

Problèmes courants CUCM sur la plate-forme UCS : Noyau, CPU de haute - E/S, état arrêté

TAC

ID de document : 118702

Mis à jour : Janv. 06, 2015

Contribué par Sivakumar Shanmugam, ingénieur TAC Cisco.



[PDF de téléchargement](#)



[Copie](#)

[Commentaires](#)

[Produits connexes](#)

- [Cisco Unified Communications Manager \(CallManager\)](#)

Contenu

[Introduction](#)

[Scénario 1 : Utilisation du CPU élevé due à la question d'attente E/S](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Exemple de sortie](#)

[Solution](#)

[Scénario 2 : Réinitialisations CUCM périodiquement](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Contrôleur de gestion intégré de Cisco témoin \(CIMC\) sorti](#)

[Solution](#)

[Scénario 3 : Crash CUCM](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Contournement](#)

[Scénario 4 : CUCM s'arrête](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Contournement](#)

[Scénario 5 : CUCM est en mode en lecture seule](#)

[Symptômes](#)

[Comment vérifier](#)

[Solution](#)

[Comment collecter des logs UCS](#)

[Comment collecter les logs CIMC : Affichez le tech](#)

[Comment collecter des logs ESXI : Logs système](#)

[Sortie témoin CIMC CLI](#)

[Sortie GUI témoin CIMC](#)

[Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner cinq scénarios de problème courant produits avec Cisco Unified Communications Manager (CUCM) sur la plate-forme de l'Unified Computing System (UCS).

- [Scénario 1 : Utilisation du CPU élevé due à la question d'attente E/S](#)
- [Scénario 2 : Réinitialisations CUCM périodiquement](#)
- [Scénario 3 : Crash CUCM](#)
- [Scénario 4 : CUCM s'arrête](#)
- [Scénario 5 : CUCM est en mode en lecture seule](#)

Certaines des causes classiques sont :

- Panne de disque dur
- Choix redondant de panne de contrôleur des disques indépendants (RAID)
- Panne des batteries de sauvegarde mémoire (BBU)

[Scénario 1 : Utilisation du CPU élevé due à la question d'attente E/S](#)

Symptômes

Reprise de services de Cisco Call manager (CCM) et de couplage de la téléphonie et de l'informatique (CTI) due au noyau de CCM CTI.

Comment vérifier

Suivis CUCM

Employez ces commandes CLI afin de collecter des suivis CUCM :

- **affichez le processus utilisant-plus la CPU**
- **affichez l'état**
- **les utils creusent la liste active**
- **le noyau utilisation analysent la sortie <latest, dernier output> le deux**

Examinez ces logs de l'outil de suivi en temps réel (RTMT) :

- CCM détaillé
- CTI détaillé
- Unité de collecte de données du serveur d'information en temps réel (RIS) PerfMonLogs
- Journaux de l'observateur d'événements
- Logs système de visualisateur d'événements

