

Solucionar problemas de falha de backup do UCCX com mensagem de erro

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshooting](#)

[Coleta de logs](#)

[Análise de log](#)

[Ação corretiva](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de falha de backup do Unified Contact Center Express (UCCX) e exibir uma mensagem de erro.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Unified Contact Center Express
- Acesso à CLI através do cliente SSH
- Compreensão de NTP

Componentes Utilizados

As informações aqui são baseadas nesta versão de software:

- UCCX 12.5.1

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O UCCX parou o backup por meio da tarefa agendada. Quando você tenta executar um trabalho de backup manual, o backup falha com a mensagem de erro "ERRO: UCCX DBReplication is not set up propriamente, Backup completed unsuccessfully" (ERRO: a replicação do UCCX DBR não foi configurada corretamente, Backup concluído sem êxito).

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

Falha no backup do UCCX

Troubleshooting

Primeiro, você precisa confirmar a integridade dos servidores solicitando as saídas dos comandos CLI de todos os nós Pub e Sub:

- show status
- utils diagnose test
- show network cluster
- status NTP de utils
- status de replicação de utils
- utils dbreplication runtimestate
- utils uccx dbreplication status
- utils uccx database health check
- utils uccx health check all

Da saída desses comandos CLI, a maioria dos problemas está relacionada ao NTP ou à DBReplication.

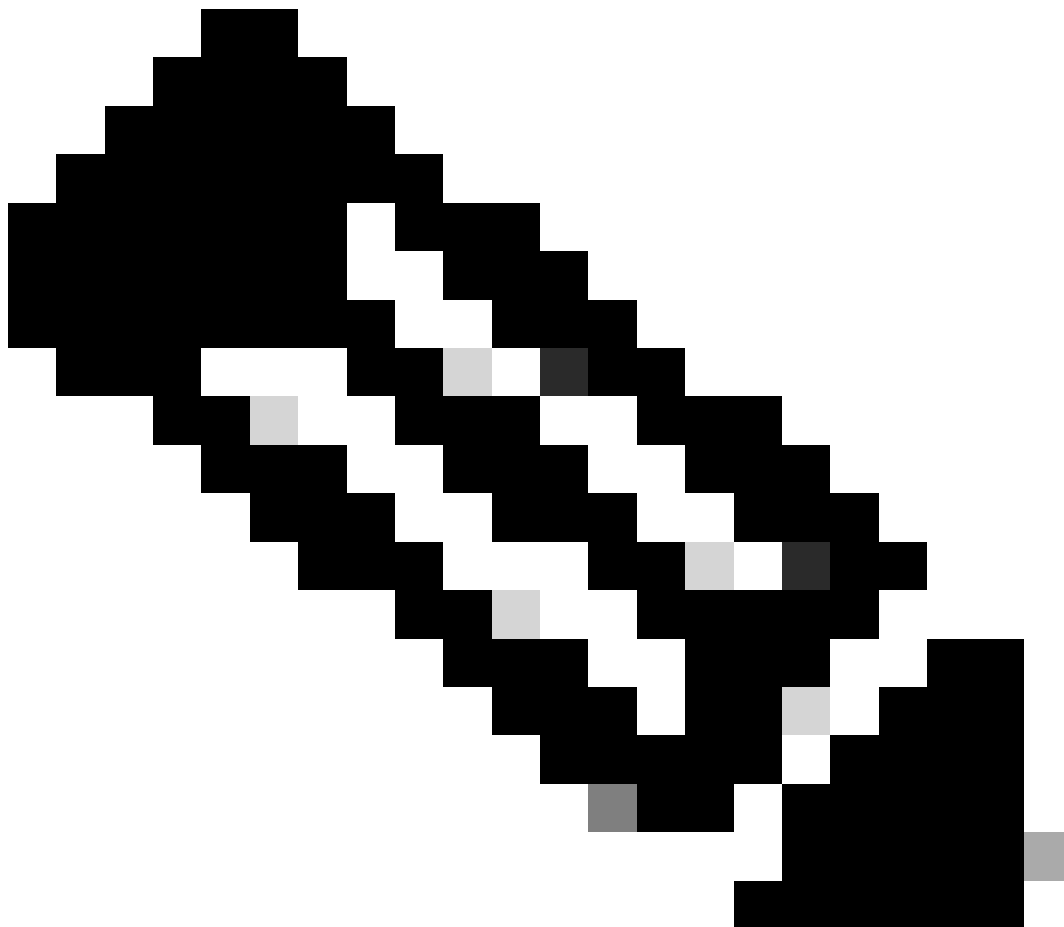
Para obter o desempenho ideal, o nível de stratum recomendado para o PUB sincronizar com o servidor NTP é 4 e inferior. Um stratum maior que 5 pode causar problemas de sincronização que, por sua vez, afetariam a DBReplication. Você pode encontrar mais informações sobre Troubleshooting de NTP no artigo [Troubleshooting de NTP no Unified Communications Manager](#). O artigo vinculado é para o Unified Communications Manager, mas se aplica a todas as ofertas de VOS.

