

# Le dépannage émet tout en ajoutant un nouvel exemple de produit d'application UC dans PLM par l'intermédiaire de HCM-F

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème : L'administrateur HCM-F ne peut pas assigner la batterie UC à l'exemple PLM](#)

[Solution 1](#)

[Vérifiez](#)

[Solution 2](#)

[Vérifiez](#)

[Solution 3](#)

[Vérifiez](#)

[Solution 4](#)

[Vérifiez](#)

[Solution 5](#)

[Vérifiez](#)

[Problème : L'administrateur HCM-F ne peut pas assigner la batterie UC à l'exemple PLM](#)

[Solution](#)

[Vérifiez](#)

## Introduction

Ce document décrit les étapes de dépannage générales pour le gestionnaire hébergé de permis (HLM) et le gestionnaire principal de permis (PLM) tout en ajoutant un nouvel exemple unifié de produit d'application dans PLM par l'intermédiaire de HCM-F. D'ailleurs, exécutez la liste de contrôle avant que vous ouvriez une valise TAC.

## Conditions préalables

## Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco a hébergé la solution de Collaboration (HCS)

- Fonction de médiation de collaboration hébergée Cisco (HCM-F)
- Gestionnaire de permis de perfection de Cisco (PLM)

## Composants utilisés

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

- HCM-F 10.6.2
- PLM 10.5.2

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## **Problème : L'administrateur HCM-F ne peut pas assigner la batterie UC à l'exemple PLM**

Le travail HCM-F échoue avec l'erreur affichée dans l'image :

The screenshot shows a 'Job Details' window with the following information:

Job Type:	Provisioning
Entity Type:	ELM
Date/Time Initiated:	Sep 21, 2016 6:25:20 PM
Date/Time Completed:	Sep 21, 2016 6:25:21 PM
Status:	Failed
Entity Name:	
Description:	Assigning cluster test-cluster-Z to LM plm-hcs10 failed.
Status Information:	
Recommended Action:	

Afin de dépanner cette question, des logs détaillés par HLM sont exigés pendant que plusieurs conditions peuvent mener à la même erreur GUI.

Ouvrez une session dans le HCM-F, CLI active les logs de niveau et collecte les logs.

Exécutez la commande :

## tracelevel de set trace

Écrivez le tracelevel (utilisation CLI « tracelevels d'exposition » de trouver les tracelevels permis) : : **Détaillé**

Écrivez le servicename : : **Service de gestionnaire de permis de Cisco HCS**

Reproduisez la question et collectez les logs.

le fichier obtiennent l'activelog /hcs/HLM/ \*

## Solution 1

Ajoutez l'adresse IP de fournisseur de services dans l'application Publisher de batterie. Le HCM-F ne peut pas se connecter à l'application UC parce que le fournisseur de service IP manque.

```
2016-09-21 18:25:21,659 INFO [264674] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection
to: https://null:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

2016-09-21 18:25:21,659 INFO [264674] UCAppDeploymentModeConnectionPort successfully opened

2016-09-21 18:25:21,688 INFO [264674] UCAppDeploymentModeConnection: Setting userName for SOAP
connection to: ccmadmin

2016-09-21 18:25:21,688 INFO [264674] UCAppDeploymentModeConnection: Accepting Certificate from
UC Application

2016-09-21 18:25:21,688 INFO [264674] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Called

2016-09-21 18:25:21,695 ERROR [264674] UCAppAPI.getDeploymentMode() CaughtException: Error
writing to XMLStreamWriter.

2016-09-21 18:25:21,695 ERROR [264674] HLMClusterLicenseAgent: .null0_AssignClusterToELMRequest
Error writing to XMLStreamWriter.

2016-09-21 18:25:21,696 DEBUG [264674] hlmSDRUtil.updateJob

2016-09-21 18:25:21,750 DEBUG [264674] hlmSDRUtil.beginTransaction
```

## Vérifiez

Afin de vérifier, naviguez vers l'application de gestion des applications > de batterie

