

# Problèmes courants de CUCM sur la plate-forme UCS : Coeur, CPU élevé - E/S, état de blocage

## Contenu

[Introduction](#)

[Scénario 1 : Utilisation élevée du CPU en raison d'un problème d'attente d'E/S](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Exemple de sortie](#)

[Solution](#)

[Scénario 2 : Redémarrage périodique de CUCM](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Exemple de sortie CIMC \(Integrated Management Controller\) de Cisco](#)

[Solution](#)

[Scénario 3 : plantages CUCM](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Solution de contournement](#)

[Scénario 4 : blocages CUCM](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Solution de contournement](#)

[Scénario 5 : CUCM est en mode lecture seule](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Solution](#)

[Collecte des journaux UCS](#)

[Comment collecter les journaux CIMC : Afficher les technologies](#)

[Comment collecter les journaux ESXI : Journaux système](#)

[Exemple de sortie CLI CIMC](#)

[Exemple de sortie de l'interface graphique du CIMC](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner cinq scénarios de problèmes courants rencontrés avec Cisco Unified Communications Manager (CUCM) sur la plate-forme Unified Computing System (UCS).

- [Scénario 1 : Utilisation élevée du CPU en raison d'un problème d'attente d'E/S](#)
- [Scénario 2 : Redémarrage périodique de CUCM](#)
- [Scénario 3 : plantages CUCM](#)
- [Scénario 4 : blocages CUCM](#)

- [Scénario 5 : CUCM est en mode lecture seule](#)

Les causes les plus courantes sont les suivantes :

- Défaillance du disque dur
- Panne du contrôleur RAID (Redundant Array of Independent Disks)
- Panne de l'unité de sauvegarde de la batterie (BBU)

## Scénario 1 : Utilisation élevée du CPU en raison d'un problème d'attente d'E/S

### Symptômes

Les services Cisco Call Manager (CCM) et CTI (Computer Telephony Integration) redémarrent en raison du coeur CTI de CCM.

### Comment vérifier

#### Traces CUCM

Utilisez ces commandes CLI afin de collecter les traces CUCM :

- **show process using-most cpu**
- **show status**
- **liste active principale utils**
- **résultat de l'analyse du coeur de l'outil <dernière, deux dernières sorties>**

Examinez ces journaux RTMT (Real-Time Monitoring Tool) :

- CCM détaillé
- CTI détaillé
- PerfMonLogs du collecteur de données RIS (Real-time Information Server)
- Journaux d'application de l'Observateur d'événements
- Journaux système de l'observateur d'événements

### Exemple de sortie

Voici un exemple de résultat :

```
admin:utils core active list
Size Date Core File Name
=====
355732 KB 2014-X-X 11:27:29 core.XXX.X.ccm.XXXX
110164 KB 2014-X-X 11:27:25 core.XXX.X.CTIDManager.XXXX
```

```
admin:util core analyze output

=====
CCM service backtrace
=====
#0 0x00df6206 in raise () from /lib/libc.so.6
```

```

#1 0x00df7bd1 in abort () from /lib/libc.so.6
#2 0x084349cb in IntentionalAbort (reason=0xb0222f8 "CallManager unable to process
signals. This may be due to CPU or blocked function. Attempting to restart
CallManager.") at ProcessCMPProcMon.cpp:80
#3 0x08434a8c in CMPProcMon::monitorThread () at ProcessCMPProcMon.cpp:530
#4 0x00a8fca7 in ACE_OS_Thread_Adapter::invoke (this=0xb2b04270) at OS_Thread_
Adapter.cpp:94
#5 0x00a45541 in ace_thread_adapter (args=0xb2b04270) at Base_Thread_Adapter.cpp:137
#6 0x004aa6e1 in start_thread () from /lib/libpthread.so.0
#7 0x00ea2d3e in clone () from /lib/libc.so.6
=====

