

# Interrupción del servicio de Cisco CallManager

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Descripción del Crash de Servicio del Cisco CallManager](#)

[Determine el tipo de caída](#)

[Información para recolectar y para proporcionar a Cisco el Soporte técnico](#)

[Caída del Evento inesperado](#)

[Falta de caída del recurso](#)

[Configuraciones del control en la utilidad Backup \(Copias de resguardorespaldo\) a evitar CPU elevada](#)

[Los loops del ruteo entre clústers pueden causar CPU elevada los puntos](#)

[Registros del contador del monitor de rendimiento de la configuración](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento proporciona la información sobre una caída del Cisco CallManager, cómo determinar si usted ha experimentado una caída, la información para recolectar y para proporcionar al Soporte técnico de Cisco, y cómo buscar para los bug de la caída del Cisco CallManager que existen.

## [prerrequisitos](#)

### [Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

### [Componentes Utilizados](#)

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

### [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Descripción del Crash de Servicio del Cisco CallManager

Cuando las caídas del servicio CallManager de Cisco (ccm.exe), usted consideran este mensaje en el registro de evento del sistema:

```
The Cisco CallManager service terminated unexpectedly.  
It has done this 1 time. The following corrective action  
will be taken in 60000 ms. Restart the service.
```

Otros mensajes que usted puede ver en caso de caída son:

```
Timeout 3000 milliseconds waiting for Cisco  
CallManager service to connect.
```

```
The Cisco CallManager failed to start due to the following error.  
The service did not respond to the start or control request in a timely fashion.
```

Ahora, cuando los dispositivos como los Teléfonos IP y los gateways de Cisco desregistran del Cisco CallManager, la experiencia de los usuarios retrasó el tono de discado, y/o los heladas del Cisco Callmanager server debido a CPU elevada. Refiera a los [registros de acontecimientos del Cisco CallManager](#) para los mensajes de registro de evento no incluidos aquí.

El servicio CallManager de Cisco puede causar un crash debido a una de estas razones:

1. Un Evento inesperado ocurre en el servicio CallManager de Cisco. Esta caída agrega una entrada al registro del Dr.Watson que existe y un user.dmp se genera en los usuarios \ los documentos \ DrWatson de C:\Documents and Settings\All de la carpeta.
2. El servicio CallManager de Cisco no tiene bastantes recursos como el CPU o la memoria para funcionar. Generalmente, la utilización de la CPU en el servidor está en el 100 por ciento en aquel momento.

Dependiente en el tipo de caída que usted experimenta, usted necesita recolectar diversos datos que le ayuden y el Soporte técnico de Cisco para determinar la causa raíz de la caída.

### Determine el tipo de caída

Si usted realiza una búsqueda en su Cisco CallManager después de que la caída para un archivo llamado Drwtsn32.log y la abre, mire a lo más la entrada reciente para ver si una entrada para el ccm.exe se ha agregado. Abra la libreta del login del Dr.Watson, vaya a la parte inferior del archivo y la búsqueda para Applicationexception *ocurrió*, que le lleva a la última caída.

Esto es un ejemplo de encabezado para una entrada de la caída en drwtsn32.log.

```
Application exception occurred:  
App: (pid=680)  
When: 3/8/2003 @ 14:01:06.978  
Exception number: e06d7363
```

Al lado de la fecha de la caída hay un PID, si ese PID corresponde al PID para el ccm.exe en la lista de tareas entonces que usted sabe que el Cisco CallManager causó un crash.

La lista de tareas en drwtsn32.log parece similar a esto:

```
PID PROCESS  
8 System.exe  
212 SMSS.exe  
240 CSRSS.exe
```

264 WINLOGON.exe  
292 SERVICES.exe  
304 LSASS.exe  
424 termsrv.exe  
520 svchost.exe  
560 msdtc.exe  
696 DLLHOST.exe  
736 Ipvmsapp.exe  
752 DLLHOST.exe  
824 AudioTranslator.exe  
848 RisDC.exe  
860 LogoutService.E.exe  
884 DCX500.exe  
936 svchost.exe  
980 LLSSRV.exe  
1028 sqlservr.exe  
1112 ntpd.exe  
1140 rcmdsvc.exe  
1172 regsvc.exe  
1176 mstask.exe  
1204 SNMP.exe  
1244 WinMgmt.exe  
1260 cpqningt.exe  
1284 cqmgserv.exe  
1296 cqmgsstor.exe  
1308 sysdown.exe  
1372 cqmghost.exe  
1524 aupair.exe  
1552 sqlagent.exe  
276 svchost.exe  
2400 inetinfo.exe  
2412 explorer.exe  
2752 sqlmangr.exe  
2700 taskmgr.exe  
2704 mmc.exe  
680 ccm.exe  
868 DRWTSN32.exe

