

Resolución de problemas de inicio de sesión de Jabber

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Recopilación de registros](#)

[Palabras clave para buscar en registros](#)

[Etapas para solucionar problemas](#)

[Etapa 1. Detección de servicios de CUCM](#)

[Etapa 2. Autenticación de usuario de CUCM](#)

[Etapa 3. Inicio de sesión en SOAP \(Inicio de sesión en IM y presencia\)](#)

[Etapa 4. Inicio de sesión en XMPP \(Inicio de sesión en IM y presencia\)](#)

[Cheques obligatorios](#)

[Cómo configurar los registros en DEBUG](#)

[Registros para recopilar](#)

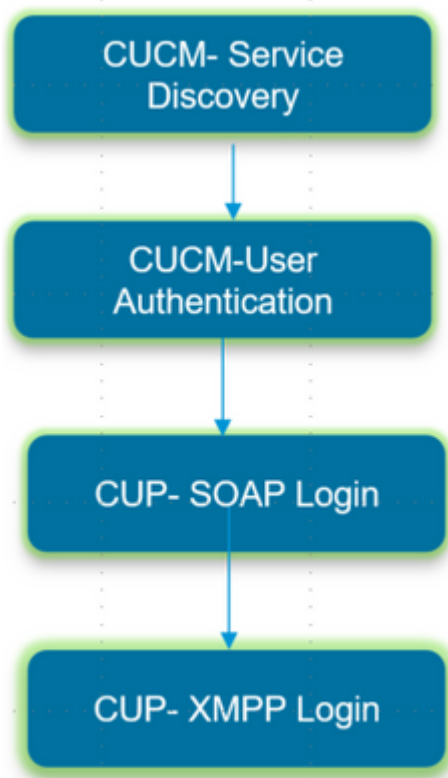
[Recopilar registros de RTMT](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas del inicio de sesión de Jabber cuando falla en una red interna o corporativa.

Antecedentes

El inicio de sesión de Jabber consta de dos fases: inicio de sesión en el servidor de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e inicio de sesión en el servidor de mensajería instantánea y presencia (IM&P).



- El inicio de sesión de CUCM implica la detección de servicios para identificar el servidor de CUCM en el que Jabber debe iniciar sesión.
- Jabber utiliza la autenticación con CUCM para recuperar los detalles del perfil de servicio, que contiene el servidor IMP, el correo de voz, las conferencias, los detalles del servidor CTI y también el archivo de configuración del dispositivo para los servicios del teléfono.
- Una vez que el inicio de sesión de CUCM se realiza correctamente, Jabber inicia sesión en el servidor IMP para autenticar y recuperar la lista de contactos y otros servicios de mensajería instantánea.
- El registro IMP tiene dos etapas, a saber: el registro SOAP, que se ocupa de la autenticación de usuarios, y el registro XMPP, que se ocupa de la creación de sesiones XMPP y la gestión de flujos.

Recopilación de registros

Borre la caché del PC y recopile el informe de problemas de Jabber (PRT) limpio.

Paso 1. Cierre la sesión y salga de la aplicación Jabber.

Paso 2. Elimine todos los registros ubicados en

```
%AppData%\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\  
%AppData%\Roaming\Cisco\Unified Communications\Jabber\  

```

Paso 3. Reinicie Jabber y vuelva a crear el problema.

Paso 4. Recopile el informe de problemas. (En el **menú Ayuda de** Jabber, seleccione la opción **Informar de un problema** para iniciar la herramienta de informes de problemas. Las instrucciones se encuentran aquí)

Enlace a estos recursos:

- [Cómo recopilar un problema de Jabber](#)

- [Cómo recopilar registros de Expressway \(cuando Jabber supera MRA\)](#)

Palabras clave para buscar en registros

<#root>

```
IMPStackCap::Log in::OnLog inError
ServiceDiscoveryHandlerResult
@CupSoapCli: log in cup succeeds -
```

shows when the SOAP log in was successful.

```
[CTriTPConnectionClient::OnConnectSuccess] - @XmppSDK: -
```

shows when the XMPP log in was successful.

