

# Troubleshooting de Falha de Atualização ECE de 11.5 para 11.6

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve o processo para solucionar problemas de falha de atualização do ECE com o erro "Não é possível definir as variáveis independentes de patch"

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- E-mail e bate-papo empresarial da Cisco (ECE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- ECE 11.5 e 11.6
- UCCE 11.5 e 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de Apoio

Durante uma atualização ECE, se você enfrentar um problema com o Servidor de aplicativos e receber esse erro, este documento o ajudará a corrigir o problema.

"Não é possível definir as variáveis independentes do patch"

Para obter mais informações, consulte o seguinte arquivo de log:

\\xyz.domain.com\cisco\eservice\logs\leg\_log\_cisco01vw\_upgrade-installer.log"

Outros servidores na implantação não tinham problemas no processo de atualização.

## Solução

Você pode encontrar os logs no servidor de arquivos no mesmo local no erro.

Verifique o arquivo de log "eg\_log\_cisco01vw\_upgrade-installer" e ele mostra os erros:

```
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> 2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 || XML document
C:\ECE\InstallerTemp\release_checksums.xml
loaded into parser
<@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> Executing method public String getChecksumFilePath(String) <@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> FATAL <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> Can't set the patch independent variables
<@>
java.lang.NullPointerException
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil.getChecksumFilePath(PatchInstalle
rXMLUtil.java:499)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PIUtilities.getChecksumZipEntryName(PIUtilities.java:10
99)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.SetPatchIndependentVariables.setVariables(SetPatchIndep
endentVariables.java:49)
at com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall.install(UpdatesToInstall.java:371)
at com.zerog.ia.installer.actions.CustomAction.installSelf(DashoA10*..)
at ZeroGabm.run(DashoA10*..)
2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setupUI() <@> 2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 ||
com.egain.platform.module.installer.util.InstallerUtilities :: copyFile:: sOldPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log; sNewPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eservice\installation\logs\eg_log_xyz_upgrade-installer.log <@>
```

Há dois defeitos relacionados:

Ocorreu um erro ao atualizar para 9.02 na configuração de implantação distribuída.

[CSCui11406](#)

O servidor de aplicativos adicional não pode ser adicionado à configuração atual do ECE 11.6 ES1

[CSCvj67161](#)

Você pode seguir este procedimento para resolver o problema

Etapa 1. Atualize a versão em egpl\_dsm\_host de 11.6.1.1.xxxx para 11.6.1.xxxx (onde xxxx é a revisão da compilação para ECE ES1 e 11.6, respectivamente) para o servidor de banco de

dados

Etapa 2. No servidor de banco de dados, execute o comando Structured Query Language (SQL) para verificar RELEASE\_VERSION para o componente de banco de dados, no masterdb

```
select * from egpl_dsm_host
```

Etapa 3. Execute o comando para atualizar RELEASE\_VERSION do componente Database para a VERSÃO RELEASE da versão básica 11.6.1 da versão ECE, que é "11.6.1.87731", onde 1004 era o ID do host do servidor de banco de dados

```
update egpl_dsm_host set release_version = '11.6.1.87731' where HOST_ID = '1004'
```

Toda vez que você tentar atualizar, uma pasta de backup é criada na pasta de serviço. Dentro dos arquivos de log, você também pode encontrar a versão ali. Após seguir as etapas, RELEASE\_VERSION do componente DB é definido como 11.6.1.87731 e a atualização no servidor de aplicativos é bem-sucedida.