```

```

=====
CTI Manager backtrace
=====

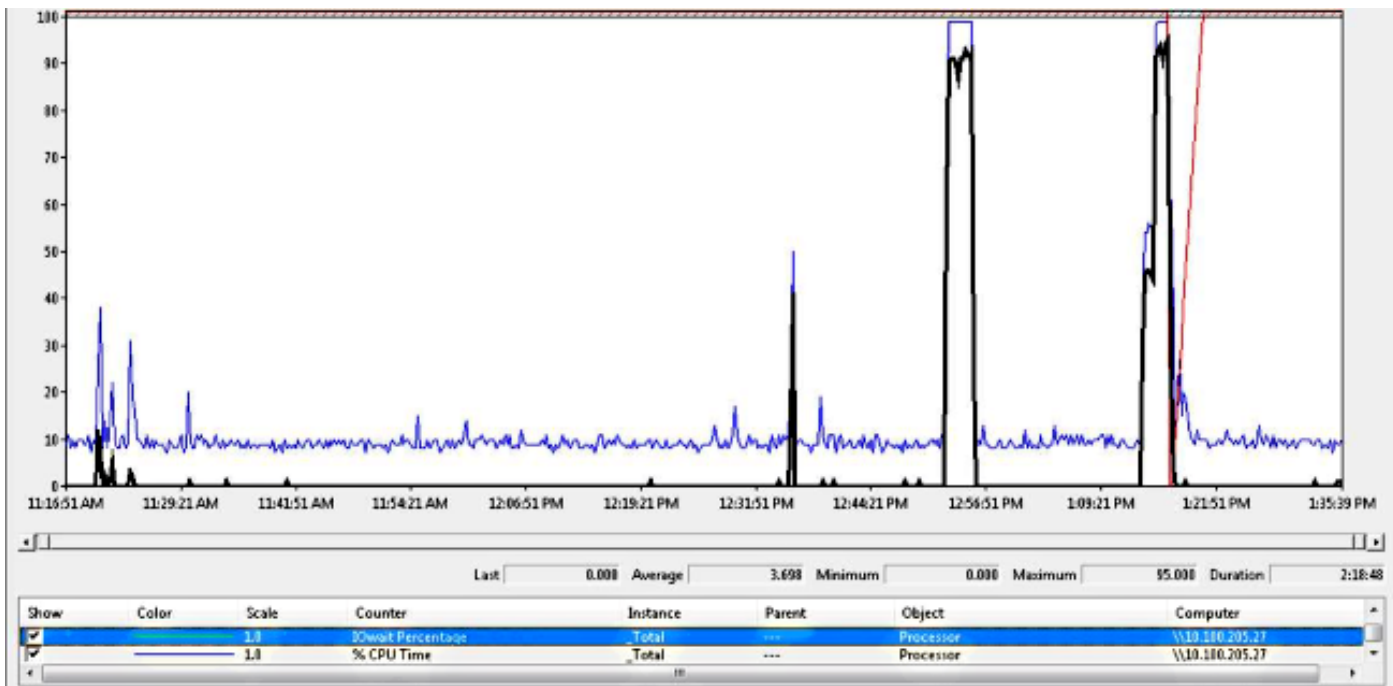
```

```

#0 0x00b3e206 in raise () from /lib/libc.so.6
#1 0x00b3fbd1 in abort () from /lib/libc.so.6
#2 0x08497b11 in IntentionalAbort (reason=0x86fe488 "SDL Router Services declared
dead. This may be due to high CPU usage or blocked function. Attempting to restart
CTIManager.") at ProcessCTIProcMon.cpp:65
#3 0x08497c2c in CMPProcMon::verifySdlTimerServices () at ProcessCTIProcMon.cpp:573
#4 0x084988d8 in CMPProcMon::callManagerMonitorThread (cmProcMon=0x93c9638) at Process
CTIProcMon.cpp:330
#5 0x007bdca7 in ACE_OS_Thread_Adapter::invoke (this=0x992d710) at OS_Thread_
Adapter.cpp:94
#6 0x00773541 in ace_thread_adapter (args=0x992d710) at Base_Thread_Adapter.cpp:137
#7 0x0025d6e1 in start_thread () from /lib/libpthread.so.0
#8 0x00bead3e in clone () from /lib/li
=====

```

À partir du collecteur de données RIS PerfMonLogs, vous pouvez voir des E/S de disque élevé pendant la durée du coeur de réseau.