LERR -

shows the Log in Errors when the Jabber fails to log in to the IM&P Server.

Etapas para solucionar problemas

Etapa 1. Detección de servicios de CUCM

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se pueden encontrar los servicios automáticamente. Haga clic en Advanced settings (Parámetros avanzados) para configurar manualmente	Este error se observa cuando _cisco-uds o _cuplog en los registros SRV no se configuran en el servidor DNS	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

Fragmento de registro de ejemplo

<#root>

```
017-03-19 17:55:00,422 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----*
```

```
DNS query _cisco-uds._tcp.applab has failed
```

```
:
```

```
DNS name does not exist. (9003).
```

```
2017-03-19 17:55:00,438 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::
```

```
DNS query _cuplogin._tcp.applab has failed
```

```
: DNS name does not exist. (9003).
```

Pasos a resolver

Paso 1. Inicie el símbolo del sistema (en un cliente de Windows) y luego ingrese **nslookup**.

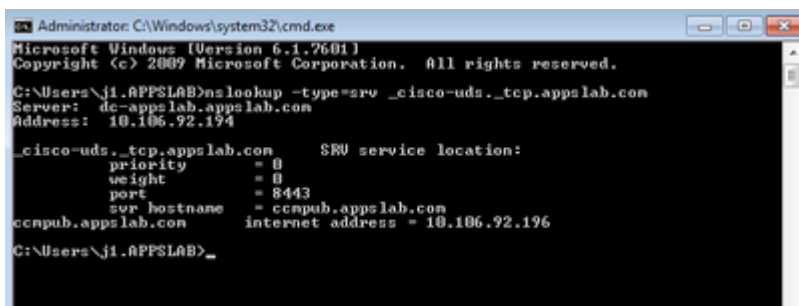
Paso 2. Establezca el tipo de consulta en SRV
set type = SRV

Paso 3. Inserte el registro SRV que necesitamos comprobar
_cisco-uds._tcp.example.com

Paso 4. Esto devuelve los registros A de DNS que apuntan a los servidores de CUCM.

Este es un ejemplo del registro SRV de _cisco-uds correcto.

Si no se devuelve ningún registro, póngase en contacto con el administrador de DNS para configurar los [registros SRV](#)



```

Administrator: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\jl.APPSLAB>nslookup -type=srv _cisco-uds._tcp.apps-lab.com
Server: dc-apps-lab.apps-lab.com
Address: 10.106.92.194

_cisco-uds._tcp.apps-lab.com SRV service location:
    priority      = 0
    weight        = 0
    port         = 8443
    svr_hostname = ccm-pub.apps-lab.com
ccm-pub.apps-lab.com internet address = 10.106.92.196

C:\Users\jl.APPSLAB>
  
```

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se pueden encontrar los servicios automáticamente. Haga clic en Advanced settings (Parámetros avanzados) para configurar manualmente	Este error se observa cuando Jabber no puede recuperar los servidores UDS o TFTP para recopilar su información de inicio de sesión y las opciones de configuración.	Código de respuesta HTTP 503 para la solicitud #29 a https://cucm.domain:8443/cucm-uds/ Código de respuesta HTTP 503 para la solicitud #29 a https://cucm.domain:6972/

Pasos a resolver

Paso 1. Valide que los nodos de CUCM configurados como servidores TFTP estén en funcionamiento.

Paso 2. **Reinicie** estos servicios en todos los nodos de CUCM.

- Cisco TFTP
- Servicio Cisco UDS

Etapa 2. Autenticación de usuario de CUCM

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
El nombre de usuario	Este error aparece cuando las	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

o la contraseña no son correctos	credenciales introducidas son incorrectas o el usuario está bloqueado en CUCM/LDAP	
----------------------------------	--	--

Fragmento de registro de ejemplo

<#root>

2017-01-09 08:59:10,652 INFO [0x00001740] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(460)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_AUTHENTICATION

Pasos a resolver

Paso 1. Asegúrese de que el usuario está configurado como **usuario final** en CUCM. Vaya a la página **Administración de CUCM > Usuario final**.

