Solucionar problemas de estado detenido del conector de administración híbrida

Contenido

Introducción

Prerequisites

- Requirements
- Componentes Utilizados

Background

Error del concentrador de control

Error de la GUI de Expressway

Resolución de problemas

- Habilitar el registro de diagnóstico mientras se replica el problema.
- Crear instantánea completa del sistema.
- Enviar registros a Webex.

Solución

- Inicio de sesión mediante SSH

Validar administración de conectores

- GUI de Expressway

Causa raíz

Información Relacionada

Introducción

Este documento describe cómo identificar y corregir el estado de error en Management Connector que no puede afectar a los servicios híbridos alojados en Expressway.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Una Organización Webex.
- Calendario híbrido de Webex.
- Cisco Expressway.

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Concentrador de control Webex , versión 20250626-0fe1785.

- Calendario híbrido con Exchange 2019.
- Cisco Expressway-C X15.0

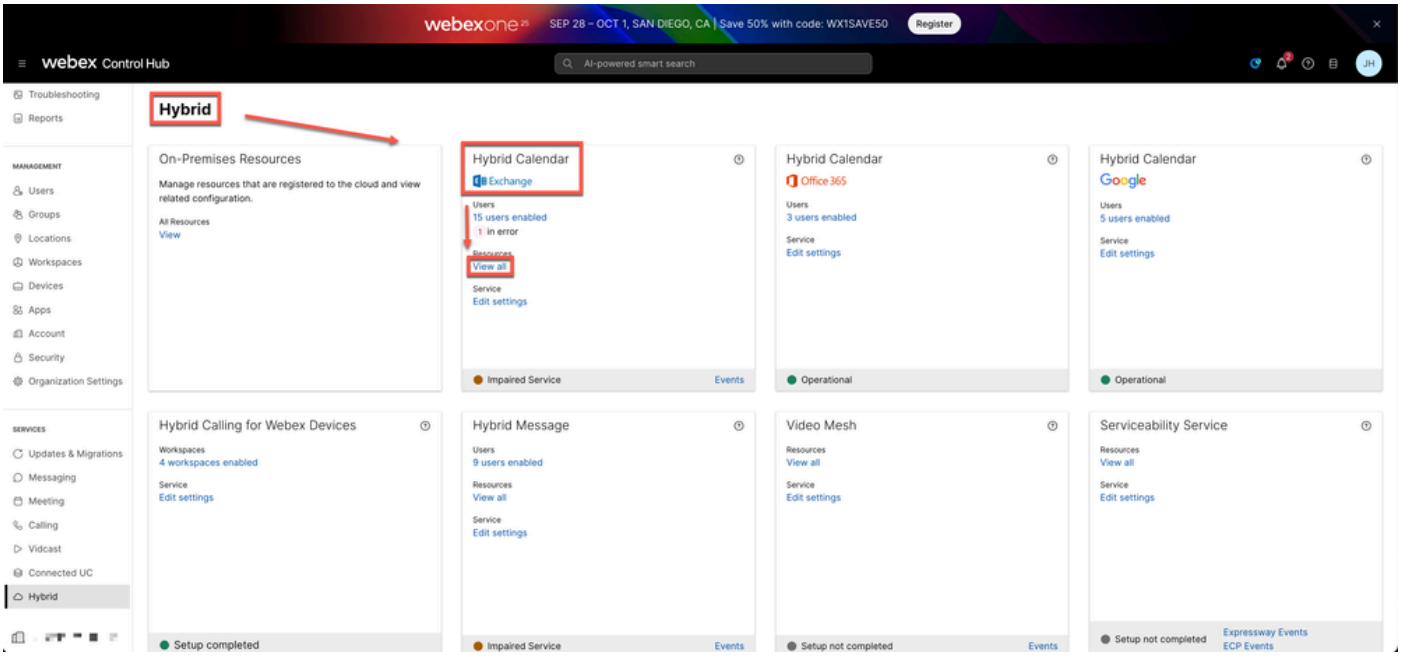
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender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

Background

Se ha detectado que, después de actualizar el firmware de Expressway, el conector de administración no puede comenzar a salir del conector de administración y de todos los servicios híbridos alojados sin conexión desde el concentrador de control.