Le backtrace correspond à l'ID de bogue Cisco [CSCua79544](#) : Coeurs de processus CCM fréquents en raison d'E/S de disque élevé. Ce bogue décrit un problème matériel et explique comment isoler le problème.

**Activer les rapports d'E/S de fichier (FIOR) :**

Utilisez ces commandes afin d'activer FIOR :

```
utils fior start  
utils fior enable
```

Ensuite, attendez la prochaine occurrence. Voici la commande CLI pour collecter les résultats : **fichier get activelog platform/io-stats**. Entrez ces commandes afin de désactiver FIOR :

```
utils fior stop  
utils fior disable
```

Voici un exemple de sortie de journal FIOR :

```
kern 4 kernel: fio_syscall_table address set to c0626500 based on user input  
kern 4 kernel: fiostats: address of do_execve set to c048129a  
kern 6 kernel: File IO statistics module version 0.99.1 loaded.  
kern 6 kernel: file reads > 265000 and writes > 51200 will be logged  
kern 4 kernel: fiostats: enabled.  
kern 4 kernel: fiostats[25487] started.
```

## Solution

L'attente d'E/S pose généralement un problème avec la plate-forme UCS et son stockage.

Le journal UCS est nécessaire pour isoler l'emplacement de la cause. Reportez-vous à la section [Comment collecter les journaux UCS](#) pour obtenir des instructions sur la collecte des traces.

## Scénario 2 : Redémarrage périodique de CUCM

### Symptômes

CUCM redémarre en raison d'une panne ESXI, mais le problème sous-jacent est que la machine UCS perd de l'énergie.

### Comment vérifier

Examinez les traces CUCM suivantes :

- PerfMonLog du collecteur de données Cisco RIS
- Observateur d'événements - Journal d'applications
- Observateur d'événements - Journal système
- CCM détaillé

Il n'y a rien de pertinent dans les traces de CUCM. Le CUCM s'arrête avant l'incident et est suivi d'un redémarrage normal du service. Cela élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS sur laquelle CUCM s'exécute présente le problème. La plate-forme UCS comporte de nombreuses instances de machine virtuelle (VM) qui s'y exécutent. Si une machine virtuelle rencontre une erreur, elle apparaît dans les journaux UCS.

Le journal UCS est requis pour isoler l'emplacement de la cause. Reportez-vous à la section

[Comment collecter les journaux UCS](#) pour obtenir des instructions sur la collecte des traces.

## Exemple de sortie CIMC (Integrated Management Controller) de Cisco

Voici un exemple de résultat :

```
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[lpc_reset_isr_handler]:79:LPC Reset ISR ->
ResetState: 1
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>drivers/bmc/usb/usb1.1/se_pilot2_udc_usb1_1.c:
2288:USB FS: VDD Power WAKEUP- Power Good = OFF
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[se_pilot2_wakeup_interrupt]:2561:USB HS:
VDD Power = OFF
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:BIOSReader:1176: BIOSReader.c:752:File Close :
/var/nuova/BIOS/BiosTech.txt
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[block_transfer_fetch_host_request_for_app]:
1720:block_transfer_fetch_host_request_for_app : BT_FILE_CLOSE : HostBTDescr = 27 :
FName = BiosTech.txt
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:IPMI:1357: Pilot2SrvPower.c:466:Blade Power Changed To:
[ OFF ]
5:2014 May 11 13:10:49:BMC:lv_dimm:-: lv_dimm.c:126:[lpc_reset_seen]LPC Reset Count
is Different [0x1:0x2] Asserted LPC Reset Seen
```

## Solution

Lorsque vous rencontrez cette erreur, **Pilot2SrvPower.c:466:Blade Power a été remplacé par : [ OFF ] - Problème d'alimentation**, cela signifie que l'ordinateur UCS perd de l'alimentation. Par conséquent, vous devez vous assurer que la machine UCS est suffisamment alimentée.