Aqui estão as definições de DBReplication para entender qual é o valor que você gostaria de ver para o status de 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.

Definições de status de DBReplication

Você pode saber mais sobre a solução de problemas de replicação do DBR no artigo [Solução de problemas de replicação do banco de dados do CUCM](#). O artigo vinculado é para o Unified Communications Manager, mas também se aplica ao UCCX.



Observação: no artigo vinculado acima, alguns comandos específicos do UCCX não são mencionados. Como o artigo é mais específico para o CUCM. No entanto, o processo geral também se aplica ao UCCX. Por exemplo, `utils uccx dbreplication repair all`.

Neste cenário, a integridade do servidor UCCX estava boa.

```
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 : [██████████]
```

Status de sincronização de 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
```

Status de DBReplication

Coleta de logs

Depois de limpar a integridade e outros componentes que poderiam causar o problema, você pode continuar a coletar alguns dados adicionais nos logs que foram gerados durante a tentativa de backup com falha. Na mesma tela em que ele exibiu a mensagem de erro, você faz o download do arquivo de log do componente CCX que foi gerado e ele está alinhado com o backup com falha.

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	SYSLAGT	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

Log de CCXComponent

Análise de log

A partir dos registros.

Arquivo de log:

=====

Servidor:

Recurso: UCCX

Componente: CCXCOMPONENT

Tempo Concluído: 21-10-01-12-03-21

Código do Resultado: 24-Falha na fita ao fazer backup do banco de dados UCCX

Cadeia de Resultado : ERRO

=====

É capaz de fazer backup dos componentes, começa o backup.

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

Em seguida, verifica se há memória disponível.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Espaço livre disponível para backup de BD do Unified CCX = 85622509568 bytes

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Foi encontrado espaço em disco suficiente para o backup DB do Unified CCX

