

Resolución de problemas de falla de backup UCCX con mensaje de error

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Resolución de problemas](#)

[Recopilación de registros](#)

[Análisis de registro](#)

[Acción Correctiva](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento se describe cómo solucionar los problemas por los que Unified Contact Center Express (UCCX) no realiza una copia de seguridad y muestra un mensaje de error.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Express
- Acceso CLI mediante cliente SSH
- Comprensión de NTP

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en esta versión del software:

- UCCX 12.5.1

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

UCCX ha dejado de realizar copias de seguridad mediante la tarea programada. Cuando intenta realizar un trabajo de copia de seguridad manual, la copia de seguridad falla con el mensaje de error "ERROR: UCCX DBReplication no se ha configurado correctamente, la copia de seguridad se ha completado sin éxito".

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

Error de copia de seguridad de UCCX

Resolución de problemas

En primer lugar, debe confirmar el estado de los servidores solicitando los resultados de los comandos CLI de todos los nodos Pub y Sub:

- show status
- prueba de diagnóstico de utils
- show network cluster
- utils ntp status
- estado de replicación de utils
- utils dbreplication runtimestate
- utils uccx dbreplication status
- utils uccx database healthcheck
- utils uccx healthcheck all

De la salida de esos comandos CLI, la mayoría de los problemas están relacionados con NTP o DBReplication.

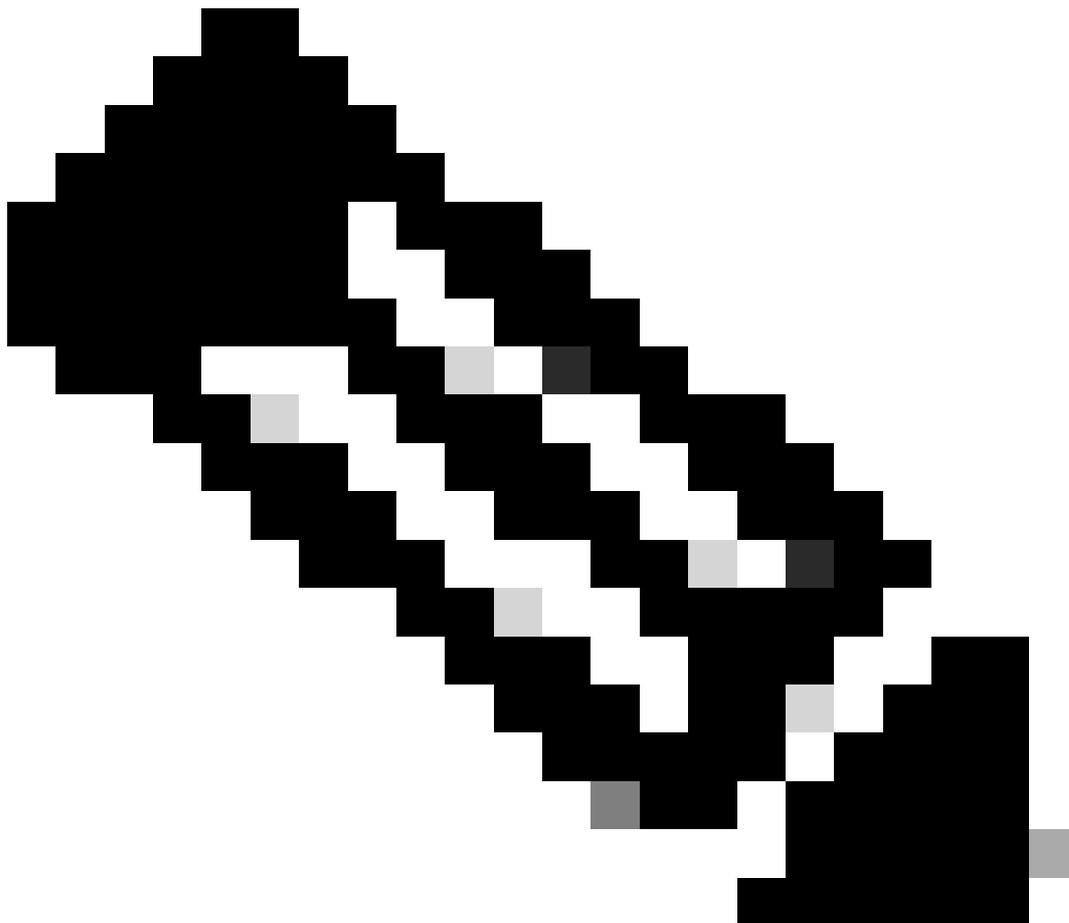
Para un rendimiento óptimo, el nivel de estrato recomendado al que el PUB debe sincronizarse con el servidor NTP es 4 o inferior. Un estrato superior a 5 puede causar problemas de sincronización que, a su vez, afectarían a DBReplication. Puede encontrar más información sobre la resolución de problemas de NTP en el artículo [Resolución de problemas de NTP en Unified Communications Manager](#). El artículo enlazado es para Unified Communications Manager, pero se aplica a todas las ofertas de VOS.

