

# Probleemoplossing UCS Backup mislukt met foutmelding

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleemoplossing](#)

[Logbestanden verzamelen](#)

[Analyse van logboeken](#)

[Corrigerende maatregel](#)

[Gerelateerde informatie](#)

---

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij Unified Contact Center Express (UCCX) wanneer u geen back-up maakt van een foutmelding en deze niet weergeeft.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Unified Contact Center Express
- CLI-toegang via SSH-client
- Begrip van NTP

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversie:

- UCS 12.5.1

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

# Achtergrondinformatie

UCS heeft het maken van back-ups via de geplande taak gestopt. Wanneer u probeert een handmatige back-up taak uit te voeren, mislukt de back-up met de foutmelding "FOUT: UCCX DBReplication is niet goed ingesteld, Back-up voltooid zonder succes."

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	SYLOGAGT	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

UCCX-back-up is mislukt

## Probleemoplossing

Eerst moet u de gezondheid van de servers bevestigen door de uitgangen van de CLI-opdrachten van alle knooppunten Pub en Sub te vragen:

- status weergeven
- utils diagnose test
- toon netwerkcluster
- hulpprogramma's - ntp-status
- Functieafbreekstatus
- utils afbreking runtimestatus
- utils uccx-afbreekbaarheidstatus
- utils uccx database health check
- utils uccx health check alles

Van de output van die CLI-opdrachten heeft het merendeel van de problemen te maken met NTP- of DBR-replicatie.

Voor optimale prestaties is het aanbevolen stratumniveau waarop de PUB moet synchroniseren met de NTP-server 4 en lager. Een stratum hoger dan 5 kan synchronisatiekwesaties veroorzaken die dan weer van invloed zijn op DBReplicatie. U kunt meer informatie vinden over NTP Problemen oplossen in het artikel [Probleemoplossing NTP op Unified Communications Manager](#). Het gekoppelde artikel is voor Unified Communications Manager maar is van toepassing op alle VOS-aanbiedingen.

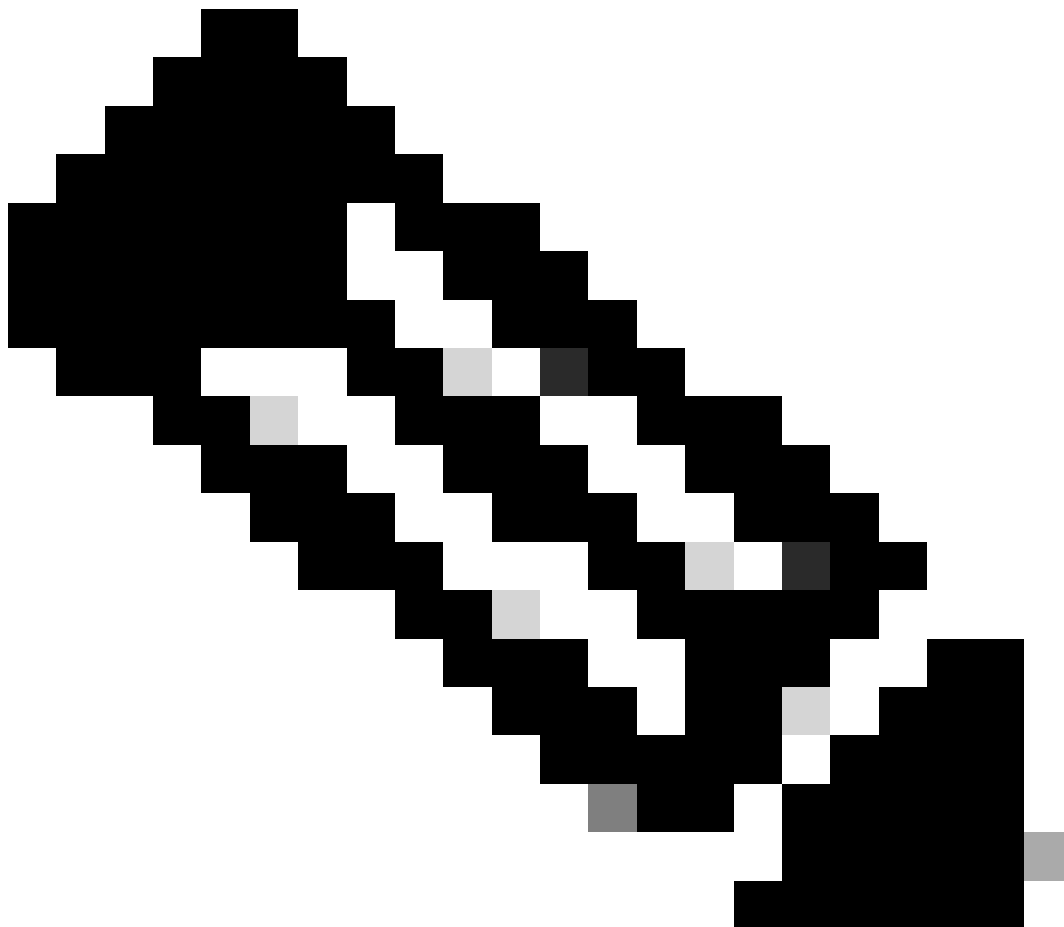
Hier zijn de DBReplication Definities om te begrijpen wat de waarde is die u zou willen zien voor de DBReplication status.

