

Dépannage de l'état Arrêté du connecteur de gestion hybride

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Erreur du Control Hub](#)

[Erreur de l'interface utilisateur Expressway](#)

[Dépannage](#)

[Activer la consignation des diagnostics pendant la réplique du problème.](#)

[Créer un snapshot système complet.](#)

[Envoyer les journaux à Webex.](#)

[Solution](#)

[Connexion via SSH](#)

[Valider la gestion des connecteurs](#)

[Interface graphique Expressway](#)

[Cause première](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment identifier et corriger l'état d'échec sur Management Connector incapable d'affecter les services hybrides hébergés sur un Expressway.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Une Organisation Webex.
- Calendrier hybride Webex.
- Cisco Expressways.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Webex Control Hub build 20250626-0fe1785.
- Calendrier hybride avec Exchange 2019.
- Cisco Expressway-C X15.0

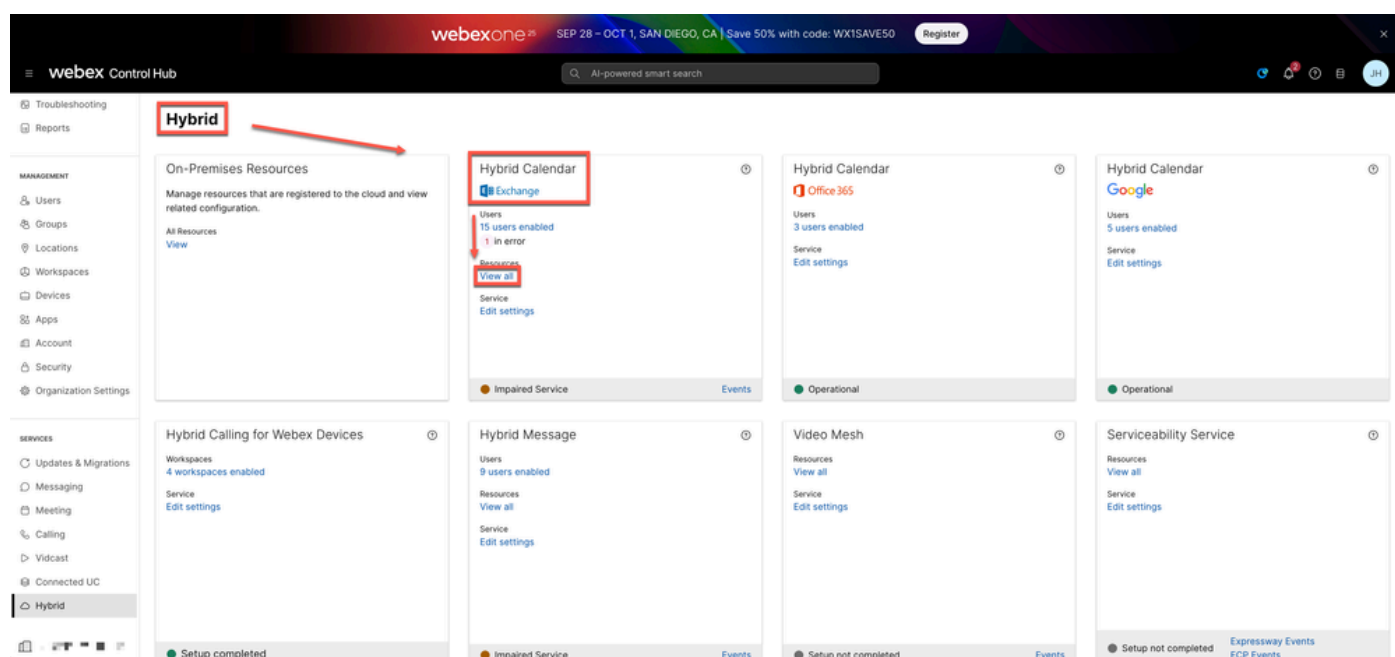
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

Après la mise à niveau du micrologiciel d'Expressway, le connecteur de gestion ne peut pas commencer à quitter le connecteur de gestion et tous les services hybrides hébergés hors ligne à partir du Control Hub.

Erreur du Control Hub

Avec un compte Administrateur, connectez-vous à admin.webex.com > Services > Hybrid > Hybrid Calendar with Exchange > Resources > View All.