CISCO Unified Communications | Mediation | Hosted Collaboration Solution

Service Inventory | Infrastructure Manager | Platform Manager | Node Manager

- Home
- ▶ Data Center Management
- ▶ Aggregation
- ▶ Customer Management
- ▶ Cluster Management
- ▼ Application Management
  - Cluster Application**
  - Management Application
  - Other Application
- ▶ Device Management
- ▶ Administration
- ▶ License Management

## Edit Cluster Application - CUCM-D

Description:

Node Type:  Publisher  Subscriber

Cluster:

Auto Link to Virtual Machine

Virtual Machine:

Routing ID:

- ▶ CUCM Service Activation
- ▶ SIP Trunks
- ▶ Credentials
- ▼ Network Addresses

<input type="checkbox"/>	Network Space	IPV4 Address	IPV6 Address
<input type="checkbox"/>	Service Provider Space	10.48.50.68	

## Solution 2

Activez la connectivité IP entre l'application HCM-F et UC sur le port 8443.

La configuration HCM-F est bien mais le module HLM ne peut pas ouvrir une connexion de TCP vers l'application UC. Veuillez se référer à la section de vérifier comment dépannez plus loin cette question

```

2016-09-21 18:34:33,745 INFO [264677] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection
to: https://10.48.50.72:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

2016-09-21 18:34:33,746 INFO [264677] UCAppDeploymentModeConnectionPort successfully opened

2016-09-21 18:34:33,764 INFO [264677] UCAppDeploymentModeConnection: Setting userName for SOAP
connection to: ccmadmin

2016-09-21 18:34:33,764 INFO [264677] UCAppDeploymentModeConnection: Accepting Certificate from
UC Application

2016-09-21 18:34:33,764 INFO [264677] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Called
  
```

Failed to connect :

```
2016-09-21 18:35:09,801 ERROR [264677] UCAppAPI.getDeploymentMode() CaughtException: Error writing to XMLStreamWriter.
```

```
2016-09-21 18:35:09,801 ERROR [264677] HLMClusterLicenseAgent: .null0_AssignClusterToELMRequest Error writing to XMLStreamWriter.
```

```
2016-09-21 18:35:09,801 DEBUG [264677] hlmsDRUtil.updateJob
```

```
2016-09-21 18:35:09,856 DEBUG [264677] hlmsDRUtil.beginTransaction
```

```
2016-09-21 18:35:09,859 DEBUG [264677] hlmsDRUtilcommitTransaction
```

```
2016-09-21 18:35:09,990 INFO [264677] AgentFSM::currentState changed from null0 to stopped
```

```
2016-09-21 18:35:09,990 INFO [264677] Agent route no longer needed...moving it to stopped routes
```

```
2016-09-21 18:35:09,990 INFO [264677] Route removed from context >HLM(be75ce6c-f4ca-464e-aa0f-8204f6cb1fa3)<
```

## Vérifiez

- Vérifiez l'application UC est en service.
- Vérifiez la Connectivité entre l'app UC et le HCM-F.

```
admin:utils network ping XXX.YYY.WWW.ZZZ
```

- Vérifiez le port 8443 n'est pas bloqué par Pare-feu. Collectez la capture de paquet et vérifiez la secousse de main de TCP est avec succès établi.

```
admin : taille du coount 10000 de nom du fichier de fichier de la capture eth0 de réseau d'utils tout l'IP xxx.yyy.www.zzz d'hôte du port 8443
```

là où xxx.yyy.www.zzz est le service d'app UC fournissez l'espace

- Vérifiez le lien ci-dessous est accessible.

