

Probleemoplossing voor IM&P-services die in de Presence-topologie als "onbekend" worden weergegeven

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Vereiste logbestanden](#)

[Wat te verwachten in de logbestanden](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen met de pagina Presence Topology wanneer de diensten als Onbekend worden weergegeven op de serverknooppunten Instant Message and Presence (IM&P).




















Achtergrondinformatie

Wanneer u naar de **IM&P-beheerpagina** navigeert > **Systeem** > **Presence Topology** om de status van de server te controleren, kunt u tegenkomen dat de server niet in de juiste staat is. In dit geval toont de server een wit kruis in een rode cirkel, ook al zijn de diensten gestart zoals getoond op de Command Line Interface (CLI) via de opdracht **utils Service List**.

Dit document beschrijft de meest voorkomende redenen waarom deze fouten worden weergegeven op de Presence Topology webpagina en hoe ze te repareren.

Probleem

Wanneer u kiest voor **weergave** op een van de betrokken knooppunten, kunt u deze fouten zien op de webpagina: de status van de diensten is **onbekend**:

Node Detail	
Test	
Verify IM/P Service Installed	 IM/P Service is Installed
Verify Node Reachable (pingable)	 Node is Reachable
Version	 11.5.1.15900(33)
Service Name	Status
Cisco SIP Proxy	 UNKNOWN
Cisco Presence Engine	 UNKNOWN
Cisco Login Datastore	 UNKNOWN
Cisco Presence Datastore	 UNKNOWN
Cisco Route Datastore	 UNKNOWN
Cisco SIP Registration Datastore	 UNKNOWN
A Cisco DB	 UNKNOWN
Cisco XCP Router	 UNKNOWN
Cisco XCP Connection Manager	 UNKNOWN
Cisco XCP Authentication	 UNKNOWN
Cisco XCP SIP Federation Connection Manager	 UNKNOWN
Cisco XCP Message Archiver	 UNKNOWN
Cisco Client Profile Agent	 UNKNOWN
Cisco Sync Agent	 UNKNOWN
Cisco Inter-Cluster Sync Agent	 UNKNOWN
Cisco XCP Text Conference Manager	 UNKNOWN

Als u echter toegang hebt tot de CLI Secure Shell (SSH)-sessie van de IM&P-server en de opdracht uitvoert, doet u het volgende: **Zie je** dat al die diensten in de "GESTART" staat.

```

>> Return code = 0
A Cisco DB[STARTED]
A Cisco DB Replicator[STARTED]
Cisco AMC Service[STARTED]
Cisco AXL Web Service[STARTED]
Cisco Audit Event Service[STARTED]
Cisco Bulk Provisioning Service[STARTED]
Cisco CDP[STARTED]
Cisco CDP Agent[STARTED]
Cisco CallManager Serviceability[STARTED]
Cisco CallManager Serviceability RTMT[STARTED]
Cisco Certificate Expiry Monitor[STARTED]
Cisco Client Profile Agent[STARTED]
Cisco Config Agent[STARTED]
Cisco DRF Local[STARTED]
Cisco Database Layer Monitor[STARTED]
Cisco IM and Presence Admin[STARTED]
Cisco IM and Presence Data Monitor[STARTED]
Cisco Intercluster Sync Agent[STARTED]
Cisco Log Partition Monitoring Tool[STARTED]
Cisco Login Datastore[STARTED]
Cisco Management Agent Service[STARTED]
Cisco OAM Agent[STARTED]
Cisco Presence Datastore[STARTED]
Cisco Presence Engine[STARTED]
Cisco RCC Device Selection Service[STARTED]
Cisco RIS Data Collector[STARTED]
Cisco RTMT Reporter Servlet[STARTED]
Cisco Route Datastore[STARTED]
Cisco SIP Proxy[STARTED]
Cisco SIP Registration Datastore[STARTED]
Cisco Server Recovery Manager[STARTED]
Cisco Sync Agent[STARTED]
Cisco Syslog Agent[STARTED]
Cisco Tomcat[STARTED]
Cisco Tomcat Stats Servlet[STARTED]
Cisco Trace Collection Service[STARTED]
Cisco Trace Collection Servlet[STARTED]
Cisco XCP Authentication Service[STARTED]
Cisco XCP Config Manager[STARTED]
Cisco XCP Connection Manager[STARTED]
Cisco XCP Message Archiver[STARTED]
Cisco XCP Router[STARTED]

```

Oplossing

De fout in de GUI is gekoppeld aan een afgifte van een Tomcat-certificaat. Dit moet worden geverifieerd:

Stap 1. Zorg ervoor dat al uw **Tomcat** en **Tomcat-trust** certificaten niet verlopen zijn, anders moeten die worden geregenereerd.