**Nota:** En este ejemplo, PID = 680, que de la lista, corresponde al ccm.exe.

Si no hay lista de los PID, mire el grupo fecha/hora de la entrada más reciente de drwtsn32.log y el grupo fecha/hora del error en el registro de acontecimientos. Vea la sección de la [descripción de la caída del servicio Cisco CallManager](#). Si son los exactos la misma hora, es probable que usted experimente una caída del Cisco CallManager del Evento inesperado.

El seguimiento de pila hace una caída única, que es porqué el archivo entero de drwtsn32.log en la [información recolectar y para proporcionar a Cisco el Soporte técnico](#) se pide.

Si el PID para el día de la caída no es ccm.exe o no corresponde el grupo fecha/hora, después usted se ha ejecutado muy probablemente en una falta de caída del recurso, o una caída de otro proceso.

## [Información para recolectar y para proporcionar a Cisco el Soporte técnico](#)

### [Caída del Evento inesperado](#)

Si usted experimenta una caída del Evento inesperado, complete estos pasos para recopilar la

información para proporcionar a Cisco el Soporte técnico.

1. Recopile rastros de CallManager de Cisco 15 minutos antes de la caída del sistema y después. Las trazas están situadas en C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Recopile rastros de SDL 15 minutos antes de la caída del sistema y después. Las trazas están situadas en C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm.
3. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administration Tools (Herramientas administrativas) > Event viewer (Visor de eventos)** para recopilar los archivos del sistema y del registro de eventos de aplicación del visor de eventos.
4. Haga clic en el **registro del sistema** y elija el **registro de la acción > de la salvaguardia como** y salve el registro. Haga lo mismo del log de aplicaciones.
5. Asegúrese de que el parámetro SdlMaxUnhandledExceptions esté configurado en 0 (cero) para cada Cisco CallManager.
6. Recoja el registro del Dr.Watson situado en los usuarios \ los documentos \ DrWatson de C:\Documents and Settings\All. El nombre del archivo es Drwtsn32.log.
7. Recoja el archivo del user.dmp situado en los usuarios \ los documentos \ DrWatson de C:\Documents and Settings\All. **Nota:** Estos archivos pueden ser muy grandes. Esté seguro de comprimirlos antes de que usted los envíe al Soporte técnico de Cisco. Es también importante observar que estos archivos llevan a cabo la información el ingeniero de soporte técnico de Cisco y los desarrolladores necesitan para determinar la causa de la caída.
8. Abra la libreta del login del Dr.Watson y proceda al [determinar la](#) sección del [tipo de caída](#) para descubrir si su caída es un problema conocido.

## Falta de caída del recurso

Si usted experimenta una falta de caída del recurso, complete estos pasos para recopilar la información para proporcionar a Cisco el Soporte técnico.

1. Recopile rastros de CallManager de Cisco 15 minutos antes de la caída del sistema y después. Las trazas están situadas en C:\Program Files\cisco\trace\ccm.
2. Recopile rastros de SDL 15 minutos antes de la caída del sistema y después. Las trazas están situadas en C:\Program Files\cisco\trace\sd\ccm.
3. Recoja las trazas del perfmon si está disponible. Si no están disponibles, comience a recoger estos y uso de la memoria y USO de la CPU de la pista para cada proceso que se ejecute en el servidor. Vea [para configurar los registros contrarios del monitor de rendimiento](#) para seccionar para configurar las trazas del perfmon. Éstos ayudan en caso de otra falta de recursos a causar un crash.