Erreur du concentrateur de contrôle

Sélectionnez le cluster et le noeud affectés et confirmez l'état Hors connexion.

webex Control Hub

Cluster Details

WbX Main

Impaired Service • 6 nodes • Release Channel: Stable • Next Upgrade: Jul 6, 2025

Nodes Cluster Settings

Search Select filters 6 nodes

Node address	Service Type	Status	Connector version	Node alarm
ccnp-expressway-hybrid1	Message	Offline	8.10-1.0.1585	
ccnp-expressway-hybrid1	Management	Offline	8.11-1.0.740	
ccnp-expressway-hybrid1	Calendar	Offline	8.11-1.0.8901	
ccnp-expressway-hybrid2	Management	Running	8.11-1.0.740	
ccnp-expressway-hybrid2	Calendar	Running	8.11-1.0.8901	
ccnp-expressway-hybrid2	Message	Running	8.10-1.0.1585	

État hors connexion

Erreur de l'interface utilisateur Expressway

Accédez à Expressway login > Status > Alarms. Localisez l'alarme Échec de l'application pour le service de gestion.

Cisco Expressway-C

Status > System > Applications > Users > Maintenance >

This system has 6 alarms

Alarms

Alarm	Description	State	Severity	Peer	Action	First raised	Last raised	ID
☐ Application failed	Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.pid: 1. This service will not be restarted automatically.	Raised	Error	This system	Restart the system; if the problem persists, contact your Cisco support representative.	2025-06-30 21:53:11	2025-06-30 22:17:52	15019
☐ Cluster communication failure	Unable to establish a TCP connection with ccnp-expressway-hybrid2 on ports 4371,4372. This is because of the peer being upgraded or restarted or due to a service outage.	Raised	Warning	This system	Wait for the restart or upgrade operation to complete for the peer. If the TCP connection is established, the alarm will be automatically lowered. If the problem still persists, contact your Cisco support representative.	2025-06-30 21:57:40	2025-06-30 22:52:58	20021
☐ Verbose log levels configured	One or more modules of the Network Log or Support Log are set to a level of Debug or Trace	Raised	Warning	This system	Network Log and Support Log modules should be set to a level of Info, unless advised otherwise by your Cisco support representative. If diagnostic logging is in progress they will be reset automatically when diagnostic logging is stopped.	2025-06-30 21:52:58	2025-06-30 21:55:42	25019

Acknowledge Select all Unselect all

User: admin Access: Read-write System host name: ccnp-expressway-hybrid1 System time: 00:00 EDT Language: en_US S/N: Version: X15.0

Alarme

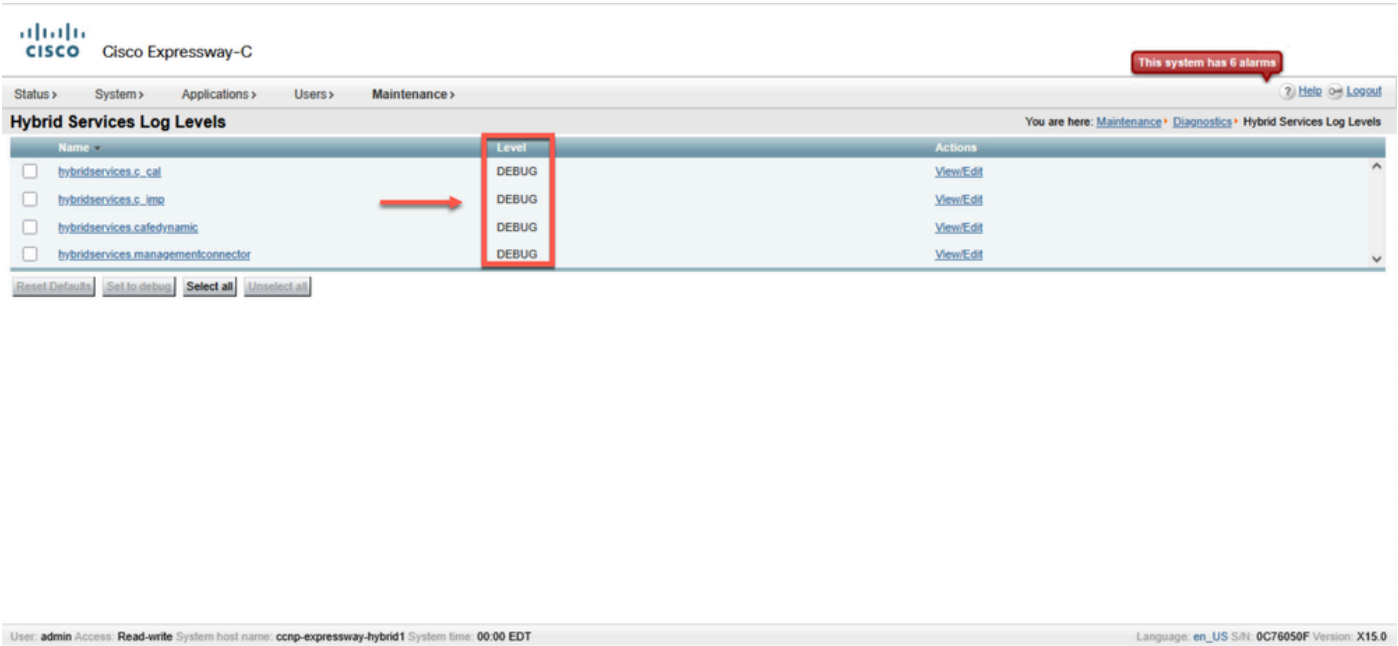
"Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.p