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.

DBR-definities van licentiestatus

U kunt meer leren over DBReplication Problemen oplossen in het artikel [Problemen oplossen met CUCM-databasereplicatie oplossen](#). Het gekoppelde artikel is voor Unified Communications Manager maar is ook van toepassing op UCCX.

---



Opmerking: in het artikel waarnaar hierboven wordt verwezen, worden bepaalde opdrachten die specifiek zijn voor UCCX niet genoemd. Aangezien het artikel specifiek is voor CUCM. Het algemene proces is echter ook van toepassing op UCCX. Bijvoorbeeld, utils uccx dbreplication reparatie alles.

In dit scenario was de gezondheid van de UCCX-server goed.

```
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 : [██████████]
```

NTP-synchronisatiestatus

```
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
-----          -----          (msec)          DbMon?          QUEUE          Group ID          (RTMT) & Details
-----          -----          -----          -----          -----          -----          -----
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
```

DBR-toepassingsstatus

## Logbestanden verzamelen

Nadat u de status en andere onderdelen die het probleem kunnen veroorzaken hebt gewist, kunt u doorgaan met het verzamelen van aanvullende gegevens in de logbestanden die tijdens de mislukte back-upping zijn gegenereerd. Op hetzelfde scherm waar het foutbericht wordt weergegeven, downloadt u het logbestand CCX Component dat is gegenereerd en dat in lijn is met de mislukte back-up.

**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	SYLOGAGT	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

CXComponent log

## Analyse van logboeken

Uit de logboeken.

Logbestand:

```

=====
Server:
Functie: UCCX
Onderdeel: CXCOMPONENT
Tijd voltooid: 2021-10-01-12-03-21
Resultaatcode: 24-Ontape mislukt back-up UCCX DB
Resultaatstring: FOUT
=====
  
```

Het is in staat om back-up van de componenten, begint de back-up.

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: ----- Begin Unified CCX DB DoBackup (db_do_backup.py) -----
-----
  
```

Controleer vervolgens of er geheugen beschikbaar is.

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Gratis ruimte beschikbaar voor Unified CCX DB back-up =
85622509568 bytes
  
```

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Genoeg schijfruimte gevonden voor Unified CCX DB back-up
  
```

Daarna detecteert het dat het een High Availability (HA)-instelling is.

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Dit is UCCX High Availability Setup
  
```

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Twee knooppunten zijn er in Unified CCX Cluster
  
```

Back-up wordt gestart.

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: HA - Uitgeverij knooppunt. Back-up gestart
  
```

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Ontape back-up maken van Unified CCX DB...
  
```

```

2021-10-01 12:03:15:INFO: Het uitvoeren [bron /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 dit stadium is het echter niet gelukt.

2021-10-01 12:03:19:INFO: Resultaten van het uitvoeren [bron /opt/cisco/uccx/bin/uccx\_ids.env; ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/drf/ccx\_comps/uccx\_db/ontape\_uccx\_backup.gz], returnCode:[256], Output:[Gebruik van de back-up en herstel filter /bin/gzip -c. Archief mislukt - ISAM-fout: er is een fout opgetreden tijdens de back-up van het archief.

Programma afgelopen.]

2021-10-01 12:03:19:INFO: Ontape Backup is mislukt.

2021-10-01 12:03:19:INFO: ----- Sluiten Unified CCX DB DoBackup(db\_do\_backup.py) met returnCode = 24: Niet geslaagd -----

2021/10/01 12:03:19: Het OB-script van DO\_Backup heeft niet gewerkt

## Corrigerende maatregel

Start deze services opnieuw op in CLI:

- Lokale services van DRF Master en DRF
  - Cisco DRF-master (op PUB) voor herstart van utils-service
  - Utils Service start Cisco DRF Local (op beide knooppunten) opnieuw op
- Databaseservice
  - Opnieuw opstarten van Windows-service: Cisco Unified CCX-database (op beide knooppunten)



Opmerking: het opnieuw opstarten van deze services heeft geen invloed op de primaire functionaliteit van de servers. U kunt de opdrachten echter tijdens een onderhoudsvenster uitvoeren.

---

Voer daarna een handmatige back-up uit en controleer of deze geslaagd is. Er verschijnt een bericht met succes.

## Status

 **SUCCESS: Backup Completed...**

## Backup details

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

Back-up voltooid

Na een handmatige succesvolle back-up begint de geplande taak ook te werken.

## Gerelateerde informatie

- [Probleemoplossing voor NTP op Unified Communications Manager](#)
- [Problemen met CUCM-databasereplicatie troubleshooten](#)
- [Cisco Technical Support en downloads](#)



## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.