Estas son las definiciones de DBReplication para comprender cuál es el valor que desea ver para el estado 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.

Definiciones de estado de DBReplication

Puede obtener más información sobre la solución de problemas de DBReplication en el artículo [Solución de problemas de replicación de bases de datos de CUCM](#). El artículo enlazado es para Unified Communications Manager, pero también se aplica a UCCX.



Nota: En el artículo enlazado anteriormente, no se mencionan algunos comandos específicos de UCCX. El artículo es más específico de CUCM. Sin embargo, el proceso general también se aplica a UCCX. Por ejemplo, `utils uccx dbreplication repair all`.

En este escenario, el estado del servidor UCCX era bueno.

```
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 : ██████████
```

Estado de sincronización 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
-----            -
(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
```

Estado de DBReplication

Recopilación de registros

Después de haber borrado el estado y otros componentes que podrían causar el problema, puede proceder a recopilar algunos datos adicionales en los registros que se generaron durante el intento fallido de copia de seguridad. Desde la misma pantalla en la que se mostró el mensaje de error, descargue el archivo de registro del componente de CCX que se generó y está en línea con la copia de seguridad fallida.

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	UCK1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCK1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCK1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCK1	SYLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCK1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCK1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_uck1_uccx_phx_rpt.log

Registro de componentes de CCX

Análisis de registro

De los registros.

Archivo de registro:

=====

Servidor:

Característica: UCCX

Componente: CCXCOMPONENT

Hora de finalización: 2021-10-01-12-03-21

Código de resultado: 24-Ontape no pudo realizar la copia de seguridad de la base de datos UCCX

Cadena de resultado: ERROR

=====

Es capaz de hacer una copia de seguridad de los componentes, comienza la copia de seguridad.

2012-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: ----- Comenzar Copia de Seguridad de la Base de Datos de Unified CCX(db_do_backup.py) -----

A continuación, comprueba si hay memoria disponible.

2012-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Espacio libre disponible para copia de seguridad de base de datos de Unified CCX = 85622509568 bytes

2021-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Se ha encontrado suficiente espacio en disco para la copia de seguridad de la base de datos de Unified CCX

A continuación, detecta que se trata de una configuración de alta disponibilidad (HA).

2021-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Esta es la configuración de alta disponibilidad UCCX

2021-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Hay dos nodos en el clúster de Unified CCX

Se inicia el respaldo.

2021-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: HA - Nodo de editor. Copia de seguridad iniciada

2021-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Creación de copia de seguridad en cinta de la base de datos de Unified CCX...

2012-10-01 12:03:15 :INFORMACIÓN: Ejecutando [fuente /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...

Sin embargo, falla en esta etapa.

```
2012-10-01 12:03:19 :INFO: Resultados de la ejecución [fuente /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], Salida :[Uso del filtro de copia de seguridad y restauración /bin/gzip -c.  
Error de archivado: error de ISAM: se ha producido un error durante la copia de seguridad del  
archivo.
```

Fin del programa.]

```
2021-10-01 12:03:19 :INFORMACIÓN: Error de copia de seguridad en cinta.
```

```
2012-10-01 12:03:19 :INFORMACIÓN: ----- Salir de la base de datos de Unified CCX  
DoBackup(db_do_backup.py) con returnCode = 24: Sin éxito -----
```

```
2021/10/01 12:03:19: DO_Backup Script DB no funciona
```

Acción Correctiva

Reinicie estos servicios en CLI:

- Servicios DRF Master y DRF Local
 - `utils service restart Cisco DRF Master` (en PUB)
 - `utils service restart Cisco DRF Local` (en ambos nodos)
- Servicio de base de datos
 - El servicio `utils` reinicia la base de datos de Cisco Unified CCX (en ambos nodos)



Nota: el reinicio de estos servicios no afecta a la funcionalidad principal de los servidores. Sin embargo, puede ejecutar los comandos durante una ventana de mantenimiento.

Después de esto, ejecute una copia de seguridad manual y verifique el éxito. Aparece un mensaje de confirmación.

Status

 **SUCCESS: Backup Completed...**

Backup details

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

Copia de seguridad completada

Después de una copia de seguridad manual correcta, la tarea programada también comienza a funcionar.

Información Relacionada

- [Solución de problemas de NTP en Unified Communications Manager](#)
- [Resolución de problemas de replicación de la base de datos CUCM](#)
- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).