Stap 2. Als uw server CA-Signed certificaten gebruikt, moet u bevestigen dat de gehele Tomcat-keten compleet is. Dit betekent dat de tussenproducten en basiscertificaten moeten worden geüpload als Tomcat-trust.

Hier is een voorbeeld van een ontbrekend certificaat in de Tomcat-keten. In dit geval bestaat de Tomcat-certificaatketen uit slechts twee certificaten: Root > Leaf, er zijn echter scenario's waarbij meer dan 2 of 3 tussencertificaten de keten bouwen.

Certificate	Common Name	Type	Key Type	Distribution	Issued By	Expiration	Description
tomcat	tenochtitlanCM-ria.mexrus.ru	CA-signed	RSA	Multi-server(SAN)	mexrus-TENOCHTITLAN-CA	12/13/2021	Certificate Signed by mexrus-TENOCHTITLAN-CA
tomcat-ECDSA	tenochtitlanIMP-EC.mexrus.ru	Self-signed	EC	tenochtitlanIMP.mexrus.ru	tenochtitlanIMP-EC.mexrus.ru	12/10/2024	Self-signed certificate generated by system
tomcat-trust	tenochtitlanIMP-EC.mexrus.ru	Self-signed	EC	tenochtitlanIMP.mexrus.ru	tenochtitlanIMP-EC.mexrus.ru	12/10/2024	Trusted local cluster own-certificate
tomcat-trust	VeriSign_Class_3_Secure_Server_CA_-_G3	CA-signed	RSA	VeriSign_Class_3_Secure_Server_CA_-_G3	VeriSign_Class_3_Public_Primary_Certification_Authority_-_G5	02/07/2020	Cert imported from CUCM node tenochtitlanCM.mexrus.ru
tomcat-trust	tenochtitlanCM-EC.mexrus.ru	Self-signed	EC	tenochtitlanCM.mexrus.ru	tenochtitlanCM-EC.mexrus.ru	12/08/2024	Cert imported from CUCM node tenochtitlanCM.mexrus.ru
tomcat-trust	tenochtitlanIMP.mexrus.ru	Self-signed	RSA	tenochtitlanIMP.mexrus.ru	tenochtitlanIMP.mexrus.ru	12/10/2024	Trusted local cluster own-certificate

In het beeldvoorbeeld, de Emittent: **mexrus-TENOCHTITLAN-CA** is het ontbrekende certificaat.

Vereiste logbestanden

Navigeren naar **IM en Presence Service > Trace > Trace Configuration > Server** om te selecteren: **IM&P Publisher > Servicegroep > Database- en beheerservices > Service: Cisco IM en Presence Admin > Toepassen op alle knooppunten > Debugniveau: Debug > Controleer het vakje Enable All Trace > Save.**

Navigeer naar **IM en Presence Administration > System > Presence Topology > Kies het knooppunt** dat wordt beïnvloed door de onbekende services en noteer de tijdstempel.

Open de Cisco Real-Time Monitor Tool (RTMT) en verzamel deze logbestanden:

- Cisco Syslog
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat Security
- Toepassingslogboeken voor Event Viewer
- Logboeken voor Event Viewer
- Logboeken voor Cisco IM en Presence Admin

Wat te verwachten in de logbestanden

Vanuit de `cupadmin*.log`

Wanneer u het **paneel Presence Topology > Node** opent.

```
2021-01-23 17:54:57,036 DEBUG [Thread-137] logging.IMPCommonLogger - IMPSocketFactory: Create socket called with host tenochtitlanIMP.mexrus.ru and port 8443
2021-01-23 17:54:57,040 DEBUG [Thread-137] logging.IMPCommonLogger - Enabled protocols: [TLSv1.1, TLSv1, TLSv1.2]
```