Paso 2. Verifique que las credenciales sean correctas y que el usuario esté activo. Inicie sesión en el portal de autoayuda de CUCM.

Esta imagen se refiere al escenario donde LDAP no puede autenticar al usuario ya sea porque el usuario no es un usuario válido o porque la contraseña proporcionada es incorrecta.



Paso 3. Si este problema se observa para todos los usuarios, verifique si la configuración de sincronización LDAP y autenticación LDAP en **Administración de CUCM > Sistema > LDAP** es correcta.

Sugerencia: desde la perspectiva del servidor LDAP, asegúrese de que la **cuenta no esté bloqueada**, que las **contraseñas no hayan caducado** y que todos los **usuarios estén sincronizados con el servidor CUCM**.

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el	Jabber no puede resolver ni alcanzar el FQDN/NOMBRE DE HOST de CUCM que	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

servidor	recibió durante la detección del servicio	
----------	---	--

Fragmento de registro de ejemplo

<#root>

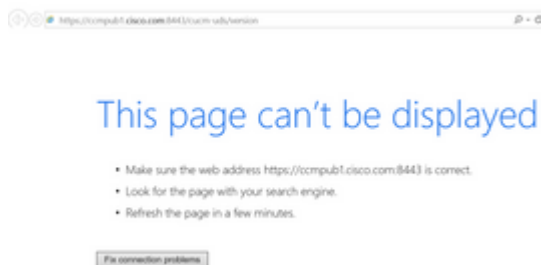
2017-08-28 12:04:00,282 INFO [0x00004290] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(452)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_CONNECTION

Pasos a resolver

Paso 1. Pruebe si puede abrir esta URL en el explorador en el equipo <https://<CUCM IP/FQDN>:8443/cucm-uds/version>

Fallado



Satisfactorio



Paso 2. Si la respuesta es incorrecta, verifique que el DNS esté configurado correctamente para resolverlos y también si ningún elemento de red como Firewall/ASA bloquea el puerto 8443.

Paso 3. Esta URL se debe probar para todos los servidores CUCM del clúster. Para obtener una lista de servidores, navegue hasta **Administración de CUCM > Sistema > Servidor**.

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Este error aparece cuando el ID de usuario introducido en Jabber no coincide con el ID de usuario configurado en CUCM	"BÚSQUEDA_DE_USUARIO_FALLIDA"

Fragmento de registro de ejemplo

<#root>

2016-08-18 13:14:49,943 INFO [0x000036e4] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(367)] [service-discovery] [DiscoveryHandlerImpl::evaluateService

FAILED_USER_LOOKUP

Pasos a resolver

Paso 1. Verifique que puede abrir esta URL en el explorador en el equipo <https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>.

Paso 2. Verifique que el ID de usuario que se ingresa en Jabber coincida con el ID de usuario en la página de usuario final de CUCM.

Sugerencia: Jabber tiene la detección de UPN habilitada de forma predeterminada y, por lo tanto, obtiene el ID de **usuario** relleno previamente del campo UPN LDAP. Compruebe si el UPN es el mismo que el configurado en CUCM; si necesita desactivar la detección de UPN, **establezca** UPN_DISCOVERY_ENABLED=false durante la [instalación](#)

Etapa 3. Inicio de sesión en SOAP (Inicio de sesión en IM y presencia)

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
El nombre de usuario o la contraseña no son correctos	Este error se debe a un error de autenticación de usuario	"LERR_CUP_AUTH"

Fragmento de registro de ejemplo

<#root>

2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [ts\adapters\imp\components\Login.cpp(99)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****

2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(100)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog

LERR_CUP_AUTH <12>:

201-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(101)] [imp.service] [IMP

Pasos a resolver

Paso 1. Compruebe que el usuario esté asignado a un nodo de presencia y que no haya duplicados para el usuario (**Administración de IM y presencia > Diagnóstico > Solucionador de problemas del sistema**).