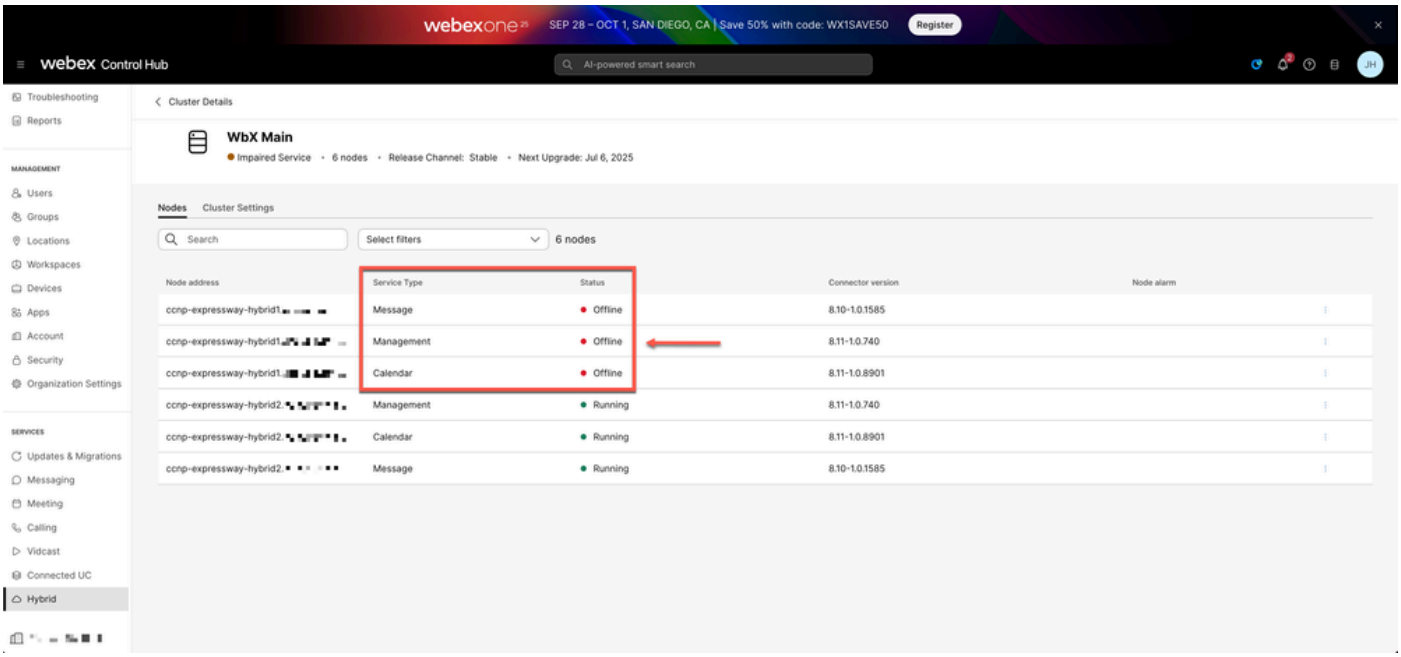
Error del concentrador de control

Con una cuenta de administrador, inicie sesión en admin.webex.com > Servicios > Híbrido > Calendario híbrido con Exchange > Recursos > Ver todos.



Error del concentrador de control

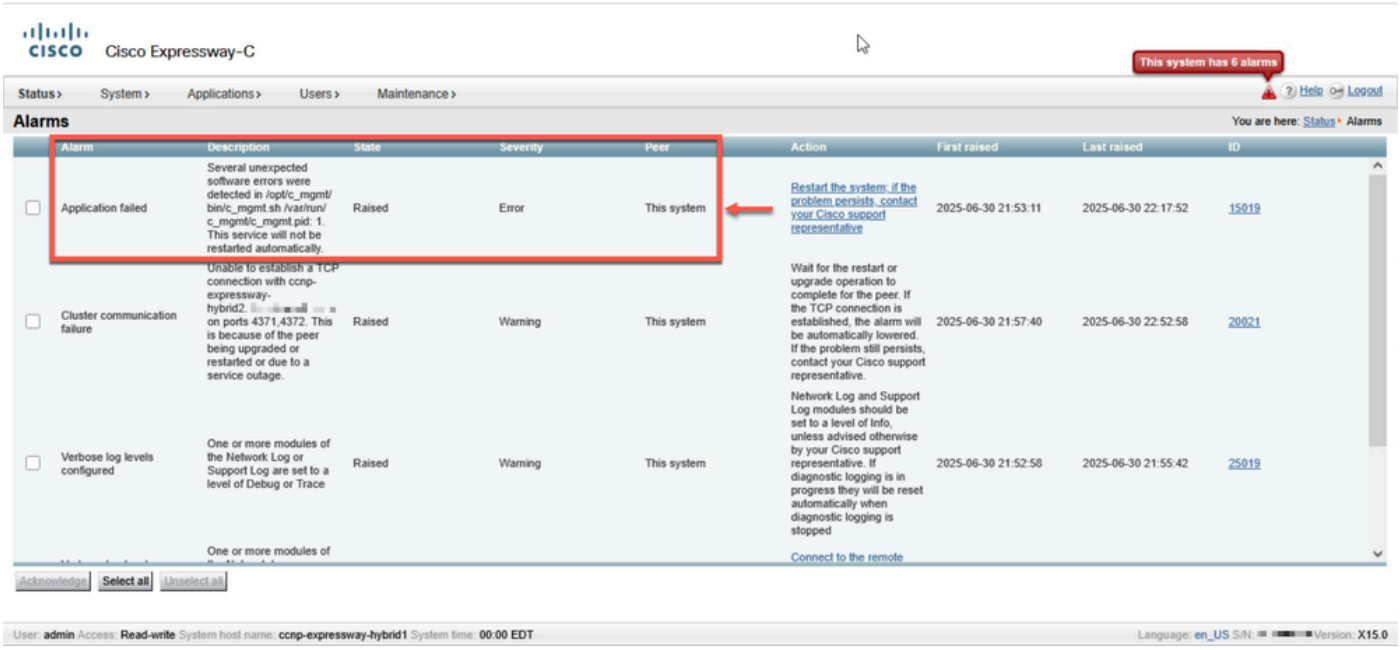
Seleccione el clúster y el nodo afectados y confirme el estado Sin conexión.