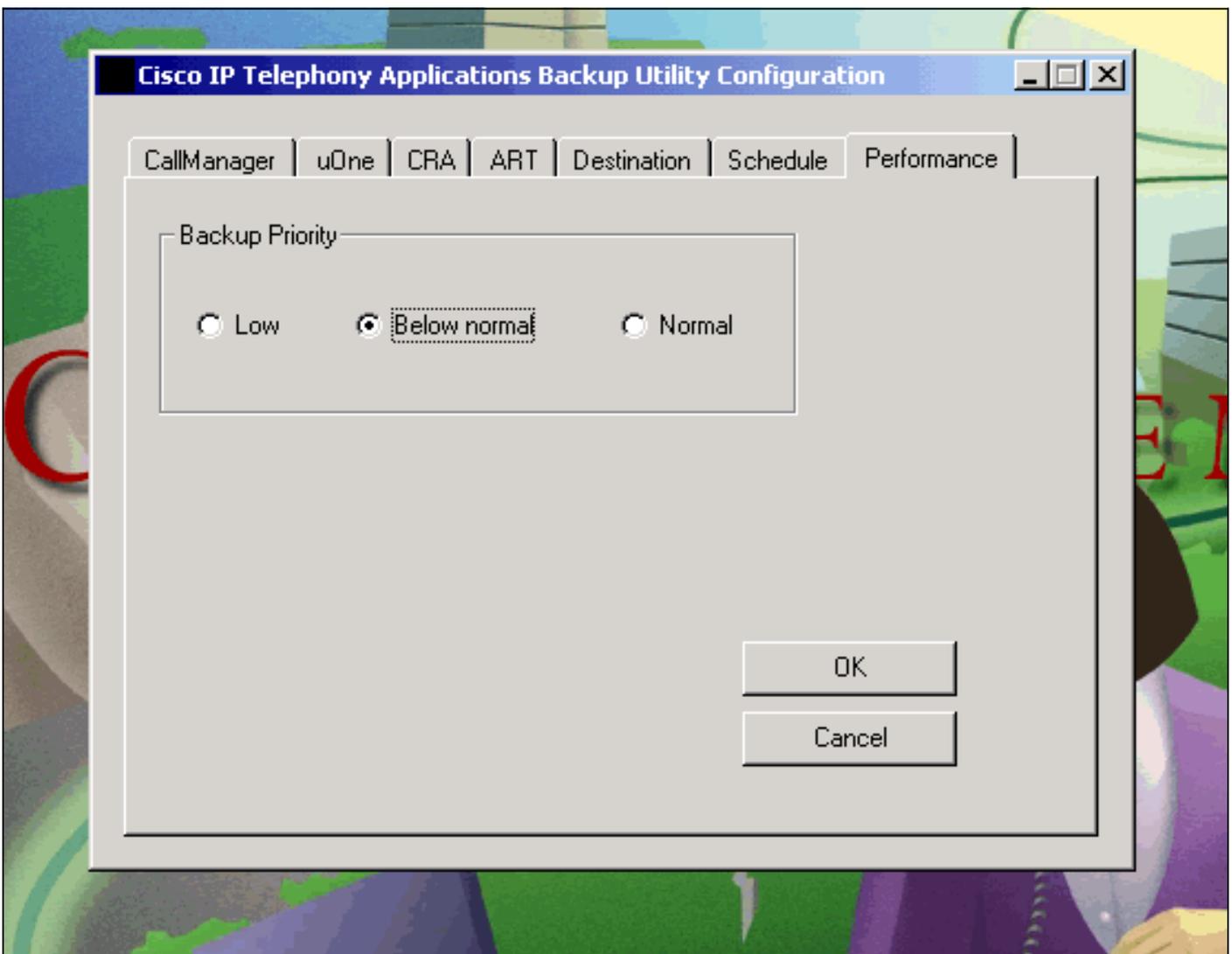
## Configuraciones del control en la utilidad Backup (Copias de resguardorespaldo) a evitar CPU elevada

Asegúrese de que usted ejecute el último backup de aplicaciones del Cisco IP Telephony para evitar una caída del sistema debido al backup de aplicaciones del Cisco IP Telephony que puede ejecutarse durante un largo período de tiempo en CPU elevada la utilización. Si usted funciona con el Cisco CallManager 3.1(3a)spC y posterior o el CallManager 3.2(1)spA de Cisco y posterior, por el Id. de bug Cisco [CSCdt91655 \(clientes registrados solamente\)](#), la nueva utilidad Backup (Copias de resguardorespaldo) se ejecuta en la **prioridad baja** por abandono.

Usted puede descargar la última versión del backup de aplicaciones del Cisco IP Telephony de la [página de la descarga de software de voz \(clientes registrados solamente\)](#) bajo el Cisco CallManager.

**Nota:** Si usted realiza una exploración del virus en las BARRAS que efectúan el directorio C:\STI cuando usted funciona con el respaldo, usted puede causar los puntos CPU. Exploración del virus de la neutralización en C:\STI para evitar CPU elevada las utilizaciones.

Antes de este cambio, las versiones anteriores utilizaron una lengüeta llamada Performance para cambiar la prioridad baja del proceso que ejecuta la aplicación de backup de aplicaciones del Cisco IP Telephony. Cambie el funcionamiento a **normal abajo** o al **punto bajo** para asegurarse de que este proceso no compite con otros procesos, que se ejecutan en la **Prioridad de base normal**, para el CPU, tal como `ccm.exe`.