Alarme extraite de la journalisation de l'instantané...texte

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

Dépannage

Il existe 3 façons connues de collecter les journaux Expressway, pour cette alarme, la meilleure option est la journalisation de diagnostic. Accédez à Expressway login > Maintenance > Diagnostics > Hybrid Services Log Levels. Assurez-vous que les niveaux de journal des services hybrides sont définis sur DEBUG.



Niveaux de consignation

Activer la consignation des diagnostics pendant la réplication du problème.

Accédez à Expressway login > Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging > Start new log. Une fois les journaux collectés, ouvrez l'instantané de journalisation...txt et recherchez Permission Denied (Autorisation refusée).

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line
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/management
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/application
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", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafemanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Exception: [Errno 13] Permission denied:
```

Créer un snapshot système complet.

Accédez à Expressway login > Maintenance > Diagnostics > System snapshot > Create full snapshot. Ouvrez Hybrid_services...et recherchez Autorisation refusée dans le fichier journal.

Envoyer les journaux à Webex.

Accédez à Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Logging > Send.



Avertissement : Option non disponible car le connecteur est hors connexion.

Solution

Connexion via SSH

Connectez-vous via SSH au noeud affecté avec le compte racine. type :

```
<#root>
```

```
ls -la /mnt/harddisk/current/
```

```

~ # ls -la /mnt/harddisk/current/
total 32
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
~ #

```

SSH

Un Connecteur sain et fonctionnel dispose des autorisations de système de fichiers suivantes :