Estado fuera de línea

Error de la GUI de Expressway

Vaya a Inicio de sesión de Expressway > Estado > Alarmas. Localice la alarma de fallo de aplicación para el servicio de gestión.



Alarma

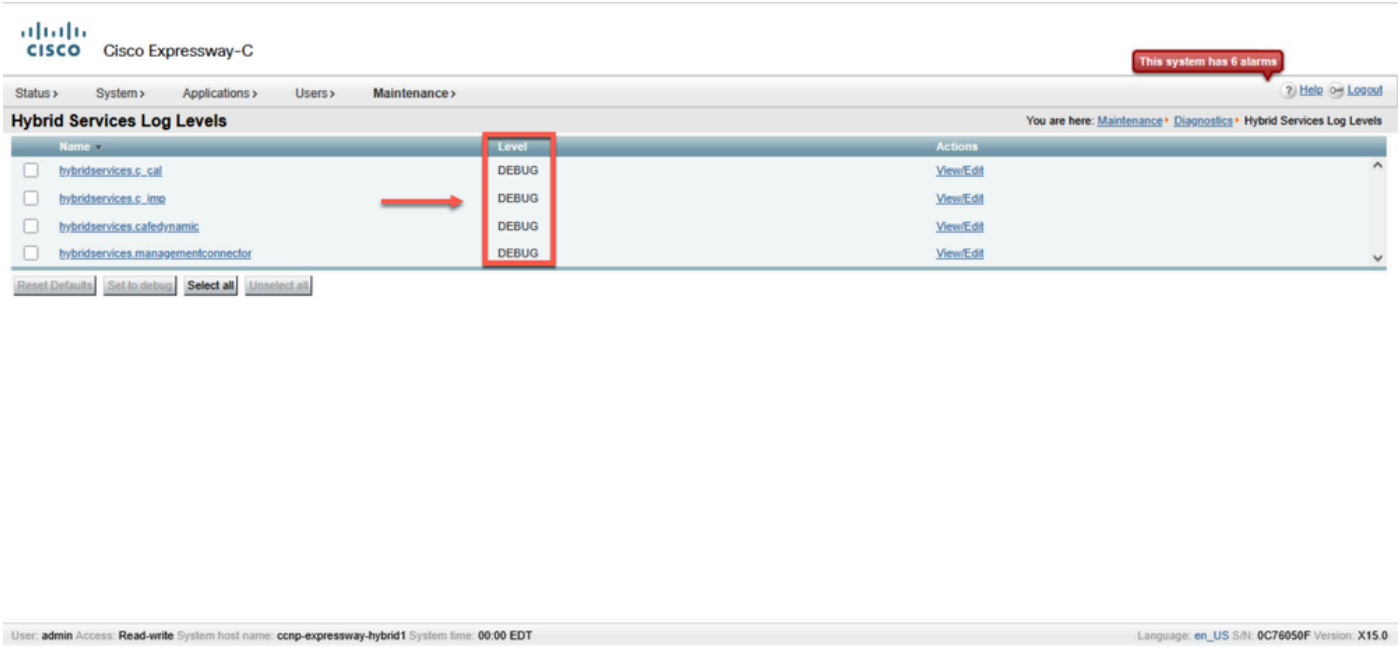
```
"Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.p
```

Alarma extraída de la instantánea de registro...txt

```
2025-06-30T21:53:48.354-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 supervisor: Level="ERROR" Event="Alarm Raised" Id
```

Resolución de problemas

Existen 3 formas conocidas de recopilar registros de Expressway; para esta alarma, la mejor opción es el registro de diagnóstico. Vaya a Inicio de sesión de Expressway > Mantenimiento > Diagnóstico > Niveles de registro de servicios híbridos. Asegúrese de que los niveles de registro de los servicios híbridos estén establecidos en DEBUG.



Niveles de registro

Habilitar el registro de diagnóstico mientras se replica el problema.

Vaya a Inicio de sesión de Expressway > Mantenimiento > Diagnóstico > Registro de diagnóstico > Iniciar nuevo registro. Una vez recopilados los registros, abra el registro instantáneo...txt y busque Permiso denegado.