Er werd een uitzondering ontvangen omdat een certificaat niet werd geverifieerd.

```
2021-01-23 17:54:57,087 ERROR [Thread-137] services.ServiceUtil - Got an exception setting up the HTTPS connection.
javax.net.ssl.SSLException: Certificate not verified.
at com.rsa.sslj.x.aH.b(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.aH.a(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.aH.a(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.ap.c(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.ap.a(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.ap.j(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.ap.i(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.ap.h(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.aS.startHandshake(Unknown Source)
at com.cisco.cup.services.ServiceUtil.init(ServiceUtil.java:118)
at com.cisco.cup.services.ServiceUtil.getServiceInfo(ServiceUtil.java:197)
at com.cisco.cup.services.ServiceUtil.getServiceInfo(ServiceUtil.java:182)
```

Wanneer u probeert de status van het knooppunt voor de topologie op te halen:

at

```
com.cisco.cup.admin.actions.TopologyNodeStatusAction$ServiceRunner.run(TopologyNodeStatusAction.
java:358)
at java.lang.Thread.run(Thread.java:748)
Caused by: com.rsa.sslj.x.aK: Certificate not verified.
at com.rsa.sslj.x.bg.a(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.bg.a(Unknown Source)
at com.rsa.sslj.x.bg.a(Unknown Source)
... 13 more
```

Een uitzondering wordt veroorzaakt door de ontbrekende emittent van het Tomcat Certificaat.

```
Caused by: java.security.cert.CertificateException: Issuer for signed certificate
[CN=tenochtitlanCM-ms.mexrus.ru,OU=Collab,O=Cisco,L=Mexico,ST=Mexico City,C=MX] not found:
CN=mexrus-TENOCHTITLAN-CA,DC=mexrus,DC=ru
at com.cisco.cup.security.TLSTrustManager.checkServerTrusted(TLSTrustManager.java:309)
at com.rsa.sslj.x.aE.a(Unknown Source)
... 16 more
```

```
2021-01-23 17:54:57,087 DEBUG [Thread-137] actions.TopologyNodeStatusAction$ServiceRunner -
Retrieved service status for node tenochtitlanIMP.mexrus.ru
2021-01-23 17:54:57,088 DEBUG [http-bio-443-exec-8] actions.TopologyNodeStatusAction -
[Topology] VerifyNodeServices - Complete.
```

Een ander type uitzondering kan gevonden worden op de cupadmin*.log sporen, die de fout "Onjuiste emittent voor server cert" weergeven:

```
Caused by: java.security.cert.CertificateException: Incorrect issuer for server cert
at
com.cisco.cup.security.TLSTrustManager.checkServerTrusted(TLSTrustManager.java:226)
at com.rsa.sslj.x.aE.a(Unknown Source)
... 16 more
```

```
2017-10-14 09:04:01,667 ERROR [Thread-125] services.ServiceUtil - Failed to retrieve service
status. Reason: Certificate not verified.
javax.net.ssl.SSLException: Certificate not verified.
```

In dit geval erkent de IM&P het Emittent-certificaat voor de Tomcat niet als een geldig Emittent-certificaat, wat hoogstwaarschijnlijk werd veroorzaakt door een beschadigd certificaat. De opties zijn:

- Bevestig de informatie die wordt gepresenteerd op: Tomcat- en emittentencertificaten.
- Krijg een ander emittentencertificaat en vergelijk het met dat reeds in de IM&P Trust Store is.
- Verwijdert het emittentencertificaat uit IM&P en upload het opnieuw.
- Herstel het Tomcat CA-certificaat.

Opmerking: Let op de Cisco bug ID [CSCvu78005](#), die verwijst naar de Tomcat RSA/ECDSA Keystore werkt niet in alle knooppunten bij wanneer het bestaande CA-certificaat in de keten wordt vervangen.

Stap 1. Start de opdracht **hulpprogramma's diagnosticeren** op het betreffende knooppunt.

Stap 2. Neem contact op met het Cisco Technical Assistance Center (TAC) voor verdere assistentie.

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.