## Scénario 3 : plantages CUCM

### Symptômes

La machine virtuelle CUCM plante mais répond toujours aux requêtes ping. L'écran de la console vSphere affiche les informations suivantes :

```
*ERROR* %No Memory Available
*ERROR* %No Memory Available
```

### Comment vérifier

Examinez les traces CUCM suivantes :

- PerfMonLog du collecteur de données Cisco RIS
- Observateur d'événements - Journal d'applications
- Observateur d'événements - Journal système
- CCM détaillé

Il n'y a rien de pertinent dans les traces de CUCM. Le CUCM s'arrête avant l'incident et est suivi d'un redémarrage normal du service. Cela élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS sur laquelle CUCM s'exécute présente le problème. La plate-forme UCS

comporte de nombreuses instances de VM qui s'exécutent sur elle. Si une machine virtuelle rencontre une erreur, elle apparaît dans les journaux UCS.

Le journal UCS est requis pour isoler l'emplacement de la cause. Reportez-vous à la section [Comment collecter les journaux UCS](#) pour obtenir des instructions sur la collecte des traces.

## Solution de contournement

Mettez la machine virtuelle hors tension et redémarrez-la. Après le redémarrage, le système fonctionne correctement.

## Scénario 4 : blocages CUCM

### Symptômes

Le serveur CUCM passe à l'état où il se trouve.

### Comment vérifier

Examinez les traces CUCM suivantes :

- PerfMonLog du collecteur de données Cisco RIS
- Observateur d'événements - Journal d'applications
- Observateur d'événements - Journal système
- CCM détaillé

Il n'y a rien de pertinent dans les traces de CUCM. Le CUCM s'arrête avant l'incident et est suivi d'un redémarrage normal du service. Cela élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS sur laquelle CUCM s'exécute présente le problème. La plate-forme UCS comporte de nombreuses instances de VM qui s'exécutent sur elle. Si une machine virtuelle rencontre une erreur, elle apparaît dans les journaux UCS.

Le journal UCS est requis pour isoler l'emplacement de la cause. Reportez-vous à la section [Comment collecter les journaux UCS](#) pour obtenir des instructions sur la collecte des traces.

## Solution de contournement

Essayez un redémarrage manuel pour voir s'il aide.

## Scénario 5 : CUCM est en mode lecture seule

### Symptômes

Vous recevez cette erreur :

```
The /common file system is mounted read only.
```

Please use Recovery Disk to check the file system using fsck.

## Comment vérifier

Le serveur de publication (PUB) et un abonné (SUB) installés sur la même machine UCS affichent l'erreur de mode en lecture seule. Le disque de récupération ne résout pas le problème.

Il n'y a rien de pertinent dans les traces de CUCM. Le CUCM s'arrête avant l'incident et est suivi d'un redémarrage normal du service. Cela élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS sur laquelle CUCM s'exécute présente le problème. La plate-forme UCS comporte de nombreuses instances de VM qui s'exécutent sur elle. Si une machine virtuelle rencontre une erreur, elle apparaît dans les journaux UCS.

Le journal UCS est requis pour isoler l'emplacement de la cause. Reportez-vous à la section [Comment collecter les journaux UCS](#) pour obtenir des instructions sur la collecte des traces.

## Solution

Après le remplacement du matériel, reconstruisez les noeuds problématiques.

## Collecte des journaux UCS

Cette section décrit comment collecter les traces nécessaires pour identifier le problème ou fournit des liens vers des articles qui fournissent cette information.