Paso 2. Verifique que el estado de alta disponibilidad (HA) sea Normal y que no se haya producido ninguna

conmutación por fallo.

Si ha intentado asignar el usuario durante un estado de HA anormal, los usuarios no se asignan a ningún nodo IMP y el inicio de sesión falla.

Recupere primero el estado HA y vuelva a asignar el usuario.

Paso 3. Verifique que las credenciales sean válidas.

1. En el caso de un usuario de LDAP, verifique si el usuario puede iniciar sesión en el portal de autoayuda de CUCM.
2. Si el inicio de sesión de la página **ccmenduser** falla, verifique la configuración de autenticación LDAP en CUCM y también verifique que la misma configuración se replica en IMP

run sql select * from ldapauthentication
run sql select * from ldapauthenticationhost

3. Verifique que la cuenta no esté bloqueada en LDAP
4. Si el usuario se ha habilitado recientemente para Presence, reinicie el servicio Cisco Sync Agent en IMP Publisher.

Paso 4. Compruebe que el servidor tiene un consumo elevado de CPU TOMCAT

- **show process load**
- **prueba de diagnóstico de utils**

Paso 5. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG y vuelva a crear el problema de inicio de sesión y recopile los registros

- Agente de perfil de cliente
- Tomcat de Cisco
- Visor de eventos: registros de aplicaciones
- Visor de eventos: registros del sistema

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
Credenciales no válidas	Este error se produce cuando el usuario no está activo o en la base de datos.	LERR_CUP_AUTH <10>

Fragmento de registro de ejemplo

```
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****  
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - OnLog inError: LERR_CUP_AUTH <10>:  
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****  
[http-bio-443-exec-15] handlers.Log inHandlerAbstract - preLog in:PRELOGIN reasoncode=FAILURE. User eith
```

Sugerencia: para este error, también se recomienda recuperar los registros de Cisco Tomcat de los servidores CUCM e IM&P.

Desde los registros de Cisco Tomcat

<#root>

```
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : inside check with
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getCNs :
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : cns = [ldap.cisco
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getDNSSubjectAlts :
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : subjectAlts = [
2019-10-27 18:33:40,374 ERROR [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName:Exception.
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - value of hostnameverified
2019-10-27 18:33:40,374 INFO [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName: Closing LDAP
```

Pasos a resolver

Se dan dos situaciones si los registros de Cisco Tomcat no muestran ningún error de certificado, esto requiere ser validado.

Paso 1. Validar que el usuario está asociado a un servidor IM&P

- Vaya a la **página web de administración de CUCM > Administración de usuarios > Administración de usuarios > Asignar usuarios de presencia > Busque el ID de usuario y haga clic en Buscar**

Paso 2. Si el usuario está asociado con un servidor IM&P, rebote al usuario del clúster de nodo principal

- Navegue hasta la página web de administración de CUCM > Administración de usuarios > Usuario final > **Busque el usuario final y haga clic en Buscar** en Configuración del servicio, desmarque la casilla de verificación **Clúster inicial** > haga clic en Guardar > marque la casilla de verificación **Clúster doméstico** y **haga clic en Guardar**

En caso de que los registros de Cisco Tomcat muestren el error del fragmento de código previamente mostrado, realice estos pasos:

Paso 1. Confirme si Cisco Jabber está configurado para utilizar LDAP seguro

Paso 2. Si LDAP seguro está en uso, confirme la información de los certificados asociada con ellos, como el nombre de dominio completo (FQDN), el nombre de host y el nombre común (CN).