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafexutil.py", lin
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafexutil.py", lin
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "

       ", line 225, in makedirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: PermissionError: [Errno 13] Permission d
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: During handling of the above exception,
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:
```

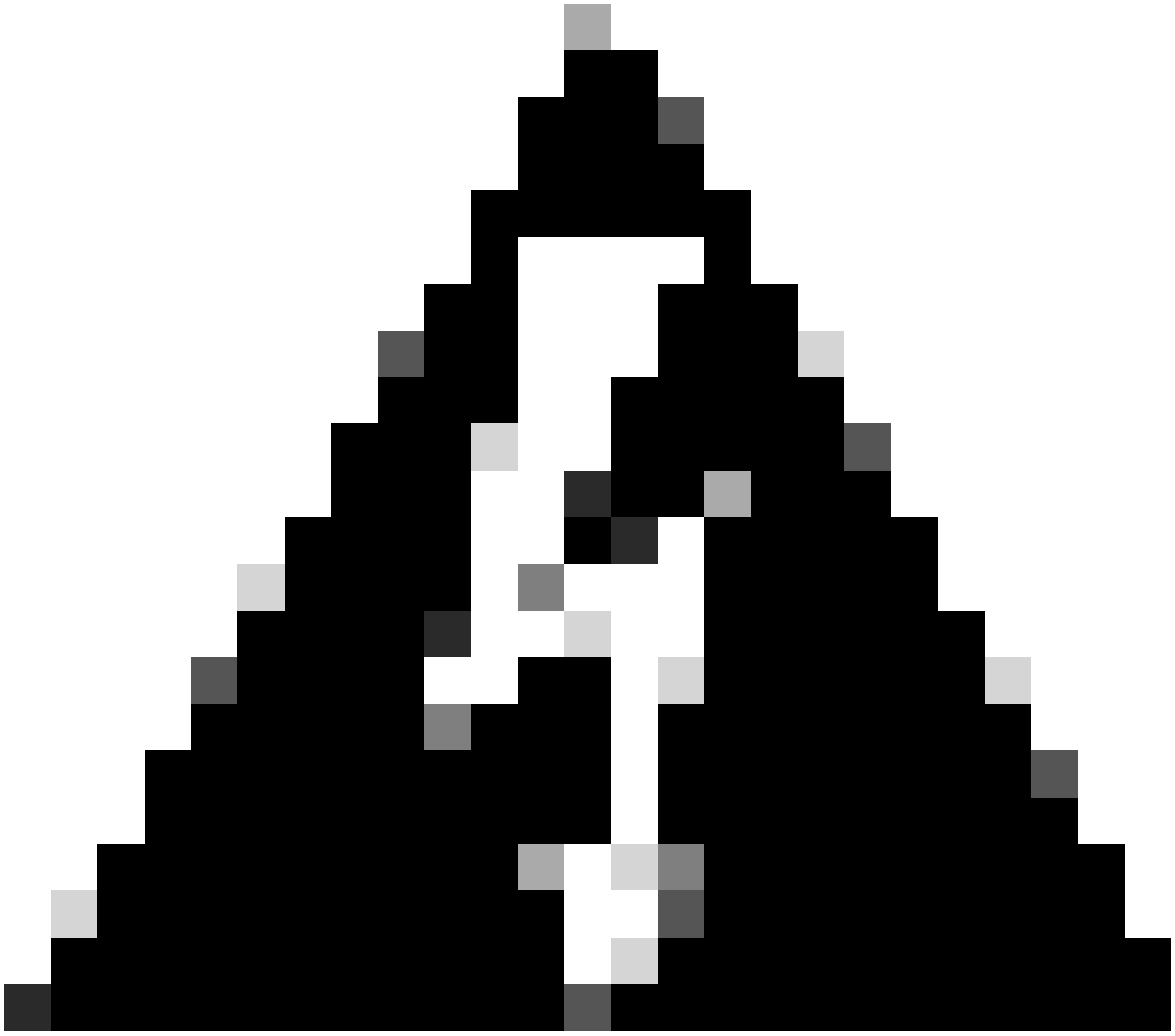
```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Traceback (most recent call last):
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "


        ", line 11, in



2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/managemente
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/applicatio
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/mgmtconnec
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", l
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Exception: [Errno 13] Permission denied:
```

Crear instantánea completa del sistema.

Vaya a Inicio de sesión de Expressway > Mantenimiento > Diagnóstico > Instantánea del sistema > Crear instantánea completa. Abra hybrid_services...archivo de registro y busque Permiso denegado.

Enviar registros a Webex.

Vaya a Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Logging > Send.



Advertencia: Opción no disponible porque el conector está desconectado.

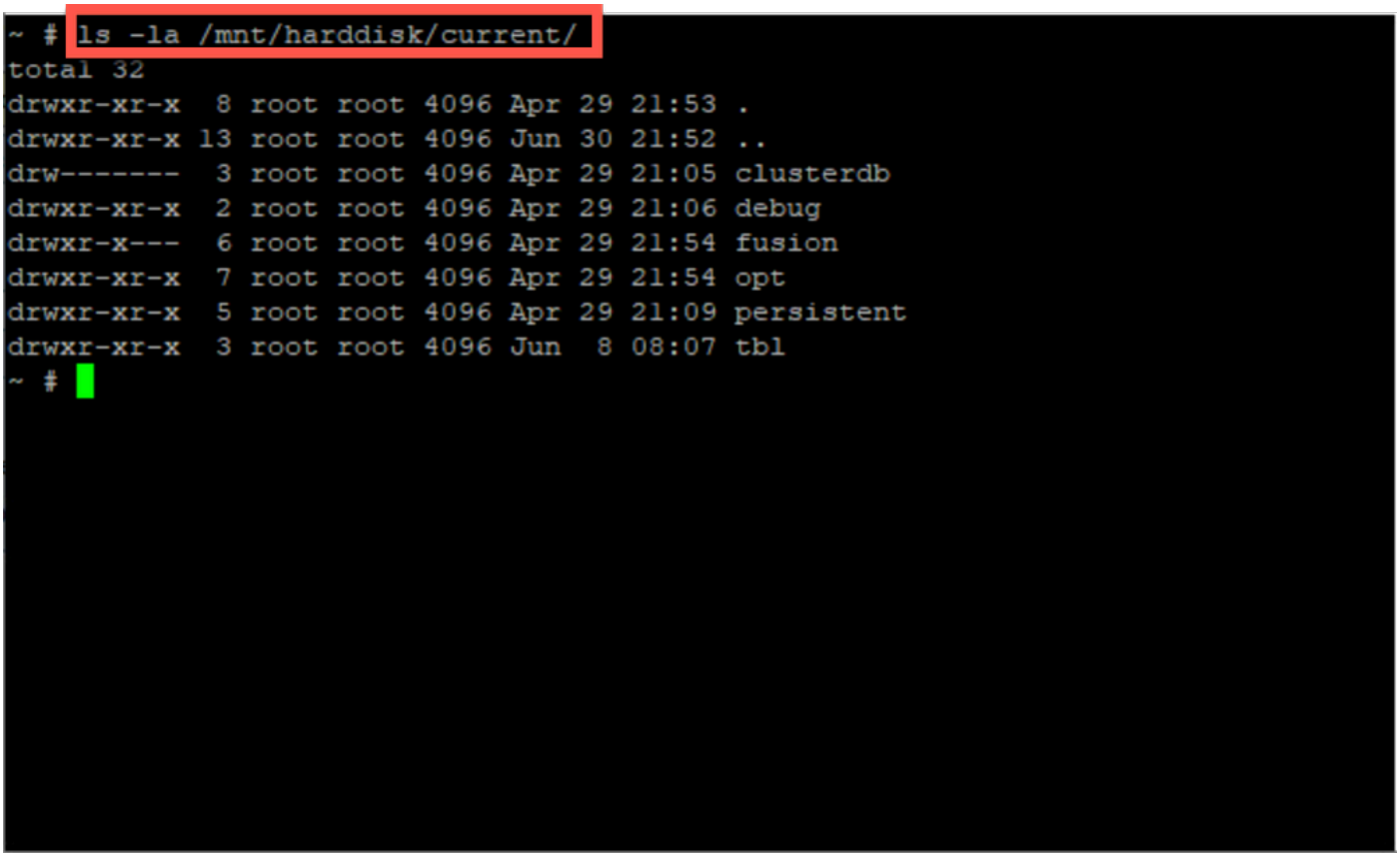
Solución

Inicio de sesión mediante SSH

Inicie sesión a través de SSH en el nodo afectado con la cuenta raíz. Tipo:

<#root>

ls -la /mnt/harddisk/current/



SSH

Un conector saludable y en funcionamiento tiene estos permisos de sistema de archivos:

```
drwxr-xr-x  8 root root 4096 Apr 29 21:53 .
drwxr-xr-x 13 root root 4096 Jun 30 21:52 ..
drw-------  3 root root 4096 Apr 29 21:05 clusterdb
drwxr-xr-x  2 root root 4096 Apr 29 21:06 debug
drwxr-xr-x  6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion
drwxr-xr-x  7 root root 4096 Apr 29 21:54 opt
drwxr-xr-x  5 root root 4096 Apr 29 21:09 persistent
drwxr-xr-x  3 root root 4096 Jun  8 08:07 tbl
```

Los modos son de lectura (r), escritura (w) o ejecución (x). El primer campo contiene 10 caracteres que hacen referencia a estas características:

```
Character    What it means
        1               "d" if a directory, "-" if a file
        2               "r" if file is readable to user, "-" if not
        3               "w" if file is writable to user, "-" if not
        4               "x" if file is executable to user, "-" if not
        5-7             same as 2-4, with reference to group
        8-10            same as 2-4, with reference to everyone on the system
```

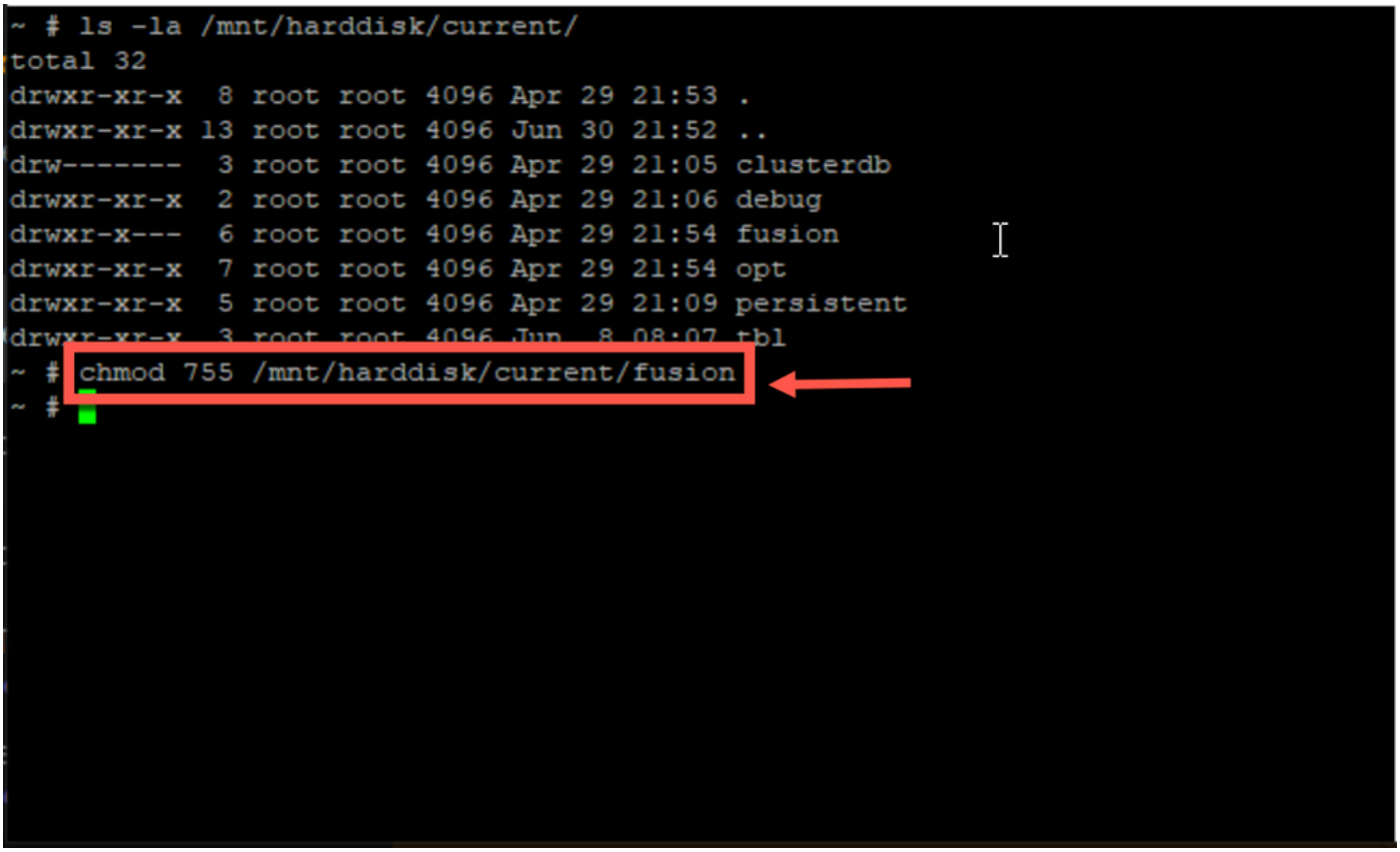
El nodo afectado no tiene el conjunto de permisos correcto para el sistema de archivos de fusión.