```

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

```

Les modes sont read (r), write (w) ou execute (x). Le premier champ contient 10 caractères faisant référence aux caractéristiques suivantes :

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

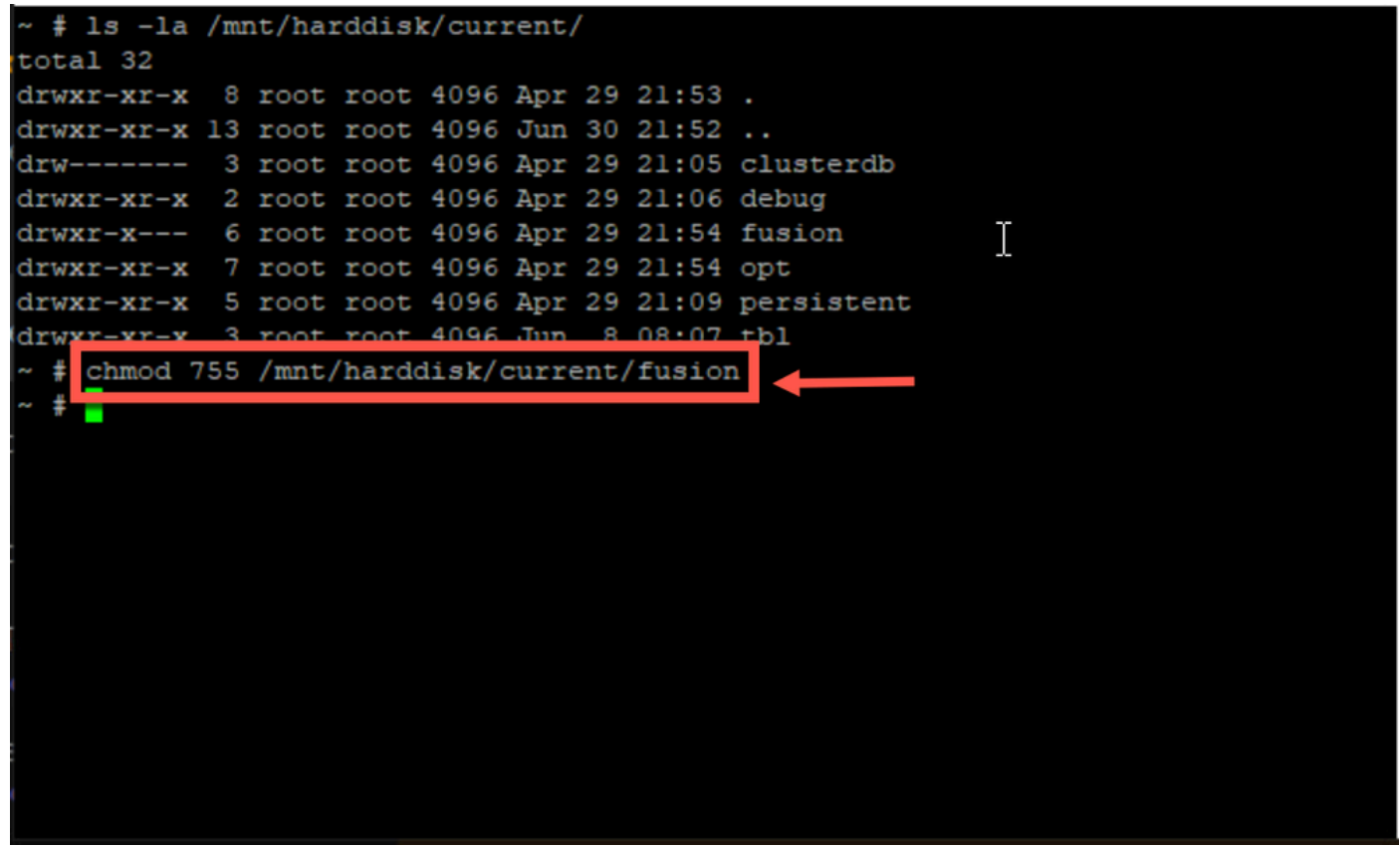
Le noeud affecté n'a pas le jeu d'autorisations correct pour le système de fichiers de fusion.

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

Pour modifier les autorisations d'un fichier, on utilise la commande `chmod` (abréviation de change mode), avec cette syntaxe :