Paso 3. Valide cómo se configuran CUCM e IM&P, si tienen dirección IP o FQDN, y compárelo con la información incluida en el certificado

- Vaya a la página web de **administración de CUCM > Sistema > Servidor**

Paso 4. Si los servidores se configuran con dirección IP y los certificados LDAP se configuran con FQDN, el siguiente comando debe ejecutarse en todos los nodos de CUCM e IM&P

- **utils ldap config ipaddr**
- O bien, la definición de los servidores debe cambiarse como FQDN. Consulte. [Guía para cambiar la definición de servidor de CUCM de dirección IP o nombre de host a FQDN.](#)

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Este error se debe a problemas con la conectividad IMDB o TCP con IMP	"LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"

Fragmento de registro de ejemplo

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

Pasos a resolver

Paso 1. Verifique que los nombres de host/FQDN de IMP se puedan resolver desde el equipo cliente.

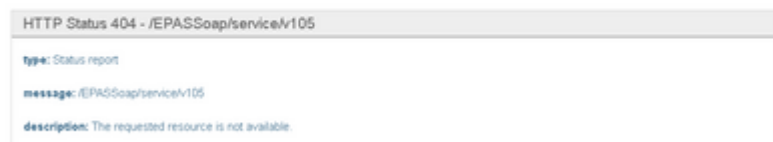
Paso 2. Verifique que puede abrir esta URL en el navegador **https://<IMP SERVER FQDN/IP>:8443/EPASSoap/service/v105**

Satisfactorio

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<error>This is a SOAP service. Send a POST request!</error>
```

Fallado



Paso 3. Verifique que el firewall/VPN no bloquee la conectividad con el servidor IMP (puerto 8443.522)

Paso 4. Verifique si este servicio se ejecuta en el servidor IMP: Cisco Client profile Agent

Paso 5. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG, vuelva a crear el problema de inicio de sesión y, a continuación, recopile los registros si los pasos anteriores no resuelven el problema.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco

- Agente de perfil de cliente

Sugerencia: si el problema persiste para un solo usuario, anule la asignación y vuelva a asignar el usuario para su presencia en CUCM. Si se trata de un problema de todo el sistema, recopile los registros y compruebe el estado de los servicios

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Normalmente, este error se debe a problemas con IMDB	"LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

Fragmento de registro de ejemplo

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

Pasos a resolver

Paso 1. Realizar [comprobaciones obligatorias](#)

Paso 2. Verifique que estos servicios se estén ejecutando en el servidor IM&P

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Cisco Iniciar sesión en el almacén de datos

Paso 3. Compruebe si este aviso de campo es aplicable

Aviso práctico: FN - 64267 - Cisco Unified Communications Manager IM & Presence provoca fallos en el inicio de sesión de Cisco Jabber - Actualización de software recomendada

Paso 4. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG, vuelva a crear el problema de inicio de sesión y, a continuación, recopile los registros si los pasos anteriores no resuelven el problema.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Agente de perfil de cliente
- Cisco Log in Datastore
- Visor de eventos: registros de aplicaciones
- Visor de eventos: registros del sistema

Paso 5. Reinicie el clúster para recuperar la situación.

Etapa 4. Inicio de sesión en XMPP (Inicio de sesión en IM y presencia)

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Se observa normalmente cuando Jabber no puede conectarse a través de MRA y no puede establecer una sesión TLS con IM&P	LERR_JABBER_AUTH <14>: Error de autenticación con el servidor; por ejemplo, enlace de recursos, TLS, creación de sesión o error SASL

Fragmento de registro de ejemplo

```
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(128)] [IMP Servi
2019-05-03 15:19:32,225 INFO [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(129)] [IMP Servi
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(130)] [IMP Servi
```

Pasos a resolver

Paso 1. Verifique que el puerto 5222 esté abierto entre los servidores IM&P y Expressway.

Paso 2. Verifique que estos servicios se estén ejecutando en el servidor IM&P y reinícelos una vez.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco

Paso 3. Desactive la alta disponibilidad de los grupos de redundancia de presencia de CUCM.

Paso 4. Reinicie el **servicio Cisco XCP Router** en todos los nodos IM&P, primero con el editor IM&P y luego en los suscriptores.

- **utils service restart Cisco XCP Router Service**

Paso 5. Vuelva a habilitar la alta disponibilidad de los grupos de redundancia de presencia de CUCM.

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Se observa normalmente cuando Jabber no puede crear una sesión y enlazarse en el servidor IMP	LERR_JABBER_AUTH <17>: "Error de autenticación con el servidor; por ejemplo, enlace de recursos, TLS, creación de sesión o error SASL"

Fragmento de registro de ejemplo