```
drwxr-x---  6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion
```

Para cambiar los permisos de un archivo, se utiliza el comando chmod (abreviatura de modo de cambio), con esta sintaxis:

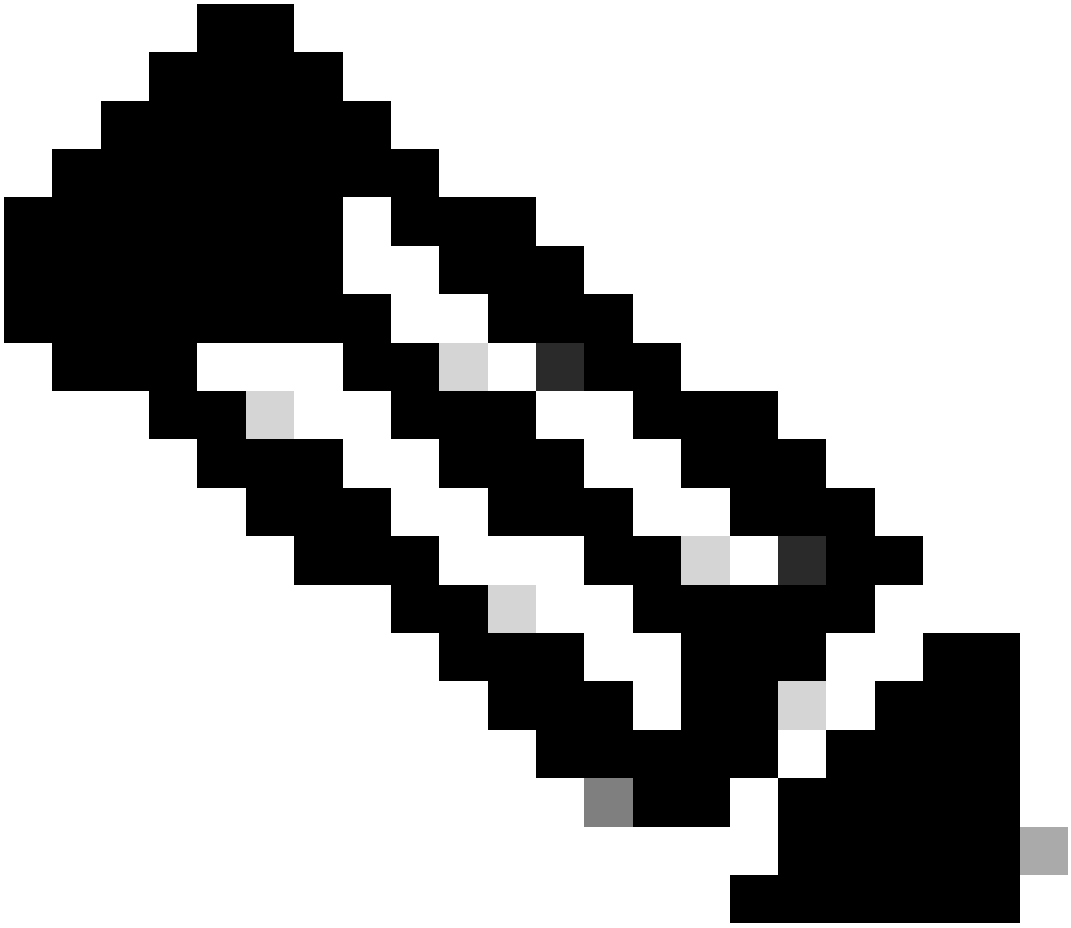
<#root>

chmod 755 ***/mnt/harddisk/current/fusion***



fusión

La representación Unix drwxr-xr-x se traduce a la notación numérica: 755

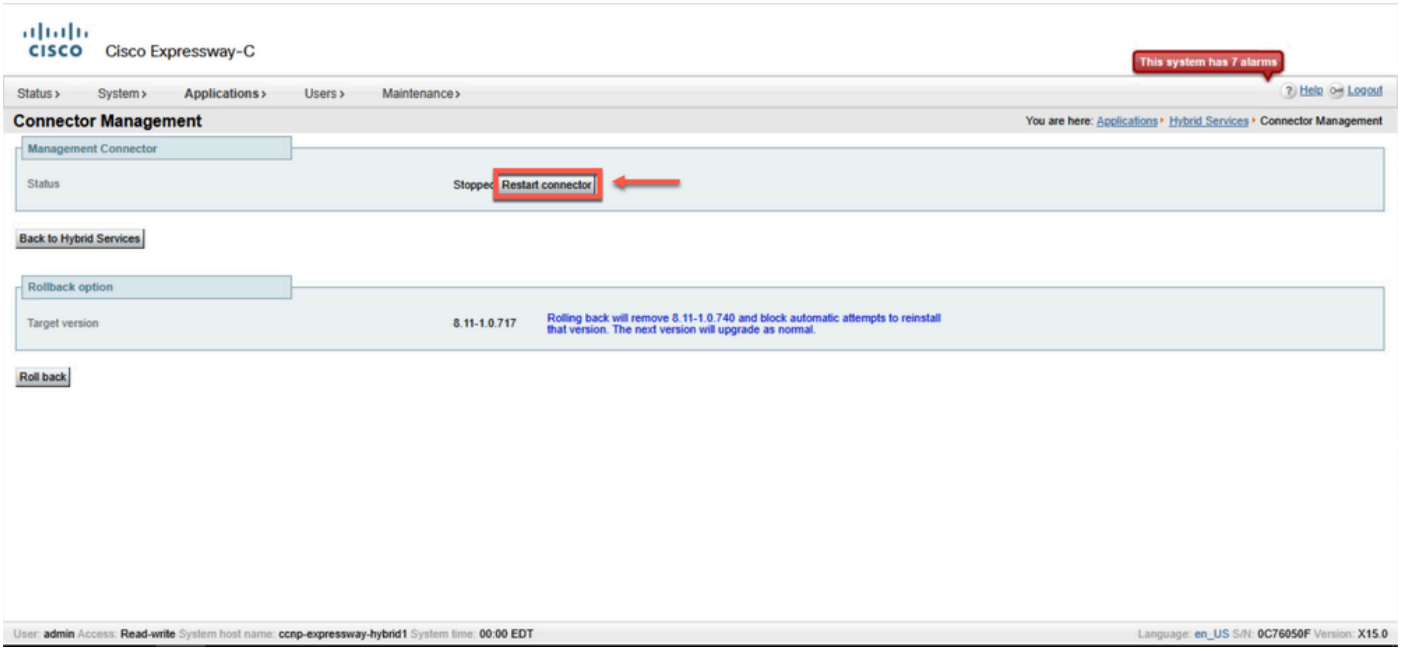


Nota: Asegúrese de comprobar los permisos correctos para todos los directorios, ya que no sólo podría verse afectada la fusión.

Validar administración de conectores