### Comment collecter les journaux CIMC : Afficher les technologies

Reportez-vous aux articles suivants pour obtenir des informations sur la collecte des journaux CIMC :

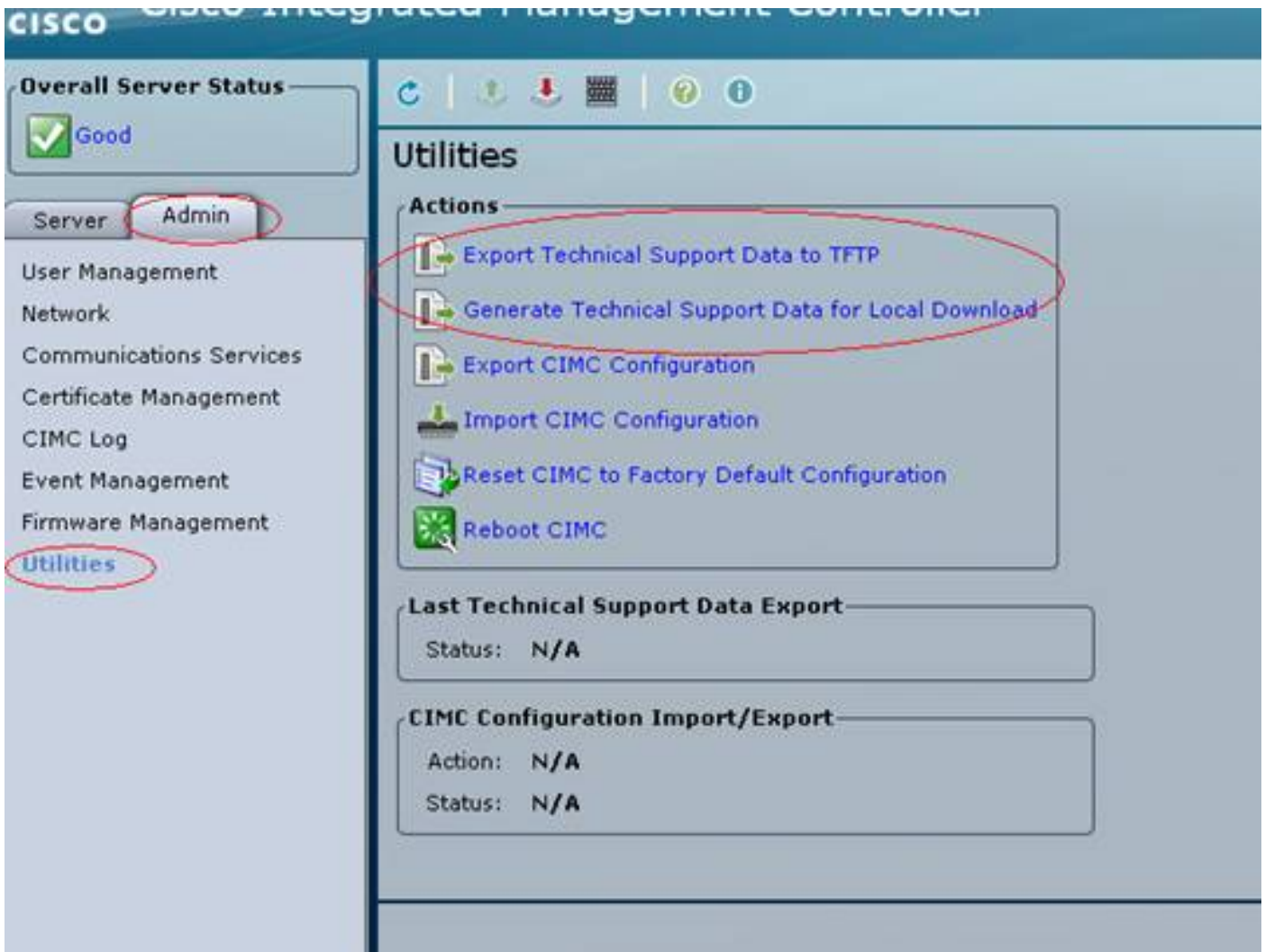
[Utilisation de l'interface utilisateur graphique de Cisco CIMC pour collecter des informations sur show-tech](#)