```
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(127)] [IMP Services] [OnLoginError] - *****
2017-10-27 10:56:47,396 INFO [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(128)] [IMP Services] [OnLoginError] - OnLoginError: LE
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(129)] [IMP Services] [OnLoginError] - *****
```

Pasos a resolver

Paso 1. Verifique que los certificados cup-xmpp sean válidos.

Paso 2. Verifique que el puerto 5222 esté abierto.

Paso 3. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG y, a continuación, vuelva a crear el problema de inicio de sesión y recopile los registros antes del paso 4.

Si la causa raíz que debe identificarse como Reinicio del servidor es la única solución conocida.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Agente de perfil de cliente
- Visor de eventos: registros de aplicaciones
- Visor de eventos: registros del sistema

Paso 4. Reinicie el servidor para resolver el problema.

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede comunicar con el servidor	Se ve cuando IMP no se puede resolver o alcanzar debido a problemas de red como el firewall	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

Fragmento de registro de ejemplo

```
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(96)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(97)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(98)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
```

Pasos a resolver

Paso 1. Compruebe si el FQDN/nombres de host IMP se pueden resolver.

Paso 2. Verifique que el firewall/VPN no bloquee la conectividad con el servidor IM&P (puerto 8443,522).

Paso 3. Verifique si estos servicios se están ejecutando en el servidor IM&P y reinícelos una vez.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco

Paso 4. Realizar [comprobaciones obligatorias](#).

Paso 5. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG, vuelva a crear el problema de inicio de sesión y, a continuación, recopile los registros si los pasos anteriores no resuelven el problema.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Agente de perfil de cliente

- Visor de eventos: registros de aplicaciones
- Visor de eventos: registros del sistema

Paso 6. En caso de que todos los usuarios experimenten el mismo error, se puede realizar un reinicio del servidor para una recuperación rápida.

Error en la pantalla	Causa	Qué comprobar en el registro de Jabber
No se puede iniciar sesión en su cuenta. Póngase en contacto con el administrador.	Se observa normalmente cuando Jabber inicia sesión con SSO, ya sea en las instalaciones o a través de Expressway (acceso remoto móvil (MRA))	"Log inErrorCode: 27 asignado a: UnknownLog inError "

Fragmento de registro de ejemplo

```
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][apters/imp/components/Log inUtils.cpp(96)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][isteners/Log inEventListenerImpl.cpp(148)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 INFO [0x000000016b61f000][ers/imp/lifecycle/Log inExecutor.cpp(314)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,478 INFO [0x000000010b71d800][pp/tahiti/ui/log in/YLCLog inBaseVC.m(500)][UI.Action
```

Pasos a resolver

Paso 1. Valide que el usuario está asignado a IM&P.

Paso 2. Valide que los certificados se intercambian correctamente entre los nodos y Jabber.

Paso 3. Valide que las claves de firma y cifrado de OAuth estén configuradas correctamente en todos los nodos. [Consulte este documento en la sección Verificación.](#)

Paso 4. Realizar [comprobaciones obligatorias](#).

Paso 5. Establezca el registro de estos servicios en DEBUG, vuelva a crear el problema de inicio de sesión y, a continuación, recopile los registros si los pasos anteriores no resuelven el problema.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Agente de perfil de cliente
- Visor de eventos: registros de aplicaciones
- Visor de eventos: registros del sistema
- SSO de Cisco
- Tomcat de Cisco
- Seguridad Tomcat de Cisco

Cheques obligatorios

Paso 1. Verifique que el usuario esté asignado a un nodo de presencia (navegue hasta **IM and Presence Administration > System > Topology**) y que no haya duplicados para el usuario (navegue hasta **IM and Presence Administration > Diagnostics > System Troubleshooter**)

Paso 2. Si se habilita la alta disponibilidad, navegue hasta **Administración de CUCM > Servidor > Grupo de redundancia de presencia** y verifique si están en el **estado Normal**. Esta es la imagen de cómo se ve el estado Normal. Para obtener más información sobre la alta disponibilidad, haga clic [aquí](#).

Estado anormal

High Availability				
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability				
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	
192.168.100.95	0	0	Running in Backup Mode	
192.168.100.96	0	0	Failed Over	

Nota: Jabber utiliza estos servicios para iniciar sesión: Cisco Tomcat, Cisco Tomcat Security, Cisco Client Profile Agent, Cisco XCP Connection Manager, Cisco XCP Router y Cisco XCP Authentication.

Estado normal

High Availability				
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability				
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	
192.168.100.95	0	0	Normal	
192.168.100.96	0	0	Normal	

Paso 3. Compruebe el estado de replicación de alta disponibilidad.

a. utils dbreplication runtimestate

