Solucionar problemas de falha de backup de CER com mensagem de erro

Contents
Introdução
Pré-requisitos
Requisitos
Componentes Utilizados
Informações de Apoio
Troubleshooting
Coleta de logs
Análise de log
<u>Ação corretiva</u>
Cenário 1
Cenário 2
Informações Relacionadas

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de falha do Cisco Emergency Responder (CER) em fazer backup e exibir uma mensagem de erro sob seu status.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda ter conhecimento sobre estes tópicos:

- Cisco Emergency Responder
- · Noções básicas sobre certificados de segurança

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

• Atendimento de emergência 11.5.4.60000-5 da Cisco

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 CER implantado no modo de cluster pode falhar no backup com a mensagem de erro "Não é possível contatar o servidor. Master or Local Agent could be down" (O agente principal ou local pode estar inoperante).

Por exemplo:

ackup Status										
Refresh Cancel										
r Status										
WARNING: Unable to contact server. Master or Local Agent could be down, Backup Completed										
Backup det	tails									
The filment		2022 06 21 06	02.15.100							
lar Filenam	ie:	2023-06-21-08	3-02-15.tar							
Backup De	vice:	the second second								
Operation:		BACKUP								
Percentage	Complete:	52%								
Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Tim	e	Log File *			
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER		and the second sec	0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						

Mensagem de erro de backup de CER

As versões afetadas são 11.x e posteriores.

Troubleshooting

Coleta de logs

Quando isso ocorre, colete logs para tentar coletar o máximo possível de informações para tentar determinar a origem do problema e determinar o plano de ação correto para resolvê-lo.

Antes de coletar os logs, ative o rastreamento detalhado e a depuração concluindo estas etapas:

- 1. Faça logon na página da Web de administração do CER.
- 2. Navegue até Sistema > Configurações do servidor. O CER Publisher é selecionado por padrão e pode ser alterado se os logs do CER Subscriber também forem necessários.
- 3. Clique em Selecionar tudo para as seções "Lista de pacotes de depuração" e "Lista de pacotes de rastreamento".
- 4. Clique em Update Settings.