Depois disso, ele detecta que é uma configuração de alta disponibilidade (HA).

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Esta é a configuração de alta disponibilidade do UCCX

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Há dois nós no cluster do Unified CCX

O backup foi iniciado.

2021-10-01 12:03:15 :INFO: HA - Nó do editor. Backup iniciado

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Criando Backup em Fita do BD do Unified CCX...

2021-10-01 12:03:15 :INFO: Executando [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/df/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...

No entanto, falha nesta fase.

2021-10-01 12:03:19 :INFO: Resultados da execução de [source /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 :[Usando o filtro de backup e restauração /bin/gzip -c. Falha no arquivamento - erro ISAM: erro durante o backup do arquivamento.

Fim do programa.]

2021-10-01 12:03:19 :INFO: Falha no backup em fita.

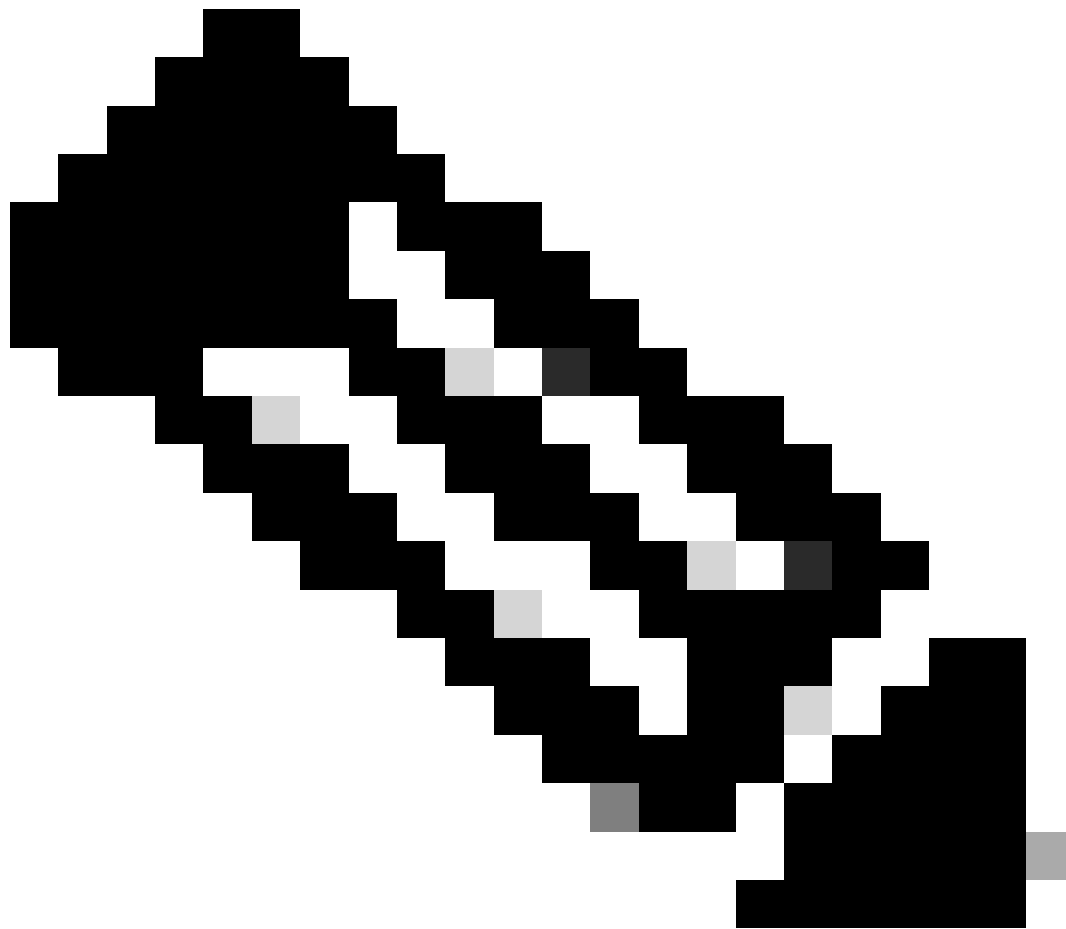
2021-10-01 12:03:19 :INFO: ----- Sair do Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) com returnCode = 24 : ----- sem êxito

2021/10/01 12:03:19: Falha do Script DB DO_Backup ao funcionar

Ação corretiva

Reinicie estes serviços na CLI:

- Serviços DRF Master e DRF Local
 - reinicialização do serviço do utils Cisco DRF Master (no PUB)
 - serviço utils reiniciar Cisco DRF Local (em ambos os nós)
- Serviço de banco de dados
 - O serviço utils reinicia o Cisco Unified CCX Database (em ambos os nós)



Observação: reiniciar esses serviços não tem impacto na funcionalidade principal dos servidores. No entanto, você pode executar os comandos durante uma janela de manutenção.

Depois disso, execute um backup manual e verifique o sucesso. Uma mensagem de êxito é exibida.

Status

 SUCCESS: Backup Completed...

Backup details

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

Backup Concluído

Após um backup manual bem-sucedido, a tarefa agendada também começa a funcionar.

Informações Relacionadas

- [Solucionar problemas de NTP no Unified Communications Manager](#)
- [Solucionar problemas de replicação do banco de dados do CUCM](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.