```
<#root>
```

```
chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion
```

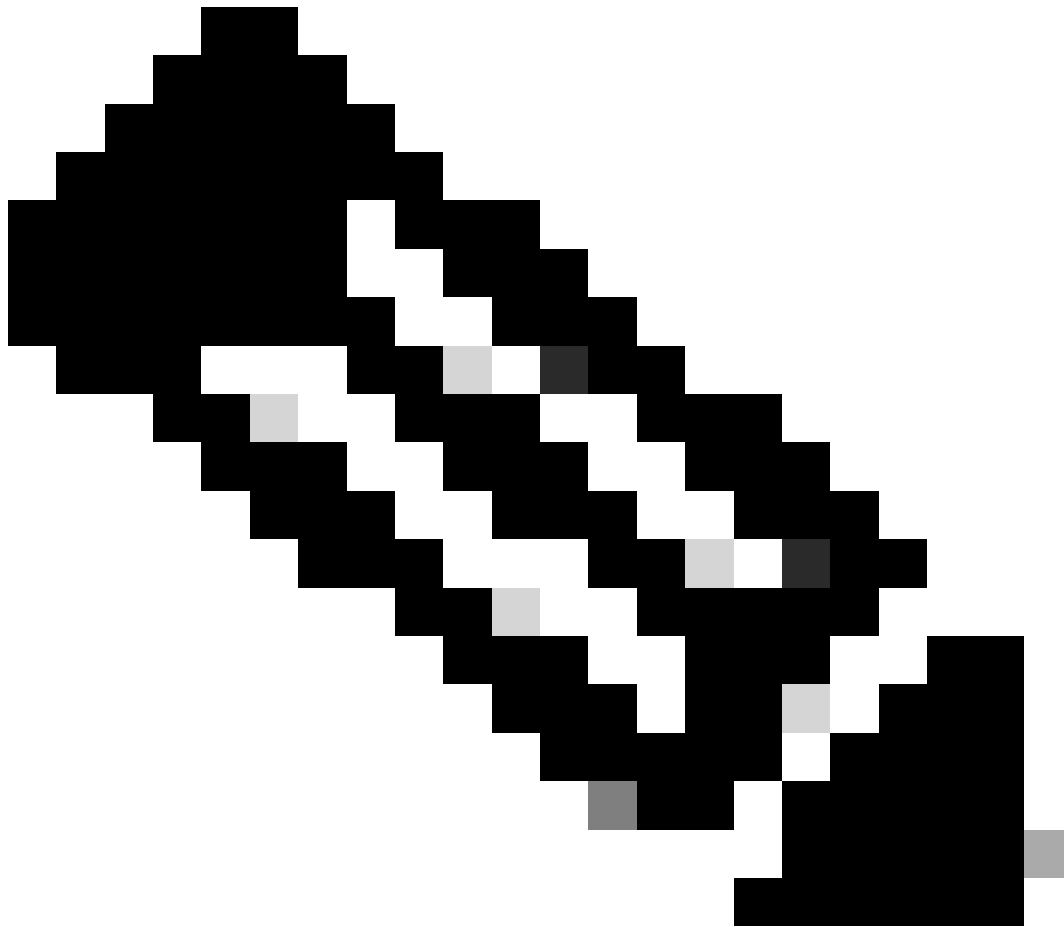


A terminal window with a black background and green text. The first command is `ls -la /mnt/harddisk/current/`, which lists several files and directories. The file `fusion` is highlighted with a red box. The second command is `chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion`, which is also highlighted with a red box and has a red arrow pointing to it from the right. The prompt `~ #` is visible at the start of each line.

