

# Solucionar problemas de IM y Presence Server con problemas de sincronización

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Antecedentes](#)

[Troubleshoot](#)

[Análisis de registro](#)

[Solución y solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas cuando el servidor de Mensajería instantánea y presencia (IM y presencia) tiene problemas de sincronización con LDAP a través de CUCM.

## Prerequisites

### Requirements

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5 SU(7)
- IM y presencia 12.5 SU(7)
- Uso de Secure Shell (SSH)/interfaz de línea de comandos (CLI)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

En una implementación de CUCM y IM and Presence, la información sobre el protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) es administrada por CUCM y IM and Presence toma la información de CUCM directamente; sin embargo, cuando hay un cambio en el servidor LDAP como un cambio en la dirección IP, es importante verificar si la información de la base de datos de CUCM y la base de datos de IM and Presence están sincronizadas; de lo contrario, no será posible que IM and Presence obtenga la información sobre la nueva dirección IP de LDAP; por ejemplo, cuando hay una sincronización correcta entre los nodos, el resultado de la consulta debe ser exactamente el mismo en ambos nodos a través de CLI (CUCM IM y presencia)

CUCM (entrada correcta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

Servidores de mensajería instantánea y presencia (entrada correcta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

Por otro lado, si el resultado de la consulta presenta una discordancia donde CUCM tiene la nueva información LDAP precisa pero no la IM y Presencia:

CUCM (entrada correcta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

Servidores de mensajería instantánea y presencia (entradas antiguas)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Incorrect_old_pkid_information_1	1	OLD_IP_ADDRESS_1	1	f	3268
Incorrect_old_pkid_information_2	1	OLD_IP_ADDRESS_2	1	f	3268

Es necesario para solucionar la discordancia desde el lado de IM y Presencia.

## Troubleshoot

Para resolver problemas, es necesario recopilar ciertos registros previamente configurados para depurar de los nodos de IM y Presencia

- Agente de sincronización de Cisco.
- Router XCP de Cisco.
- Registro de aplicaciones del Visor de eventos.
- Registro del sistema del visor de eventos.

## Análisis de registro

Si la salida de los comandos mencionados tiene una clara discordancia de información entre el nodo de CUCM y el nodo de IM y presencia, es necesario verificar los seguimientos para el servicio Cisco Sync Agent donde es posible identificar este error

```
2021-11-15 12:13:16,950 DEBUG [main] sync.SyncUtil - clearNodeRebootNotification():
  notifInfo.description = srm.automatic.failover.peerdown, notifInfo.node = example_domain_dot_com, loca
2021-11-15 12:13:16,950 INFO [main] sync.CcmSyncAgent - SyncAgent is running on Subscriber node. Put it
```

Además, cuando se introduce este comando, es posible ver un error en el estado del agente de sincronización

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
=====
Sync Completed, but currently failed to connect to the CUCM Database Monitor. Retrying... 2021-11-15 01:
```

## Solución y solución

Cuando el Pub de IM y Presencia se ve a sí mismo como Sub hay una posibilidad de discordancia, por lo tanto no hay actualización de IM y Presencia lado, entonces es imperativo asegurarse de que las líneas en el cuadro están presentes a través de la raíz en los nodos de IM y Presencia Suscriptor pero no en el IM y Presencia Publisher nodo, esas líneas indican que el nodo está etiquetado como un Suscriptor

```
[root@impname ciscotac]# cat /usr/local/platform/conf/platformConfig.xml
```

*Host Name for the CUP DB Pub node*

*none*

*domain\_dot\_com*

```
[root@impname ciscotac]# cat /usr/local/cm/conf/dbl/prefs.xml
```

It is important to notice that the above tags:

- *CUPDBHost*

- 

no debe estar presente en este archivo en IM and Presence Pub, por lo tanto, si esas líneas parecen estar presentes en el editor de IM and Presence, entonces deben eliminarse porque esa etiqueta (**CUPDBHost**) debe aparecer solo en el nodo de suscriptor de IM and Presence *platformConfig.xml*, ya que indica que es un nodo de suscriptor.

Reinicie Sync Agent Status desde IM and Presence Pub y verifique que la base de datos esté sincronizada en la CLI de IM and Presence Pub

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
=====	=====	=====	=====	=====	=====
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

Verifique también el estado de sincronización

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
```

```
=====
```

```
Completed 2022-10-15 15:03:55
```

---

**Nota:** Este comportamiento se describe en el defecto actual en IM and Presence: ID de bug de Cisco [CSCuy18383](#)

---

## Información Relacionada

- [Asistencia técnica y descargas de Cisco](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).