[https://UC\\_APP\\_IP\\_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl](https://UC_APP_IP_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl)

## Solution 3

- Type re le mot de passe d'application UC de plate-forme afin d'apparier avec l'application une UC parce que HLM ne peut pas envoyer le message.
- Mettez sur pied le service Web d'administrateur de plate-forme dans l'application UC

```
2016-10-06 16:24:49,592 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection to: https://10.48.50.14:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl
```

```
2016-10-06 16:24:49,592 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnectionPort successfully opened
```

```
2016-10-06 16:24:49,616 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnection: Setting userName for SOAP connection to: ccmadmin
```

```
2016-10-06 16:24:49,616 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnection: Accepting Certificate from UC Application
```

```

2016-10-06 16:24:49,616 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Called
2016-10-06 16:24:51,877 ERROR [252833] UCAppAPI.getDeploymentMode() CaughtException: Could not
send Message.
2016-10-06 16:24:51,878 ERROR [252833] HLMClusterLicenseAgent: .null0_AssignClusterToELMRequest
Could not send Message.
2016-10-06 16:24:51,878 DEBUG [252833] hlmSDRUtil.updateJob
2016-10-06 16:24:51,939 DEBUG [252833] hlmSDRUtil.beginTransaction
2016-10-06 16:24:51,942 DEBUG [252833] hlmSDRUtilcommitTransaction
2016-10-06 16:24:52,054 INFO [252833] AgentFSM::currentState changed from null0 to stopped
2016-10-06 16:24:52,054 INFO [252833] Agent route no longer needed...moving it to stopped
routes
2016-10-06 16:24:52,054 INFO [252833] Route removed from context >HLM(ad495160-864d-4b74-8aec-
cc708036b5e0)<
2016-10-06 16:24:52,054 DEBUG [252833]

```

## Vérifiez

- Vérifiez la plate-forme le service Web qu'administratif exécute sur les applications UC  
 Naviguez vers l'utilité de Cisco Unified > le service Web administratif de service Plate-forme > de  
 plate-forme

Platform Services			
	Service Name	Status:	Start Time
<input type="radio"/>	Platform Administrative Web Service	Running	Mon Oct 17 18:27:13 2016
<input type="radio"/>	A Cisco DB	Running	Fri Sep 23 14:42:04 2016
<input type="radio"/>	A Cisco DB Replicator	Running	Fri Sep 23 14:42:05 2016
<input type="radio"/>	SNMP Master Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:10 2016
<input type="radio"/>	MIB2 Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:11 2016
<input type="radio"/>	Host Resources Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:12 2016
<input type="radio"/>	System Application Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:13 2016
<input type="radio"/>	Cisco CDP Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:14 2016
<input type="radio"/>	Cisco Syslog Agent	Running	Fri Sep 23 14:42:15 2016

- Vérifiez les réponses administratives de service Web de plate-forme de retour tout en  
 accédant à au fichier de wsdl

[https://UC\\_APP\\_IP\\_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl](https://UC_APP_IP_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl)

## Solution 4

Contactez Cisco TAC afin de changer de retour le mode de déploiement PLM dans HCS

```

2016-10-07 11:37:55,581 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection
to: https://10.48.52.10:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl
2016-10-07 11:37:55,581 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnectionPort successfully opened
2016-10-07 11:37:55,608 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Setting userName for SOAP

```

connection to: ccmadmin

2016-10-07 11:37:55,608 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Accepting Certificate from UC Application

2016-10-07 11:37:55,608 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Called

2016-10-07 11:37:55,980 DEBUG [238120] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Response Recieved

2016-10-07 11:37:55,980 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Completed returning value: Enterprise

2016-10-07 11:37:55,980 INFO [238120] HLMclusterLicenseAgent: .null0\_AssignClusterToELMRequest Found current UC app deployment mode to be: Enterprise

2016-10-07 11:37:55,980 INFO [238120] HLMclusterLicenseAgent: .null0\_AssignClusterToELMRequest Found current Global deployment mode to be: HCS

2016-10-07 11:37:55,980 INFO [238120] HLMclusterLicenseAgent: .null0\_AssignClusterToELMRequest Setting the UC app deployment mode to be: HCS

2016-10-07 11:37:55,981 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection to: https://10.48.52.10:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

2016-10-07 11:37:55,981 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnectionPort successfully opened