[Guide visuel pour collecter des fichiers d'assistance technique \(séries B et C\)](#)

### Comment collecter les journaux ESXI : Journaux système

Reportez-vous à cet article pour plus d'informations sur la collecte des journaux ESXI :

[Obtention d'informations de diagnostic pour les hôtes ESXi 5.x à l'aide du client vSphere](#)



## Exemple de sortie CLI CIMC

Voici un exemple de sortie CLI CIMC d'une défaillance de disque dur :

```
ucs-c220-m3 /chassis # show hdd
```

```
Name Status LocateLEDStatus
```

```
-----  
HDD1_STATUS present TurnOFF  
HDD2_STATUS present TurnOFF  
HDD3_STATUS failed TurnOFF  
HDD4_STATUS present TurnOFF  
HDD5_STATUS absent TurnOFF  
HDD6_STATUS absent TurnOFF  
HDD7_STATUS absent TurnOFF  
HDD8_STATUS absent TurnOFF
```

```
ucs-c220-m3 /chassis # show hdd-pid
```

```
Disk Controller Product ID Vendor Model
```

```
-----  
1 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
2 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
3 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
4 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS
```



```
ucs-c220-m3 /chassis/storageadapter # show physical-drive
Physical Drive Number Controller Health Status Manufacturer Model Predictive
Failure Count Drive Firmware Coerced Size Type
-----
```

```
1 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD
2 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD
3 SLOT-2 Severe Fault Unconfigured Bad ATA ST9500620NS 0 CC03 0 MB HDD
4 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD
```

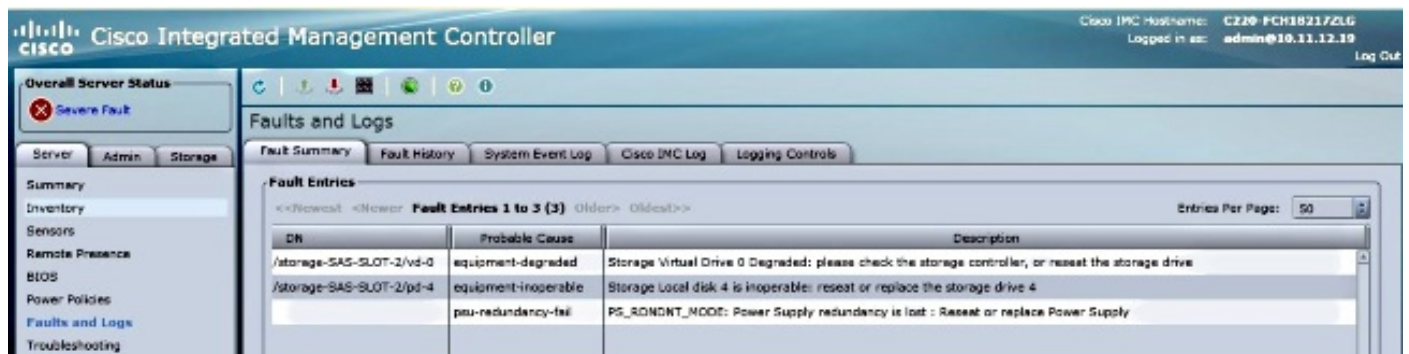
Voici un exemple de sortie CLI CIMC issue d'une défaillance du contrôleur RAID :

```
ucs-c220-m3 /chassis/storageadapter # show virtual-drive
Virtual Drive Health Status Name Size RAID Level Boot Drive
-----
```

```
0 Moderate Fault Degraded 951766 MB RAID 10 true
```