## [Los loops del ruteo entre clústers pueden causar CPU elevada los puntos](#)

La colocación del tronco entre clústers se puede causar por un modelo de la ruta mal configurada. Esto puede hacer el Cisco CallManager ejecutarse CPU elevada durante un largo periodo del tiempo o causar un crash el servidor. El Cisco CallManager ha agregado la lógica en el dispositivo H.225 (para el dispositivo troncal solamente) para monitorear el número de transita las llamadas excepcionales para solucionar este problema. Transite la llamada es la llamada que el Cisco CallManager recibe el pedido de configuración para (o envía el pedido de configuración para) y todavía no recibe ni envía el primer mensaje posterior. Por ejemplo, *llame el procedimiento*,

*progreso de la llamada, alerta, conecte, o libere completo*. El Cisco Call Manager ejecuta un cinco-segundo temporizador para monitorear la cola de la llamada del transitar para el dispositivo troncal H.225. Si el número de las entradas de la cola de la llamada del transitar es mayor que un umbral predefinido, después, por un período de tiempo (valor por defecto 30 segundos), toda la nueva petición de llamadas entrante o saliente a ese dispositivo troncal H225 es rechazada enviando los mensajes *completados versión* con la *congestión del sistema del Switch* del código de la causa.

Debido a este comportamiento del Cisco CallManager, estos errores se pueden considerar en el log de aplicaciones del Cisco CallManager.

- **El error** – El mensaje de error de `ICTCallThrottlingStart` indica que el Cisco CallManager no puede manejar las llamadas para el dispositivo indicado de H.323 debido a un loop de la ruta sobre el trunk de H.323.
- **El error** – El mensaje de error de `ICTCallThrottlingEnd` indica que el Cisco CallManager reanudó el manejo de llamadas para el dispositivo indicado de H.323 (parada debido al loop de la ruta creado sobre el trunk de H.323).

Pare el Routing Loop entre los clusteres para evitar estos errores. Refiera a la [guía de la evitación del loop del Cisco CallManager a las mejores prácticas](#) para más información sobre la evitación del loop del Cisco CallManager.

## [Configure los registros contrarios del monitor de rendimiento](#)

Complete estos pasos para recolectar los contadores para la caída para verificar los procesos que se ejecutan y la cantidad de CPU y de memoria se consuman que.

1. Elija **Inicio > Programas > Herramientas administrativas > Rendimiento**.
2. Del monitor de rendimiento, elija los **registros > las alertas del funcionamiento > los registros contrarios**.
3. Elija la **acción > las nuevas configuraciones de registro** y ingrese un nombre para el registro contrario.
4. Bajo contadores, elija **agregan**. Utilice los contadores de la computadora local y asegúrese que usted configura esto directamente en el Cisco CallManager que experimenta la caída.
5. Bajo objeto de rendimiento, elija el **proceso**.
6. Bajo contadores selectos, resalte la **lista > los casos selectos**, y elija estos contadores y casos asociados: **% Processor Time / All Instances (%Tiempo del procesador / Todas las instancias)ID Process / All Instance (Proceso de ID / Todas las instancias)Bytes virtuales / Todas las instanciasBytes privados / Todas las instancias**
7. Conforme a los datos de la muestra cada, fije el intervalo a **2** y las unidades como **segundos**.
8. En la ficha Log Files, asegúrese de que el tipo de archivo de registro sea Text File - CSV. Observe también en qué lugar se ubican. El valor por defecto es C:\PerfLogs.
9. Elija un límite de archivo de registro del **Kb 20,000**.
10. Realice estas acciones del **horario**: Elija el **registro del comienzo manualmente** para comenzar el registro. Elija **cuando el archivo del registro de 20,000 Kb es lleno** para parar el registro. Cuando el registro se cierra, elija el **comienzo un nuevo archivo del registro** y después haga clic la **AUTORIZACIÓN**.
11. Elija la orden contraria creada del login para comenzar a registrar. Entonces elija la **acción > el comienzo**. **Nota:** En un cierto plazo, si usted habilita estos registros del monitor de rendimiento, genera un gran número de archivos y utiliza una gran cantidad de espacio en

disco. Por lo tanto, es necesario vigilar esto y, si es, comprime para arriba los registros más viejos y/o los mueve desde la unidad local.

## Información Relacionada

- [Trazas del Cisco CallManager de la configuración para el Soporte técnico de Cisco](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)