Exemple de sortie

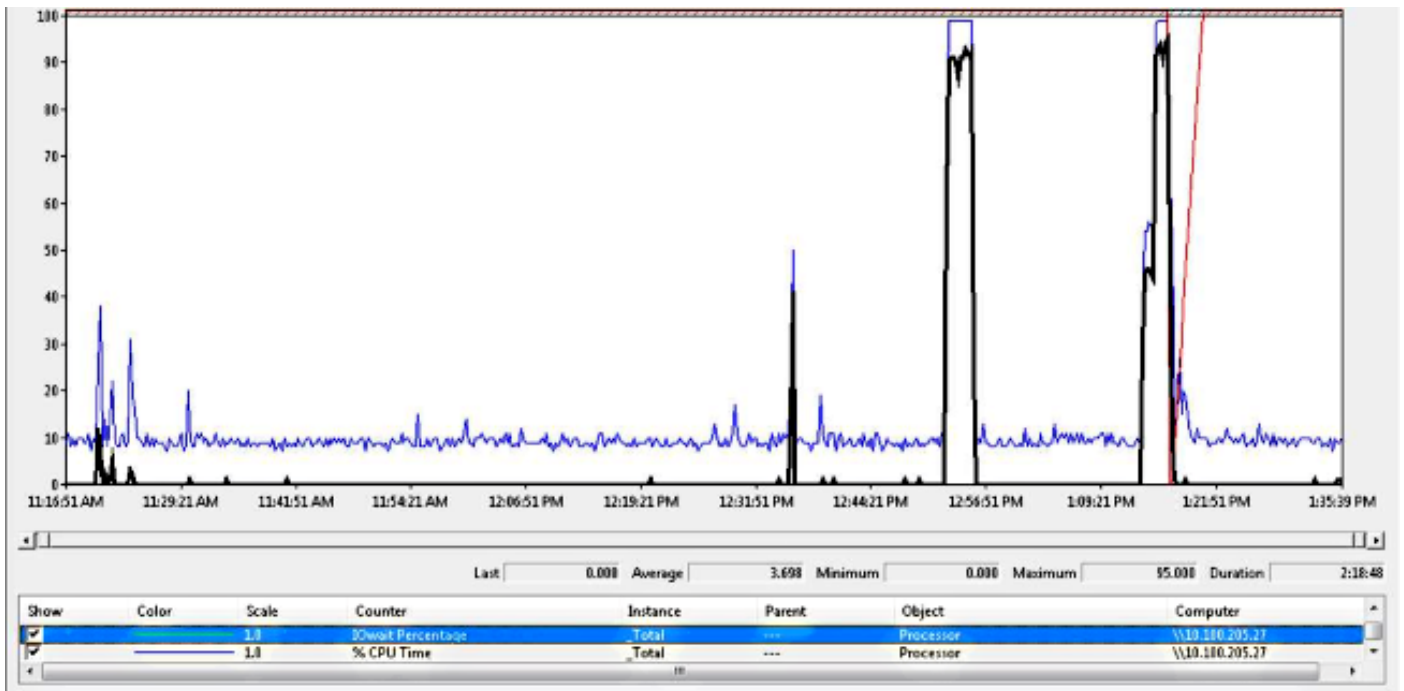
Voici une certaine sortie témoin :

```
admin:utils core active list
Size Date Core File Name
=====
355732 KB 2014-X-X 11:27:29 core.XXX.X.ccm.XXXX
110164 KB 2014-X-X 11:27:25 core.XXX.X.CTImanager.XXXX admin:util core analyze output

=====
CCM service backtrace
=====
#0 0x00df6206 in raise () from /lib/libc.so.6
#1 0x00df7bd1 in abort () from /lib/libc.so.6
#2 0x084349cb in IntentionalAbort (reason=0xb0222f8 "CallManager unable to process
signals. This may be due to CPU or blocked function. Attempting to restart
CallManager.") at ProcessCMPProcMon.cpp:80
#3 0x08434a8c in CMPProcMon::monitorThread () at ProcessCMPProcMon.cpp:530
#4 0x00a8fca7 in ACE_OS_Thread_Adapter::invoke (this=0xb2b04270) at OS_Thread_
Adapter.cpp:94
#5 0x00a45541 in ace_thread_adapter (args=0xb2b04270) at Base_Thread_Adapter.cpp:137
#6 0x004aa6e1 in start_thread () from /lib/libpthread.so.0
#7 0x00ea2d3e in clone () from /lib/libc.so.6
=====

=====
CTI Manager backtrace
=====
#0 0x00b3e206 in raise () from /lib/libc.so.6
#1 0x00b3fbd1 in abort () from /lib/libc.so.6
#2 0x08497b11 in IntentionalAbort (reason=0x86fe488 "SDL Router Services declared
dead. This may be due to high CPU usage or blocked function. Attempting to restart
CTImanager.") at ProcessCTIProcMon.cpp:65
#3 0x08497c2c in CMPProcMon::verifySdlTimerServices () at ProcessCTIProcMon.cpp:573
#4 0x084988d8 in CMPProcMon::callManagerMonitorThread (cmProcMon=0x93c9638) at Process
CTIProcMon.cpp:330
#5 0x007bdca7 in ACE_OS_Thread_Adapter::invoke (this=0x992d710) at OS_Thread_
Adapter.cpp:94
#6 0x00773541 in ace_thread_adapter (args=0x992d710) at Base_Thread_Adapter.cpp:137
#7 0x0025d6e1 in start_thread () from /lib/libpthread.so.0
#8 0x00bead3e in clone () from /lib/li
=====
```

De l'unité de collecte de données RIS PerfMonLogs, vous pouvez voir l'E/S élevée de disque pendant le principal temps.



