



Cisco Unity Connection 10.x のトラブルシューティングの概要

『Cisco Unity Connection トラブルシューティングガイド』には、Unity Connection での問題を解決する方法が記載されています。Unity Connection システムに、このトラブルシューティングガイドに記載されている現象がみられる場合は、推奨されるトラブルシューティング手順を実行してください。現象がこのトラブルシューティングガイドに記載されていない場合、または推奨されるトラブルシューティングを行っても問題が解決しない場合は、次の手順を実行し、問題の原因が SELinux Security ポリシーでないことを確認します（Unity Connection サーバでは、Cisco Security Agent (CSA) の代わりに SELinux が使用されます）。

ガイドに記載のトラブルシューティング手順では解決できない問題をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** Unity Connection サーバで SELinux のステータスを確認するには、コマンドライン インターフェイス (CLI) `utils os secure status` を実行します。
- ステップ 2** SELinux が Enforcing モードの場合は、CLI コマンド `utils os secure permissive` を実行し、Unity Connection サーバを Permissive モードに切り替えます。CLI コマンド `utils os secure permissive` の詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 3** Permissive モードの SELinux で現象を再現します。現象が再現可能な場合は、問題の原因は SELinux ではありません。
- ステップ 4** 現象が再現できない場合は、次の手順を実行し、Cisco TAC に接続する前にログを収集します。
 - a. SFTP サーバにテスト ディレクトリを作成し、そこに監査ログの診断ファイルを保存します。
 - b. CLI コマンド `utils os secure enforce` を実行し、Unity Connection サーバを Enforcing モードに切り替えます。
 - c. 現象を再現します。
 - d. CLI コマンド `utils create report security` を実行し、監査ログの診断ファイルを作成します。このコマンドにより、診断ファイル `security-diagnostics.tar.gz` が作成されます。コマンド `file get activelog syslog/security-diagnostics.tar.gz` を実行し、手順 4 (a) で作成した SFTP ディレクトリに診断ファイルをコピーします。CLI コマンドの詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』 (http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) を参照してください。

ステップ 5 Cisco TAC に連絡してください。

たとえば、Unity Connection 8.6 から新しいバージョンへのアップグレードの一環として、バージョン切り替えの障害をトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

Cisco Unity Connection 8.6 から新しいバージョンへのアップグレードの一環として、バージョン切り替えの障害をトラブルシューティングする方法

- ステップ 1** Unity Connection サーバで SELinux のステータスを確認するには、コマンドライン インターフェイス (CLI) **utils os secure status** を実行します。
- ステップ 2** SELinux が Enforcing モードの場合は、CLI コマンド **utils os secure permissive** を実行し、Unity Connection サーバを Permissive モードに切り替えます。CLI コマンド **utils os secure permissive** の詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このガイドは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。
- ステップ 3** Permissive モードの SELinux でバージョン切り替えを再試行します。バージョン切り替えの障害が再現可能な場合は、問題の原因は SELinux ではありません。
- ステップ 4** バージョン切り替えの障害が再現できない場合は、次の手順を実行し、Cisco TAC に接続する前にログを収集します。
- a. SFTP サーバにテスト ディレクトリを作成し、そこに監査ログの診断ファイルを保存します。
 - b. CLI コマンド **utils os secure enforce** を実行し、Unity Connection サーバを Enforcing モードに切り替えます。
 - c. 現象を再現します。
 - d. CLI コマンド **utils create report security** を実行し、監査ログの診断ファイルを作成します。このコマンドにより、診断ファイル **security-diagnostics.tar.gz** が作成されます。コマンド **file get activelog syslog/security-diagnostics.tar.gz** を実行し、手順 4 (a) で作成した SFTP ディレクトリに診断ファイルをコピーします。CLI コマンドの詳細については、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』(http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html) を参照してください。
- ステップ 5** Cisco TAC に連絡してください。

Unity Connection 8.6. (x) からアップグレード中にフェールセーフ メッセージをトラブルシューティングする方法

クラスタ内で Unity Connection 8.6. (x) からアップグレード中にフェールセーフ メッセージを受け取った場合は、CLI コマンド **utils os secure permissive** コマンドを実行し、バージョン切り替え手順が完了するまでシステムを Permissive モードに切り替えます。システムを Permissive モードに切り替えるために使用される CLI モードについては、適切な『*Command Line Interface Reference Guide for Cisco Unified Communications Solutions*』を参照してください。このドキュメントは、http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/prod_maintenance_guides_list.html から入手可能です。