

# Risoluzione dei problemi relativi all'errore del backup UCCX con messaggio di errore

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Raccolta log](#)

[Analisi log](#)

[Azione correttiva](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi a errori di backup e visualizzazione di un messaggio di errore in Unified Contact Center Express (UCCX).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Unified Contact Center Express
- Accesso CLI tramite client SSH
- Comprensione dell'NTP

### Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulla seguente versione del software:

- UCCX 12.5.1

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

# Premesse

UCCX ha interrotto il backup tramite l'attività pianificata. Quando si tenta di eseguire un processo di backup manuale, il backup ha esito negativo e viene visualizzato il messaggio di errore "ERROR: UCCX DBReplication is not setup propriamente, Backup completed unsuccessfully" (ERRORE: UCCX DBReplication non è impostato correttamente, Backup completato non correttamente).

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

Backup UCCX non riuscito

## Risoluzione dei problemi

In primo luogo, è necessario confermare l'integrità dei server richiedendo gli output dei comandi CLI da tutti i nodi Pub e Sub:

- mostra stato
- utils diagnose test
- mostra cluster di rete
- stato ntp utils
- utilizza lo stato di duplicazione
- utilizza proprietà runtime di replica
- utilizza lo stato di replica uccx
- controllo dello stato del database uccx
- utils uccx health check all

Nell'output di questi comandi CLI, la maggior parte dei problemi sono correlati a NTP o DBReplication.

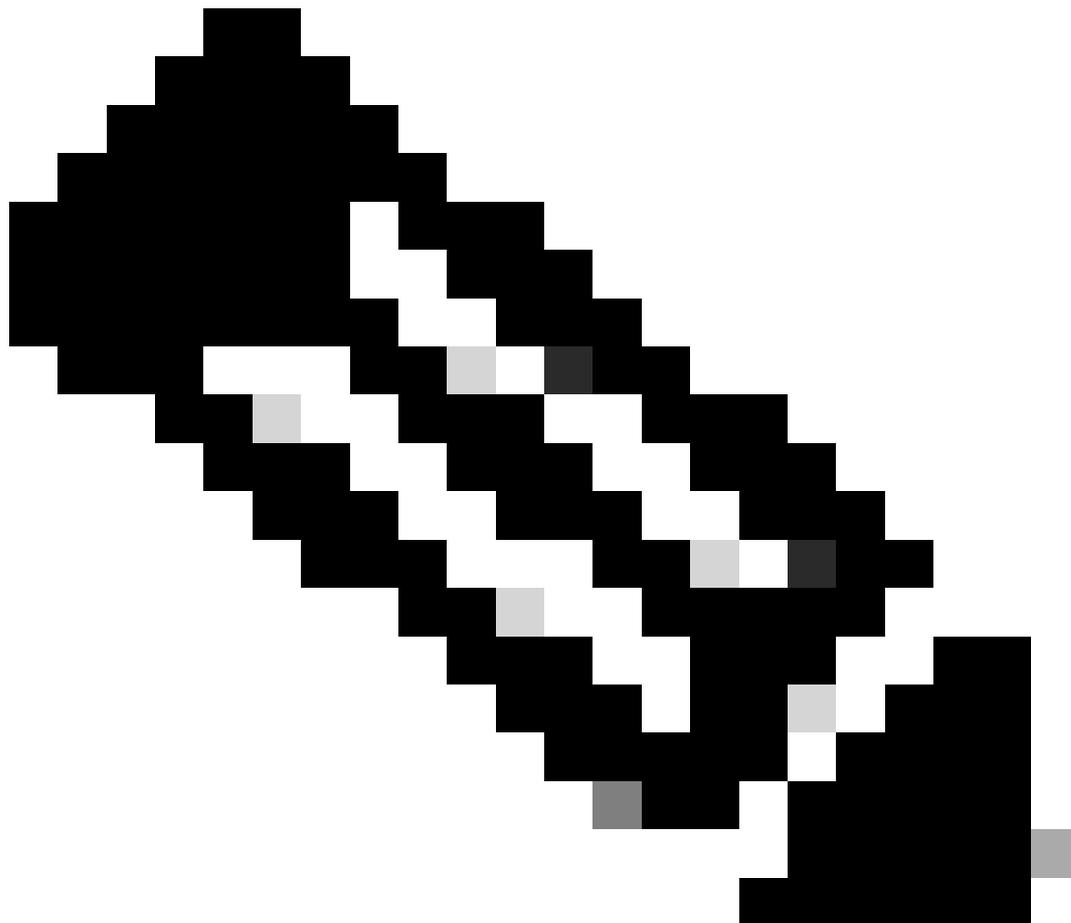
Per prestazioni ottimali, il livello di strato consigliato al quale il PUB deve essere sincronizzato con il server NTP è 4 e inferiore. Uno strato superiore a 5 può causare problemi di sincronizzazione che a loro volta influirebbero su DBReplication. Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi NTP, vedere l'articolo [Risoluzione dei problemi NTP su Unified Communications Manager](#). L'articolo collegato è per Unified Communications Manager, ma si applica a tutte le offerte VOS.