### Exemple de sortie de l'interface graphique du CIMC

Voici un exemple de sortie de l'interface utilisateur graphique CIMC d'une défaillance de disque dur :



Voici un exemple de sortie de l'interface utilisateur graphique CIMC à partir d'une erreur d'écran violet :

(défaillance du contrôleur RAID) | Défaut : CSCuh86924 ESXi PSOD PF exception 14 - contrôleur RAID LSI 9266-8i )

```

10.195.0.2 - KVM Console
File View Macros Tools Power VirtualMedia Help
VMware ESXi 5.1.0 (Release build-1065491 x86_64)
#PF Exception 14 in world 8632:helper31-2 IP 0x4100110f3f6f addr 0xce0
PTEs:0x4a2c67027;0x4a5bb7027;0x0;
cr0=0x8001003d cr2=0xce0 cr3=0x3a000 cr4=0x216c
franc=0x412206e1bda0 lp=0x4180110f3f6f err=0 rflags=0x10206
rax=0x0 rbx=0x410017682260 rcx=0x412206e27000
rdx=0x412206e1bf10 rbp=0x412206e1beb0 rsi=0x4180110f458c
rdi=0x0 r8=0x0 r9=0x0
r10=0x1 r11=0x1 r12=0x410016503470
r13=0x530 r14=0x4100165035e0 r15=0x4100110f450c
#PCPU0:8632/helper31-2
PCPU 0: ISVUVSHVVIS
Code start: 0x418010800000 VMK uptime: 0:02:03:51.401
0x412206e1beb0:[0x4180110f3f6f]megasas_reset_fusion#<None>#<None>+0x1e stack: 0x16501e40
0x412206e1bf60:[0x410010d5aac3]vmk_lmx_workqueue_callback@com.vmware.driverAPI#9.2+0x11a stack: 0x0
0x412206e1bfb0:[0x41001004042f]helpFunc@vkernel1#nover+0x52e stack: 0x0
0x412206e1bfb0:[0x0]<unknown> stack: 0x0
base fs=0x0 gs=0x418041000000 Kgs=0x0
CoreDump to disk. Slot 1 of 1.
DiskDump: FAILED: Timeout
Debugger waiting(world 8632) -- no port for remote debugger. "Escape" for local debugger.

```

Voici un exemple de sortie de l'interface utilisateur graphique CIMC d'une défaillance BBU :

The screenshot displays the Cisco Integrated Management Controller (CIMC) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text "Cisco Integrated Management Controller", and user information: "CIMC Hostname: RVT-UCS-C210-2" and "Logged in as: admin@10.0.53.13".

The main content area is titled "Storage Cards" and includes sub-tabs for "CPUs", "Memory", "Power Supplies", "Network Adapters", "Storage", and "PCI Adapters". The "Storage" sub-tab is active, showing a table of "Storage Adapters".

Controller	PCI Slot	Product Name	Serial Number	Firmware Package Build	Product ID	Battery Status	Cache Memory Size
SLOT-5	SLOT-5	LSI MegaRAID SAS 9261-8i	SV14220417	12.12.0-0087	LSI Logic	unknown	394 MB

Below the table, the "Storage Card: SLOT-5" section is expanded to show "Battery Backup Unit" information. The "General" tab is selected, displaying a list of battery-related metrics, all of which are marked as "unknown":

- Battery Type: unknown
- Voltage: unknown V
- Voltage Low: unknown
- Current: unknown A
- Temperature: unknown degrees C
- Temperature High: unknown
- Charge: unknown
- Charging State: unknown
- Learn Cycle Requested: unknown
- Learn Cycle Active: unknown
- Learn Cycle Failed: unknown
- Learn Cycle Timeout: unknown
- I<sup>2</sup>C Errors Detected: unknown
- Battery Replacement Required: unknown
- Remaining Capacity Low: unknown

An error dialog box is overlaid on the right side of the interface, containing the text: "Error: required HW is missing (i.e. Alarm or BBU)" and an "OK" button.