System • ERL • Proor Tracking • ERL Membership • User Management • Reports • Tools • Help •	cisco	Cisco Em For Cisco Unifi	nergenc	y Res	ponder Solutions	Adm	inistra	ation						Le	ogged in as	 	N	avigation Sear	Cisco ch Doc	ER Adn	ninistratio tion /	n About	✓ Go Logout
Server Settings For CERServerGroup Modify Server Settings Modify Server Settings Pobug Package List Select All Clear All CER, DATABASE CER, SYSADMIN CER, REMOTEUPDATE CER, AGREGATOR CER, PHONETRACKINGENGINE CER, GREGATOR CER, PHONETRACKINGENGINE CER, CRESSININT CER, PHONETRACKINGENGINE CER, CER, SYSADMIN CER, PHONETRACKINGENGINE CER, AGGREGATOR CER, PHONETRACKINGENGINE CER, CER, GREGATOR CER, PHONETRACKINGENGINE CER, CLUSTER CER, PHONETRACKINGENGINE CER, CREDENTIALPOLICY CER, ADDIT CER, CER, SYSADMIN CER, PHONETRACKINGENGINE CER, SYSADMIN CER, REMOTEUPDATE CER, SYSADMIN CER, REMOTEUPDATE CER, AGREGATOR CER, PHONETRACKINGENGINE CER, AGREGATOR <th>System 👻</th> <th>ERL • Phone</th> <th>e Tracking 👻</th> <th>ERL Me</th> <th>mbership 👻</th> <th>User N</th> <th>Management</th> <th>t 🕶 🛛 F</th> <th>Reports 🔻</th> <th>Tools 🔻</th> <th>Help 🔻</th> <th></th>	System 👻	ERL • Phone	e Tracking 👻	ERL Me	mbership 👻	User N	Management	t 🕶 🛛 F	Reports 🔻	Tools 🔻	Help 🔻												
Modify Server Settings	Server Sel	tings For CERS	ServerGrou	up																			
Modify Server Settings Server Name * Publisher Host Name Obbug Package List Select All Clear All C ER, DATABASE C ER, SYSADMIN C ER, REMOTEUPPATE C ER, SYSADMIN C ER, REMOTEUPPATE C ER, AGGREGATOR C ER, CALLENGINE C ER, CALUSTER C ER, CALUSTIEN C ER, CLUSTER C ER, REMOTEUPPATE C ER, CLUSTER C ER, RAUDT C ER, ACCESSPOINT C ER, APPSERVICES C ER, CREDENTIALPOLICY C ER, APPSERVICES C ER, SYSADMIN C ER, RAMOTEUPPATE C ER, SYSADMIN C ER, REMOTEUPPATE C ER, SYSADMIN C ER, REMOTEUPPATE C ER, AGGREGATOR C ER, REMOTEUPPATE C ER, AGGREGATOR C ER, PHONETRACKINCENGINE C ER, AGGREGATOR C ER, PHONETRACKINCENGINE C ER, AGGREGATOR																							
Server Name * Publisher Hot Name Debug Package List Select All Clear All C CER, CER, DATABASE C CER, CER, DATABASE C CER, CER, SYSADMIN C CER, CER, OTCUPDATE C CER, CER, CER, CER, SYSADMIN C CER, CER, CER, CER, CER, SYSADMIN C CER, CER, PHONETRACKINGENGINE C CER, CER, CER, CER, SYSADMIN C CER, AUDIT C CER, SYSADMIN C CER, NATABASE C CER, PHONETRACKINGENGINE C CER, PHONETRACKINGENGINE C CER, PHONETRACKINGENGINE C CER, PHONETRACKINGENGINE C CER, CONSTRALERT C CER, CONSTRALERT	[Modify Se	erver Settings —										 	 			 							
Host Name Debug Package List Select All Clear All CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_CINSTEALERT CER_CONSTEALERT CER_CONSTEALERT CER_ACCESSPOINT CER_ADDRE CER_CONSTEALERT CER_ADDRE CER_CREMENT CER_ADDRE CER_CREMENT CER_ADDRE CER_CREMENT CER_CRE	Server Na	me * Pu	ıblisher																				
Debug Package List Select All CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_ACGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GOUP CER_ACCESSPOINT CER_CLUSTER CER_AVDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES CER_SYSADMIN	Host Nam	e	-																				
CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_DATABASE CER_ACCRECATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_CAVUDER CER_CACESSPOINT CER_AVPSERVICES CER_ACCESSPOINT CER_APPSERVICES CER_SYSADMIN CER_ADPSERVICES CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_PHONETRACKINGENGINE CER_SYSADMIN CER_PHONETRACKINGENGINE CER_SYSADMIN CER_NEMOTEUPDATE CER_SYSADMIN CER_NEMOTEUPDATE CER_SYSADMIN CER_NEMOTEUPDATE CER_SYSADMIN CER_NEMOTEUPDATE CER_SYSADMIN CER_NEMOTEUPDATE CER_AGGREGATOR CER_NEMOTEUPDATE CER_AGGREGATOR CER_NONSTEALERT CER_GROUP	C Debug I	Package List S	ielect All	Clear All																			
CER, REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER, PHONETRACKINGENGINE CER_GAGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CONSTRALERT CER_CALLENGINE CER_CACESSPOINT CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_PAPSERVICES CER_STRADABASE CER_DATABASE CER_SYSAMIN CER_DATABASE CER_SYSAMIN CER_PHONETRACKINGENGINE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR	CER	DATABASE			CER_SY	SADMI	N																
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_PROVIDER CER_ACCESSPOINT CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_NORTERACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP	CER	REMOTEUPDAT	ΤE		CER_TE	ELEPHO	NY																
CER_ONSITEALERT CER_GROUP CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_PROVIDER CER_ACCESSPOINT CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES CER_APPSERVICES	CER	PHONETRACKIN	NGENGINE		CER_AC	GREGA	TOR																
CER_CALLENGINE CER_CLUSTER CER_PROVIDER CER_ACCESSPOINT CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES CER_CREDENTIALPOLICY Trace Package List Select All CER_ADDATABASE CER_SYSADMIN CER_BEMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GOUP	CER	ONSITEALERT			CER_GE	ROUP																	
CER_PROVIDER CER_ACCESSPOINT CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES Trace Package List Select All CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GOUP	CER	CALLENGINE			CER_CI	USTER																	
CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLICY CER_APPSERVICES Trace Package List Select All Cer_DATABASE CER_SYSADMIN CER_INMOTEURDATE CER_TELEPHONY CER_INHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP	CER	PROVIDER			CER_AC	CESSP	OINT																
	CER	CER_AUDIT CER_CREDENTIALPOLI		TALPOLICY	Y																		
Trace Package List Select All Cer, DATABASE Cer, SYSADMIN Cer, REMOTEUPDATE Cer, TELEPHONY Cer, PHONETRACKINGENGINE Cer_AGGREGATOR Cer, ONSITEALERT Cer_GROUP	CER	CER_APPSERVICES																					
Trace Package List Select All Cer, DaTABASE Cer, SysadMiN Cer, ReMOTEUPDATE Cer, Tellephony Cer, PhoneTrackingengine Cer_Aggregator Cer, onstrealert Cer_GROUP	<u> </u>																						
CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_DATABASE CER_SYSADMIN CER_TELEPHONY CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP	Trace P	ackage List Se	elect All	lear All												 							
CER_REMOTEUPDATE CER_TELEPHONY CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP	CER	DATABASE			CER SY	SADMI	N																
CER_PHONETRACKINGENGINE CER_AGGREGATOR CER_ONSITEALERT CER_GROUP	CER	REMOTEUPDAT	ΈE		CER_TE	LEPHO	NY																
	CER	CER_PHONETRACKINGENGINE		CER_AC	GGREGA	TOR																	
	CER	CER_ONSITEALERT		CER_GE	ROUP																		
	CER	CER_CALLENGINE CER_CLUSTER																					
CER_PROVIDER CE_ACCESSPOINT	CER	CER_PROVIDER																					
	CER	AUDIT			CER_CF	REDENT	TALPOLICY	Y															
CER.APPSERVICES	CER	APPSERVICES																					