```
DB Version: ccm10_5_1_13900_2
Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):
```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)

Si encuentra problemas en la replicación de la base de datos, [navegue hasta este enlace](#).

b. run pe sql ttlog in select count(*) from typesysreplication

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;)
***result set start***
count(0), success(t)
***result set end***
```

or utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a y posteriores)

```
admin:utils imdb_replication status
Running IMDB DSN (ttsoft, ttlogin, ttreg) replication checks on all nodes in clust
NOTE: For diagnostic test to run, ports 6603, 6604 & 6605 must be open on any fire

Sub Cluster Name / Id :: galacticRepublic / 1000
  Checking connectivity & removing old data prior to running diagnostic
  Cisco Presence Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco Login Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco SIP Registration Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed

Sub Cluster Name / Id :: rebelAllianceCluster / 3000
  rebelAllianceCluster has a single node, IMDB replication not required

SUCCESS :: IMDB DSN Replication is correctly configured accross cluster
Log file for the test can be gathered as follows:
  file get activelog epas/trace/imdb/sdi/imdb_state-20210705-1851.log
admin:█
```

Los tres almacenes de datos deben mostrar **PASSED** y el comando debe ejecutarse en todos los nodos de IM&P, ya que a veces en un nodo la replicación de todos los almacenes de datos puede mostrar **Passed**, pero en otro nodo puede mostrar **Failed**.

Las implicaciones de que la replicación de IMDB (base de datos en memoria) no sea correcta pueden implicar que algunos o todos los usuarios no pueden iniciar sesión o que su estado de presencia no se puede mostrar correctamente.

Los pasos para resolver los problemas de replicación de IMDB son:

Paso 1. Inhabilite High Availability (HA) para el subclúster de IM&P afectado.

Paso 2. Detenga Cisco Presence Engine en todos los nodos

utils service stop *Cisco Presence Engine*

Paso 3. Verifique que todos los servicios de almacén de datos se estén ejecutando: almacén de datos de inicio de sesión de Cisco, almacén de datos de ruta de Cisco, almacén de datos de presencia de Cisco, almacén de datos de registro SIP de Cisco.

lista de servicios utils

Paso 4. Reinicie Cisco Config Agent en cada nodo de uno en uno.

utils service restart Cisco Config Agent

Paso 5. Inicie Cisco Presence Engine.

utils service start Cisco Presence Engine

Paso 6. Habilite HA para el subclúster.

Cómo configurar los registros en DEBUG

Paso 1 Elija **Navigation > Unified serviceability > Trace > Configuration.**

Paso 2 En la lista desplegable Servidor, elija el servidor (es decir, el nodo IMP) que ejecuta el servicio para configurar el seguimiento y haga clic en **Ir**.

Paso 3 En el cuadro de lista desplegable Grupo de servicios, seleccione el grupo de servicios para el servicio que desea configurar el seguimiento y, a continuación, haga clic en **Ir**.