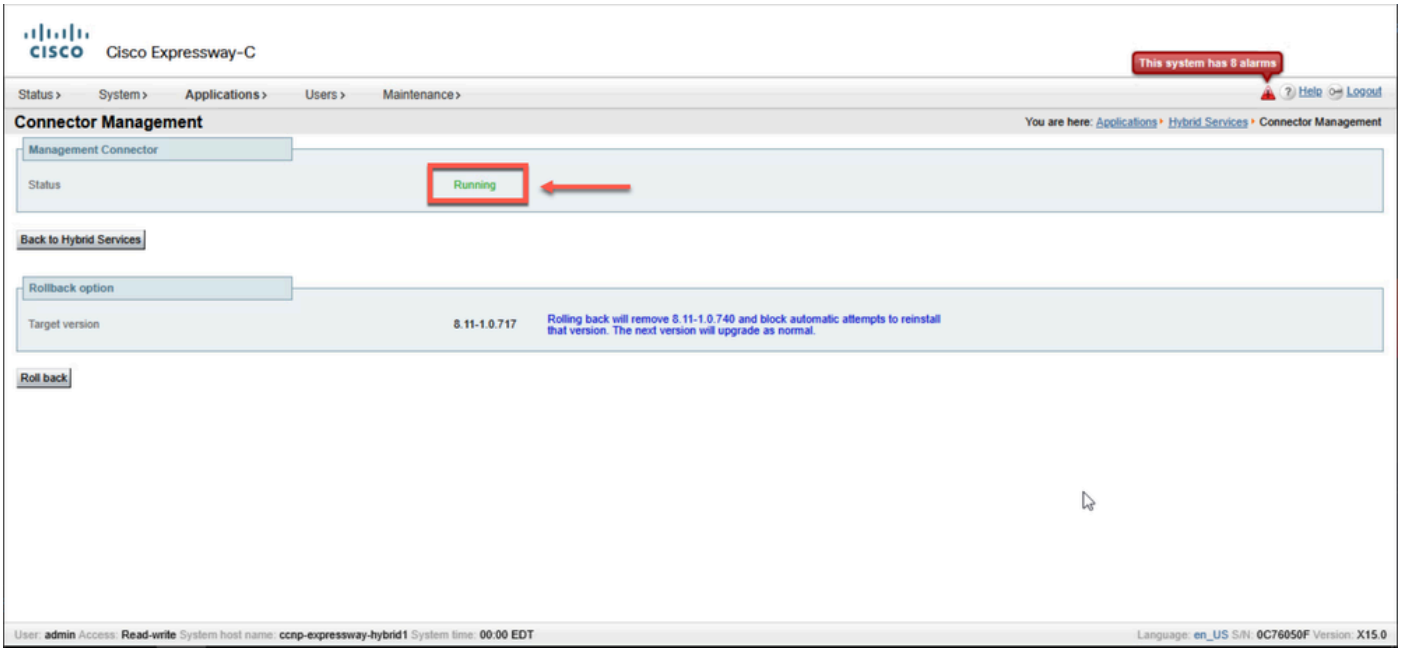
GUI de Expressway

Vaya a Inicio de sesión de Expressway > Aplicaciones > Servicios híbridos > Administración de conectores > botón Reiniciar conector.



Conector de reinicio

La administración de conectores se inició correctamente.



Satisfactorio

Causa raíz

Uno o más permisos del sistema de archivos usados para Hybrid Services se modificaron afectando la capacidad de iniciarse correctamente en Hybrid Management Connector. Cisco sigue investigando el motivo.

Información Relacionada

- N/A

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).