Di seguito sono riportate le definizioni di DBReplication per comprendere il valore che si desidera visualizzare per lo stato di DBReplication.

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.

#### Definizioni stato DBReplication

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi relativi a DBReplication, vedere l'articolo [Risoluzione dei problemi relativi alla replica di database CUCM](#). L'articolo collegato è relativo a Unified Communications Manager, ma si applica anche a UCCX.



Nota: nell'articolo collegato in precedenza, alcuni comandi specifici di UCCX non sono menzionati. Poiché l'articolo è più specifico di CUCM. Tuttavia, il processo globale si applica anche a UCCX. Ad esempio, utilizza la deduplicazione `uccx repair all`.

In questo scenario, lo stato del server UCCX era buono.

```
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 : ██████████
```

Stato sincronizzazione NTP

```
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
```

Stato DBReplication

## Raccolta log

Dopo aver cancellato l'integrità e altri componenti che potrebbero causare il problema, è possibile procedere con la raccolta di alcuni dati aggiuntivi nei log generati durante il tentativo di backup non riuscito. Dalla stessa schermata in cui è visualizzato il messaggio di errore, è possibile scaricare il file di log del componente CCX generato ed è in linea con il backup non riuscito.

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

Log componente CCX

## Analisi log

Dai registri.

File registro:

=====

Server:

Funzione : UCCX

Componente : CCXCOMPONENT

Tempo trascorso: 21-10-01-12-03-21

Codice risultato: impossibile eseguire il backup del database UCCX a 24 nastri

Stringa risultato : ERROR

=====

È in grado di eseguire il backup dei componenti, inizia il backup.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: — Begin Unified CCX DB DoBackup(db\_do\_backup.py) —

Quindi, controlla la memoria disponibile.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Spazio disponibile per il backup del database CCX unificato = 85622509568 byte

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Spazio su disco sufficiente per il backup del database CCX unificato

In seguito, viene rilevato che si tratta di un'impostazione di alta disponibilità (HA, High Availability).

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Questa è l'impostazione UCCX High Availability

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Due nodi sono presenti in Unified CCX Cluster

Backup avviato.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: HA - Nodo di Publisher. Backup avviato

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Creazione di backup su nastro di CCX DB unificato...

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Esecuzione [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] ...

In questa fase, tuttavia, il progetto non riesce.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: Risultati dell'esecuzione [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],  
returnCode :[256], Output :[Using the backup and restore filter /bin/gzip -c.  
Archiviazione non riuscita - Errore ISAM: si è verificato un errore durante il backup dell'archivio.

Fine programma.]

2021-10-01 12:03:19 :INFO: Backup su nastro non riuscito.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: — Uscire da Unified CCX DB DoBackup(db\_do\_backup.py) con  
returnCode = 24 : Non riuscito —

2021/10/01 12:03:19: DO\_Backup lo script DB non funziona

## Azione correttiva

Riavviare questi servizi nella CLI:

- Servizi DRF Master e DRF Local
  - utilizza il servizio per riavviare Cisco DRF Master (su PUB)
  - utilizza il riavvio del servizio Cisco DRF Local (su entrambi i nodi)
- Servizio di database
  - utilizza il riavvio del servizio Cisco Unified CCX Database (su entrambi i nodi)



Nota: il riavvio di questi servizi non influisce sulle funzionalità principali dei server.  
Tuttavia, è possibile eseguire i comandi durante un intervento di manutenzione.

---

Dopo questa operazione, eseguire un backup manuale e verificare la riuscita dell'operazione.  
Viene visualizzato un messaggio che indica la riuscita dell'operazione.

## Status

 **SUCCESS: Backup Completed...**

## Backup details

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

Backup completato

Dopo il completamento manuale del backup, anche l'operazione pianificata inizia a funzionare.

## Informazioni correlate

- [Risoluzione dei problemi NTP su Unified Communications Manager](#)
- [Risoluzione dei problemi di replica del database CUCM](#)
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).