Paso 4 En el cuadro de lista desplegable Servicio, seleccione el servicio para el que desea configurar el seguimiento y, a continuación, haga clic en **Ir**.

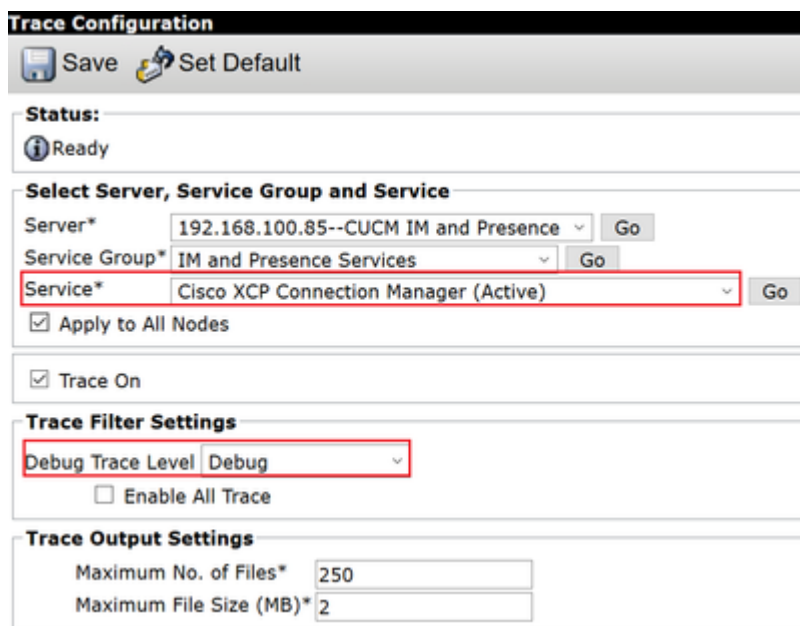
Paso 5 Marque la casilla de verificación '**Aplicar a todos los nodos**' y seleccione el nivel de seguimiento para '**DEBUG**'

Paso 6 Para guardar la configuración de los parámetros de seguimiento, haga clic en el botón **Save**

Para obtener más información sobre cómo establecer los niveles de seguimiento, consulte la [Guía de administración de Servicioabilidad de Cisco Unified](#).

Vídeos útiles:

- [Recopilar registros de RTMT](#)



Trace Configuration

Save Set Default

Status:
Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status:
Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Client Profile Agent (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 1

Trace Configuration

Save Set Default

Status:
Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Login Datastore (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 1

Trace Configuration

Save Set Default

Status:
Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status:
Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Router (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Registros para recopilar

RTMT	CLI de administración
Cisco Client Profile Agent	<code>file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*</code>
Cisco Log in Datastore	<code>file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlog in/</code>
Registros de seguridad de Cisco Tomcat	<code>file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*</code>
Servicio de autenticación XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*</code>
Administrador de conexiones XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1*.log</code>
Router XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1</code>
Visor de eventos: registros de aplicaciones	<code>file get activelog syslog/CiscoSyslog*</code>
Visor de eventos: registros del sistema	<code>file get activelog syslog/messages*</code>

Recopilar registros de RTMT

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Control
 - Trace & Log Central**
 - Job Status
 - SysLog Viewer
 - VLT
 - AuditLog Viewer

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select System Services/Applications Select all Services on all

Name	All Servers
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PRRReport	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Servlet	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>

< Back Next > Finish

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace&LogCentral

System

System Summary

- System Summary

Server

- CPU and Memory
- Process
- Disk Usage
- Critical Services

Performance

- Performance
- Performance Log Viewer

Tools

- Alert Central
- Trace & Log Central**
- Job Status
- SysLog Viewer
- VLT
- AuditLog Viewer

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collector
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select IM_AND_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Client Profile Agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Login Datastore	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Router	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>

< Back **Next >** Finish

Trace&LogCentral

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).