2016-10-07 11:37:55,993 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Setting userName for SOAP connection to: ccmadmin

2016-10-07 11:37:55,993 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection: Accepting Certificate from UC Application

2016-10-07 11:37:55,993 INFO [238120] UCAppDeploymentModeConnection.setDeploymentMode Called

2016-10-07 11:37:56,183 DEBUG [238120] UCAppDeploymentModeConnection.setDeploymentMode Response Recieved

2016-10-07 11:37:56,189 INFO [238120] UCAppRestartSystemConnection: Opening secure connection to: https://10.48.52.10:8443/platform-services/services/RestartSystemService?wsdl

2016-10-07 11:37:56,205 INFO [238120] UCAppRestartSystemConnection: Setting userName for SOAP connection to: ccmadmin

2016-10-07 11:37:56,205 INFO [238120] UCAppRestartSystemConnection: Accepting Certificate from UC Application

2016-10-07 11:54:12,248 INFO [238120] ELMApi: initialized, connected to plm-hcs10

2016-10-07 11:54:12,248 DEBUG [238120] ELMApi: createCluster called - force registration is enabled.

2016-10-07 11:54:12,248 DEBUG [238120] ELMApi:Creating Cluster with clusterName: test-cluster-Z|HostName: 10.48.52.10|userid: ccmadmin|password: \*\*\*\*\*|Type: HUCM

2016-10-07 11:54:12,360 DEBUG [238120] ELMApi: createCluster Response status = 400

2016-10-07 11:54:12,360 ERROR [238120] ELMApi: createCluster completes with an error. LM resp status: 400

2016-10-07 11:54:12,360 ERROR [238120] HLMclusterLicenseAgent: Failed to assign cluster test-cluster-Z due to an internal error in LM plm-hcs10

```

2016-10-07 11:54:12,360 DEBUG [238120] hlmsDRUtil.updateJob
2016-10-07 11:54:12,412 DEBUG [238120] hlmsDRUtil.beginTransaction
2016-10-07 11:54:12,415 DEBUG [238120] hlmsDRUtilcommitTransaction
2016-10-07 11:54:12,538 INFO [238120] AgentFSM::currentState changed from null0 to stopped
2016-10-07 11:54:12,539 INFO [238120] Agent route no longer needed...moving it to stopped
routes
2016-10-07 11:54:12,539 INFO [238120] Route removed from context >HLM(8032fcf3-9368-4644-a46f-
46445247e893)<
2016-10-07 11:54:12,539 DEBUG [238120]
+++++
2016-10-07 11:54:12,539 DEBUG [238120] Agent info : HLM(8032fcf3-9368-4644-a46f-46445247e893):
RED

Assign test-cluster-Z to plm-hcs10 is Failed

```

## Vérifiez

Vérifiez le mode de déploiement PLM en parcourant l'URL ci-dessous. L'user-id et le mot de passe de plate-forme PLM est exigé

[https://PLM\\_IP\\_Address /elm-resources/](https://PLM_IP_Address /elm-resources/)

## Solution 5

Activez la connectivité IP entre HCM-F et PLM sur le port 8443. Des logs HLM ne peut pas se connecter au PLM

```

2016-10-18 12:17:47,119 DEBUG [264677] ELMApi:Creating Cluster with clusterName: cluster
delta|HostName: 10.48.55.26|userid: administrator|password: *****|Type: HUCM
2016-10-18 12:17:47,904 DEBUG [43] KeepAliveConsumerProcessor::process -- enter
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [43] KeepAliveConsumerProcessor::process -- received broadcast
message for service sdrconf
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [43] noChange -- sdrconf is Alive
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [43] KeepAliveMonitor::setExpiresBy:
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [43] now: 18/10/2016 12:17:47.905
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [43] expected by: 18/10/2016 12:19:47.905
2016-10-18 12:17:47,905 DEBUG [71] KeepAliveConsumerProcessor::process -- enter
2016-10-18 12:17:47,906 DEBUG [71] KeepAliveConsumerProcessor::process -- received broadcast
message for service sdrconf
2016-10-18 12:17:47,906 DEBUG [71] noChange -- sdrconf is Alive
2016-10-18 12:17:47,906 DEBUG [71] KeepAliveMonitor::setExpiresBy:

```



```
2016-10-18 12:17:47,906 DEBUG [71] now: 18/10/2016 12:17:47.906
2016-10-18 12:17:47,906 DEBUG [71] expected by: 18/10/2016 12:19:47.906
2016-10-18 12:17:50,188 ERROR [264677] HLMClusterLicenseAgent: .null0_AssignClusterToELMRequest
javax.ws.rs.WebApplicationException: javax.xml.bind.MarshalException
- with linked exception:
[java.net.NoRouteToHostException: No route to host]
2016-10-18 12:17:50,188 DEBUG [264677] hlmsDRUtil.updateJob
2016-10-18 12:17:50,247 DEBUG [264677] hlmsDRUtil.beginTransaction
2016-10-18 12:17:50,249 DEBUG [264677] hlmsDRUtilcommitTransaction
2016-10-18 12:17:50,356 INFO [264677] AgentFSM::currentState changed from null0 to stopped
2016-10-18 12:17:50,356 INFO [264677] Agent route no longer needed...moving it to stopped
routes
```

## Vérifiez

Vérifiez la Connectivité entre PLM et HCM-F

```
admin:utils network ping XXX.YYY.WWW.ZZZ
```

## Problème : L'administrateur HCM-F ne peut pas assigner la batterie UC à l'exemple PLM

Le travail échoue avec l'erreur affichée dans l'image

;

## Job Details



Job Type:	Provisioning
Entity Type:	ELM
Date/Time Initiated:	Oct 6, 2016 4:26:47 PM
Date/Time Completed:	Oct 6, 2016 4:26:48 PM
Status:	Failed
Entity Name:	
Description:	Assigning cluster test-cluster-Y to LM plm-hcs10 failed: no platform credential is configured.
Status Information:	
Recommended Action:	

## Solution

Ajoutez le laisser-passer de plate-forme sur HCM-F ou dans CUCDM

```
2016-10-06 16:26:48,508 DEBUG [264674] hlmSDRUtilcommitTransaction
2016-10-06 16:26:48,624 ERROR [264674] HLMClusterLicenseAgent: .null0_AssignClusterToELMRequest
no platform credential is configured for test-cluster-Y
2016-10-06 16:26:48,624 DEBUG [264674] hlmSDRUtil.updateJob
2016-10-06 16:26:48,675 DEBUG [264674] hlmSDRUtil.beginTransaction
2016-10-06 16:26:48,677 DEBUG [264674] hlmSDRUtilcommitTransaction
2016-10-06 16:26:48,798 INFO [264674] AgentFSM::currentState changed from null0 to stopped
2016-10-06 16:26:48,798 INFO [264674] Agent route no longer needed...moving it to stopped
routes
2016-10-06 16:26:48,798 INFO [264674] Route removed from context >HLM(1b32a922-3619-44b0-8004-
7f6fc930c419)<
2016-10-06 16:26:48,798 DEBUG [264674]
+++++
2016-10-06 16:26:48,798 DEBUG [264674] Agent info : HLM(1b32a922-3619-44b0-8004-7f6fc930c419):
RED
Assign test-cluster-Y to plm-hcs10 is Failed
2016-10-06 16:26:48,798 DEBUG [264674] AgentMessageProcessor::Agent is stopped after process,
removed it from persistence store
```

## Vérifiez

Vérifiez le laisser-passer de plate-forme sont configurés dans HCM-F

Naviguez vers la **gestion des applications > l'application > le laisser-passer > la plate-forme de batterie**

ou

Naviguez vers la **gestion > le laisser-passer de par défaut > la plate-forme du type d'application UC (CUCM/CUCXN)**