Le backtrace apparie l'ID de bogue Cisco [CSCua79544](#) : Fréquentez les process cores CCM dus à l'E/S élevée de disque. Cette bogue décrit un problème matériel et explique comment isoler plus loin le problème.

Enregistrement E/S de fichier d'enable (FIOR) :

Employez ces commandes afin d'activer FIOR :

```
utils fior start
utils fior enable
```

Puis, attende la prochaine occurrence. Voici la commande CLI de collecter la sortie : **le fichier obtient l'activelog platform/io-stats**. Sélectionnez ces commandes afin de désactiver FIOR :

```
utils fior stop
utils fior disable
```

Voici un certain log témoin FIOR sorti :

```
kern 4 kernel: fio_syscall_table address set to c0626500 based on user input
kern 4 kernel: fiostats: address of do_execve set to c048129a
kern 6 kernel: File IO statistics module version 0.99.1 loaded.
kern 6 kernel: file reads > 265000 and writes > 51200 will be logged
kern 4 kernel: fiostats: enabled.
kern 4 kernel: fiostats[25487] started.
```

Solution

L'ATTENTE E/S est habituellement une question avec la plate-forme UCS et sa mémoire.

Le log UCS est exigé pour isoler l'emplacement de la cause. Référez-vous [le comment collecter la section de logs UCS](#) pour que les instructions collectent les suivis.

Scénario 2 : Réinitialisations CUCM périodiquement

Symptômes

Les réinitialisations CUCM dues à un crash ESXI mais au problème intrinsèque est que l'ordinateur UCS perd l'alimentation.

Comment vérifier

Examinez ces suivis CUCM :

- Unité de collecte de données de Cisco RIS PerfMonLog
- Journal de l'observateur d'événements
- Visualisateur d'événements - Log système
- CCM détaillé

Il n'y a rien approprié dans les suivis CUCM. Le CUCM arrête avant l'incident et ceci est suivi une reprise normale de service. Ceci élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS où les passages CUCM a le problème. La plate-forme UCS a beaucoup d'exemples du virtual machine (VM) qui fonctionnent là-dessus. Si n'importe quelle VM rencontre une erreur, alors on le voit dans les logs UCS.

Le log UCS est exigé afin d'isoler l'emplacement de la cause. Référez-vous [le comment collecter la](#) section de [logs UCS](#) pour des instructions au sujet de la façon collecter les suivis.

Contrôleur de gestion intégré de Cisco témoin (CIMC) sorti

Voici une certaine sortie témoin :

```
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[lpc_reset_isr_handler]:79:LPC Reset ISR ->
ResetState: 1
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>drivers/bmc/usb/usbl.1/se_pilot2_udc_usb1_1.c:
2288:USB FS: VDD Power WAKEUP- Power Good = OFF
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[se_pilot2_wakeup_interrupt]:2561:USB HS:
VDD Power = OFF
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:BIOSReader:1176: BIOSReader.c:752:File Close :
/var/nuova/BIOS/BiosTech.txt
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:kernel:-:<5>[block_transfer_fetch_host_request_for_app]:
1720:block_transfer_fetch_host_request_for_app : BT_FILE_CLOSE : HostBTDescr = 27 :
FName = BiosTech.txt
5:2014 May 11 13:10:48:BMC:IPMI:1357: Pilot2SrvPower.c:466:Blade Power Changed To:
[ OFF ]
5:2014 May 11 13:10:49:BMC:lv_dimm:-: lv_dimm.c:126:[lpc_reset_seen]LPC Reset Count
is Different [0x1:0x2] Asserted LPC Reset Seen
```

Solution

Quand vous rencontrez cette erreur, l'alimentation **Pilot2SrvPower.c:466:Blade a changé à : [HORS FONCTION] - actionnez la question**, il signifie que l'ordinateur UCS perd l'alimentation. Par conséquent, vous devriez s'assurer que l'ordinateur UCS obtient l'alimentation suffisante.

