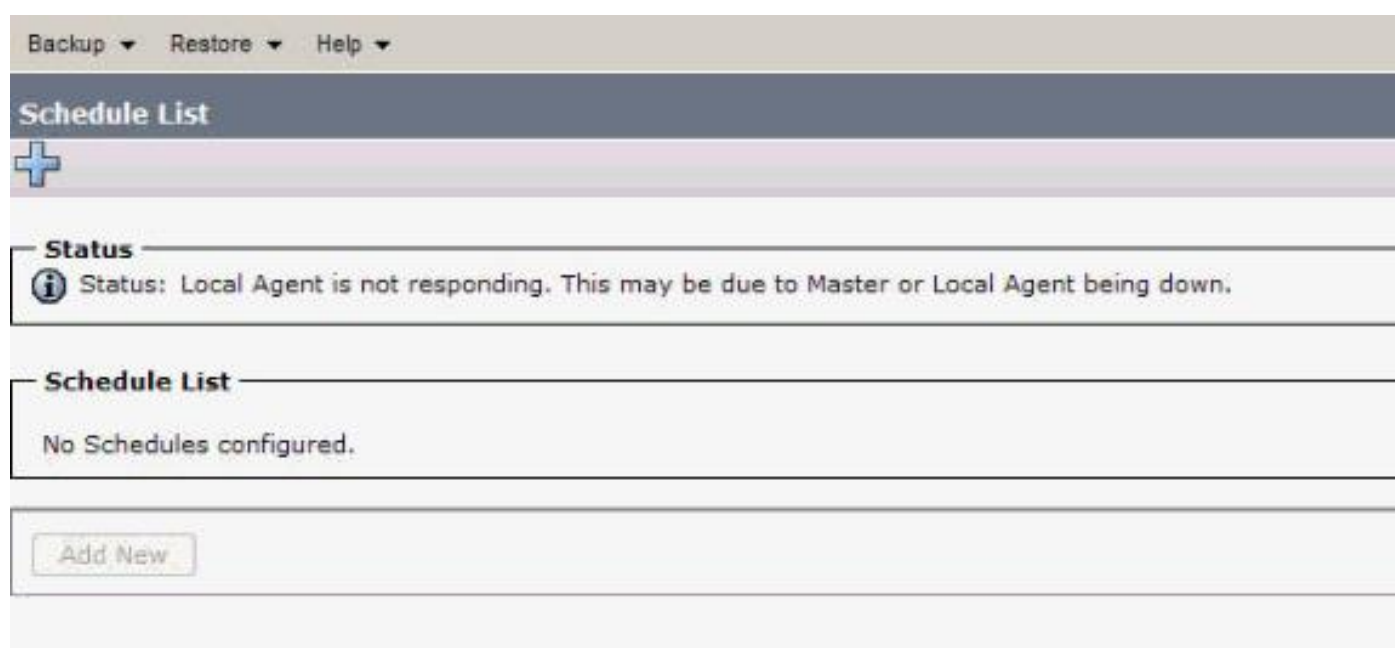
configuradas. Se eles não estiverem configurados corretamente, a página da Web solicitará a página de login novamente sem nenhuma mensagem de erro.

Consulte o [Guia do Sistema do Cisco Unified Communications Manager](#) para obter detalhes sobre Funções e grupos de usuários.

Problema 10: O agente local não responde, o agente principal ou local pode estar inativo

Você não pode acessar nenhuma opção na página Sistema de recuperação de desastre (DRF) do CUCM depois de fazer login. Você pode receber esta mensagem:

'Agente local não está respondendo. Isso pode ser devido ao fato de o Agente principal ou local estar inoperante'



1. Verifique o certificado IPsec e confirme a validade. Se tiver expirado, regenere o certificado IPsec. Consulte [Expiração e Eliminação do Certificado do CallManager](#) para obter informações sobre como regenerar o certificado.
2. Reinicie o serviço Cisco DRF Master e DRF Local.

Informações Relacionadas

- [Não é possível exibir a página da Web de administração do Cisco CallManager](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x: Não é possível fazer logon na página de administração ou na página do usuário](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)