Depurações e Rastreamentos de Habilitação de CER

Neste ponto, replique o problema.

Após a replicação do problema, continue coletando os registros DRS aplicáveis à tentativa de replicação na página da Web do Cisco ER Serviceability e concluindo estas etapas:

- 1. Em Navigation, selecione Cisco ER Serviceability.
- 2. Navegue até System Logs > Platform Logs > DRS.

CISCO En For Cisco Unifie	ergenc	cy Responder S	ervi	iceability	Logged in as:	Navigation Cisco ER Serviceability Go Search Documentation About Logout
Tools - SNMP - System M	Monitor 👻 S	System Logs 👻 Help 👻				
DRS Log Files		CER Logs	•			
Download		Platform Logs	•	CLI		
- File	Name 🔻	DB Logs	•	CLM	Last Modified $ abla \Delta$	File Size 🛡 🛆
		CLI Output Files	2	Certificate Management / IPSec		
		SEM LOgs	-	DRS		
Ö –				Install/Upgrade		
				Remote Support		
				Custor		

CER Coletando Logs DRS

Análise de log

Ao analisar os logs, começamos a ver onde o servidor está tentando estabelecer a conexão com seu peer e vemos a mensagem de erro nos logs indicando o motivo da falha.

Nos logs de MA do CER Publisher DRF:

2023-06-21 07:58:58,148 DEBUG [Thread-16] - drfNetServerClient: drfQueryTruststore: Número de entradas em IPSec trustStore: 1

2023-06-21 07:58:58,148 DEBUG [Thread-16] - drfNetServerClient:drfQueryTruststore - Consultar truststore a cada 20 horas

2023-06-21 07:58:58,168 ERRO [NetServerWorker] - drfNetServerWorker.drfNetServerWorker:

não é possível criar fluxo de entrada/saída para o cliente Alerta fatal recebido: Certificado incorreto

21-06-2023 08:04:46,274 DEBUG [NetServerWorker] - drfNetServer.run: solicitação de soquete do cliente recebida de /IP:Port

2023-06-21 08:04:46,274 DEBUG [NetServerWorker] - Validando se a solicitação do cliente é de um nó dentro do cluster

21-06-2023 08:04:46,278 DEBUG [NetServerWorker] - Cliente validado. IP = 10.10.20.25 Nome do host = device.test.org. A solicitação é de um Nó dentro do Cluster

21-06-2023 08:04:46,278 DEBUG [NetServerWorker] - drfNetServerWorker.drfNetServerWorker: Socket Object InputStream a ser criado

2023-06-21 08:04:46,313 ERRO [NetServerWorker] - drfNetServerWorker.drfNetServerWorker: não é possível criar fluxo de entrada/saída para o cliente Alerta fatal recebido: Certificado incorreto

A partir dos registros locais do CER Publisher DRF:

2023-06-21 07:58:47,453 DEBUG [main] - drfNetServerClient:Reconnect, Não foi possível conectar ao host: [X], mensagem: Conexão recusada (Conexão recusada), causa: null

Vemos até este ponto que a conexão foi recusada devido a um certificado inválido.

O certificado usado para estabelecer a conexão confiável entre os nós para backups/restaurações é o IPSec. Nesse ponto, já podemos determinar se o problema está relacionado ao certificado IPSec expirado ou à presença de um certificado incorreto em um dos servidores.