```
~ # ls -la /mnt/harddisk/current/
total 32
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-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
~ # chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion
~ #
```

fusion

La représentation Unix `drwxr-xr-x` se traduit par la notation numérique : 755

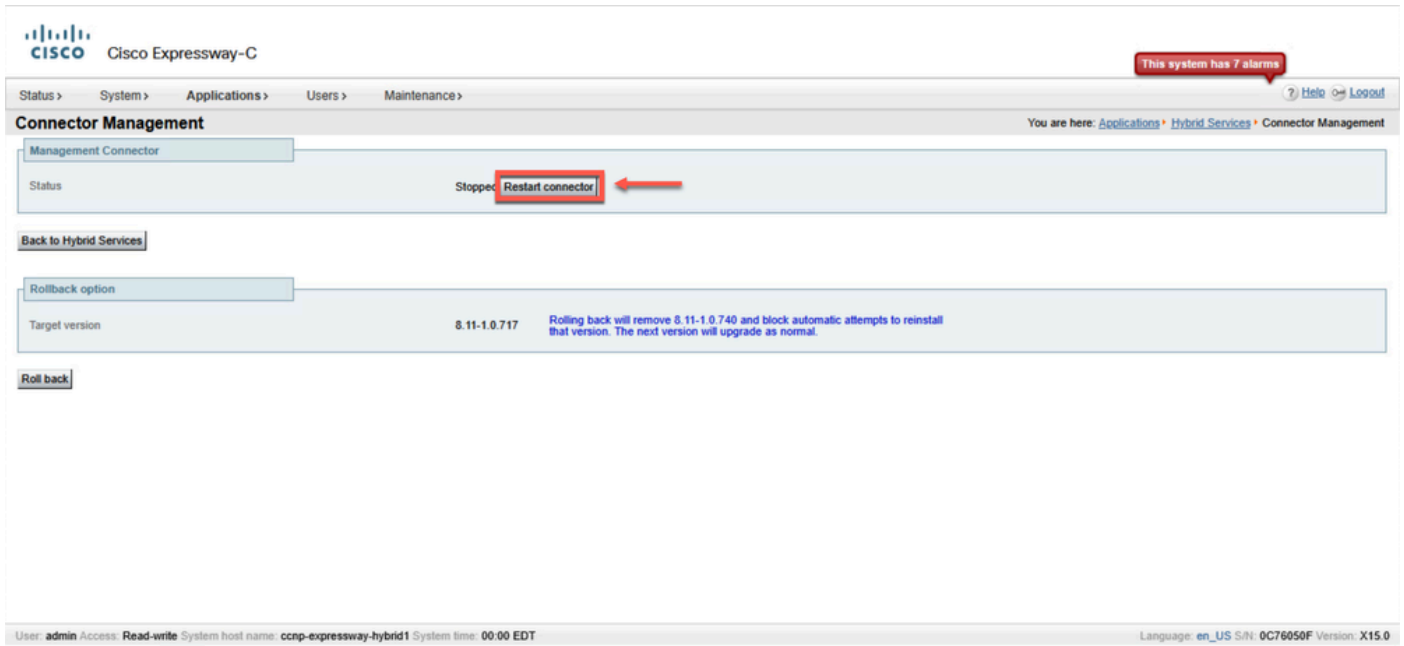


Remarque : Assurez-vous de vérifier les autorisations correctes pour tous les répertoires, car non seulement la fusion pourrait être affectée.

Valider la gestion des connecteurs

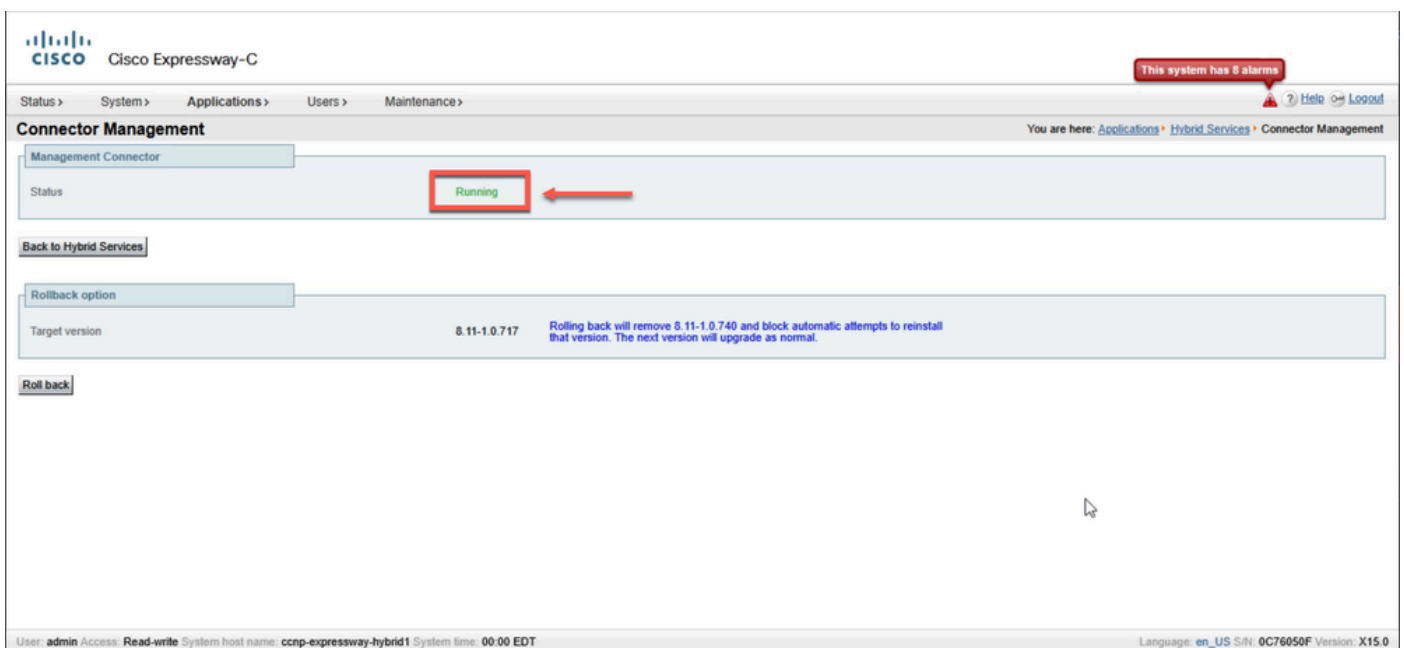
Interface graphique Expressway

Accédez à Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Management > Restart connector button.



Redémarrer le connecteur

La gestion des connecteurs a démarré.



Réussi

Cause première

Une ou plusieurs autorisations de système de fichiers utilisées pour les services hybrides ont été modifiées, ce qui affecte la capacité à démarrer correctement vers le connecteur de gestion hybride. Cisco cherche toujours à en déterminer la raison.

Informations connexes

- S/O

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.