Ação corretiva

- 1. Verifique o número de série (SN) dos certificados IPSec-trust em todos os nós de assinante CER; ele deve corresponder ao SN do IPSec.prem do editor CER (Cenário 1).
- 2. Confirme a validade do Certificado IPSec.pem no nó CER Publisher. A data deve ser válida ou o certificado IPSec deve ser gerado novamente (Cenário 2).

Cenário 1

O SN do Certificado IPSec não corresponde entre os Assinantes CER Publicados e CER. Continue com estas etapas:

- 1. Exclua o Certificado IPSec-trust no(s) Assinante(s) CER quando os números de série não corresponderem ao do Editor CER.
- 2. Baixe o "IPSec.pem" do CER Publisher no caminho: Cisco Unified OS Administration >

Show - Settings -	Security Software Upgrades Services Help							
Certificate List	Certificate Management							
Generate Self-sign	Certificate Monitor							
0	Certificate Revocation							
Status	IPSEC Configuration							
i records found Bulk Certificate Management								
Certificate List	(1 - 2 of 2)							
Find Certificate List v	where Certificate v begins with v Find Clear Filter	.						
Certificate *	Common Name Type Key Type Distr	ibution						
ipsec	Self-signed RSA							

Security > Certificate Management > Find

 Carregue o arquivo "IPSec.pem" nos Assinantes CER necessários como um Certificado confiável no caminho: Cisco Unified OS Administration > Security > Certificate Management > Carregue o certificado como IPSec-trust.



Carregamento de Certificado CER ipsec.trust

4. Reinicie os serviços DRF Local e DRF Master em todos os nós CER.

Cenário 2

O IPSec expirou e precisa ser regenerado. Continue com estas etapas:

- 1. Navegue para Cisco Unified OS Administration > Security > Certificate Management para cada servidor no cluster. Começando pelo editor e, em seguida, cada assinante.
- 2. Começando com o CER Publisher, clique em Localizar para mostrar todos os certificados no servidor.
- 3. Clique no Certificado "IPSec.pem".
- 4. Isso exibe as informações do certificado e clica em Regenerar.

Certificate Details for	CONTRACTOR OF A DECISION OF A DECISIONO OF A
Regenerate D Gene	rate CSR 🔋 Download .PEM File 🔋 Download .DER File
Status Gatus: Ready	
Certificate Settings	
File Name	ipsec.pem
Certificate Purpose	ipsec
Certificate Type	certs
Certificate Group	product-cpi
Description(friendly name	Self-signed certificate generated by system
- Costificato Filo Data	
[Version: Serial Number: SignatureAlgorithm: Issuer Name: Validity From: To: Subject Name: Key: Key value:	
Regenerate Generate	CSR Download .PEM File Download .DER File
Close	

Recriação de CER ipsec.pem

- 5. Quando o certificado for gerado novamente no CER Publisher e a mensagem Success for exibida, repita as etapas de 1 a 4 nos nós do CER Subscriber.
- 6. Quando o certificado for gerado novamente em todos os nós, reinicie estes serviços:
 - Cisco DRF Master apenas no CER Publisher:
 - Navegue até CER Serviceability > Tools > Control Center Services > Cisco DRF Master

Tools -	 SNMP - System Monitor - System Logs - Help -
Contr	ol Center
Contr	ol Center Services
Sta	rt Stop Restart Refresh
	Service Name
0	A Cisco DB Replicator
0	CER Provider
0	Cisco Audit Log Agent
0	Cisco CDP
0	Cisco CDP Agent
0	Cisco Certificate Expiry Monitor
0	Cisco DRF Local
۲	Cisco DRF Master

Reinicialização do CER Cisco DRF Master

 Quando o serviço Cisco DRF Master estiver ativo, reinicie o Cisco DRF Local no CER Publisher primeiro.

Tools -	 SNMP - System Monitor - System Logs - Help -
Contr	ol Center
- Contr	ol Center Services
Star	t Stop Restart Refresh
	Service Name
0	A Cisco DB Replicator
0	CER Provider
0	Cisco Audit Log Agent
0	Cisco CDP
0	Cisco CDP Agent
0	Cisco Certificate Expiry Monitor
۲	Cisco DRF Local
0	Cisco DRF Master

Reinicialização local de CER Cisco DRF

- Quando o serviço Cisco DRF Local estiver ativo no nó CER Publisher, reinicie esse serviço em todos os nós CER Subscriber.
- 7. Depois que os serviços forem reiniciados em todos os nós, execute um backup manual do sistema:
 - Navegue até Sistema de recuperação de desastres > Backup > Backup manual.
 - Selecione o nome do dispositivo de backup.
 - Selecione os recursos para o backup.
 - Clique em Iniciar backup.

Informações Relacionadas

Como Coletar Logs para CER

Regenerar certificado CUCM

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.