Scénario 3 : Crash CUCM

Symptômes

Les crash VM CUCM mais répond toujours aux pings. Les affichages d'écran de console de vSphere ces informations :

```
*ERROR* %No Memory Available*ERROR* %No Memory Available
```

Comment vérifier

Examinez ces suivis CUCM :

- Unité de collecte de données de Cisco RIS PerfMonLog
- Journal de l'observateur d'événements
- Visualisateur d'événements - Log système
- CCM détaillé

Il n'y a rien approprié dans les suivis CUCM. Le CUCM arrête avant l'incident et est suivi par une reprise normale de service. Ceci élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS où les passages CUCM a le problème. La plate-forme UCS a beaucoup d'exemples VM qui fonctionnent là-dessus. Si n'importe quelle VM rencontre une erreur, alors on le voit dans les logs UCS.

Le log UCS est exigé afin d'isoler l'emplacement de la cause. Référez-vous [le comment collecter la](#) section de [logs UCS](#) pour des instructions au sujet de la façon collecter les suivis.

Contournement

Mettez hors tension la VM et redémarrez-la. Après que la réinitialisation, le système fonctionne bien.

Scénario 4 : CUCM s'arrête

Symptômes

Le serveur CUCM va à un état où il s'arrête.

Comment vérifier

Examinez ces suivis CUCM :

- Unité de collecte de données de Cisco RIS PerfMonLog
- Journal de l'observateur d'événements

- Visualisateur d'événements - Log système
- CCM détaillé

Il n'y a rien approprié dans les suivis CUCM. Le CUCM arrête avant l'incident et est suivi par une reprise normale de service. Ceci élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS où les passages CUCM a le problème. La plate-forme UCS a beaucoup d'exemples VM qui fonctionnent là-dessus. Si n'importe quelle VM rencontre une erreur, alors on le voit dans les logs UCS.

Le log UCS est exigé afin d'isoler l'emplacement de la cause. Référez-vous [le comment collecter la](#) section de [logs UCS](#) pour des instructions au sujet de la façon collecter les suivis.

Contournement

Essayez une reprise manuelle pour voir si elle aide.

Scénario 5 : CUCM est en mode en lecture seule

Symptômes

Vous recevez cette erreur :

```
The /common file system is mounted read only.Please use Recovery Disk to check the file system using fsck.
```

Comment vérifier

Publisher (BAR) et un abonné (SOUS-TITRE) qui sont installés sur la même exposition d'ordinateur UCS l'erreur en lecture seule de mode. Le disque de reprise ne répare pas la question.

Il n'y a rien approprié dans les suivis CUCM. Le CUCM arrête avant l'incident et est suivi par une reprise normale de service. Ceci élimine CUCM et indique que la cause se trouve ailleurs.

La plate-forme UCS où les passages CUCM a le problème. La plate-forme UCS a beaucoup d'exemples VM qui fonctionnent là-dessus. Si n'importe quelle VM rencontre une erreur, alors on le voit dans les logs UCS.

Le log UCS est exigé afin d'isoler l'emplacement de la cause. Référez-vous [le comment collecter la](#) section de [logs UCS](#) pour des instructions au sujet de la façon collecter les suivis.

Solution

Après remplacement de matériel, reconstruisez les Noeuds problématiques.

Comment collecter des logs UCS

Cette section décrit comment collecter les suivis requis pour identifier le problème ou fournit des liens aux articles qui prévoient ces informations.

Comment collecter les logs CIMC : Affichez le tech

Référez-vous à ces articles pour des informations sur la façon collecter les logs CIMC :

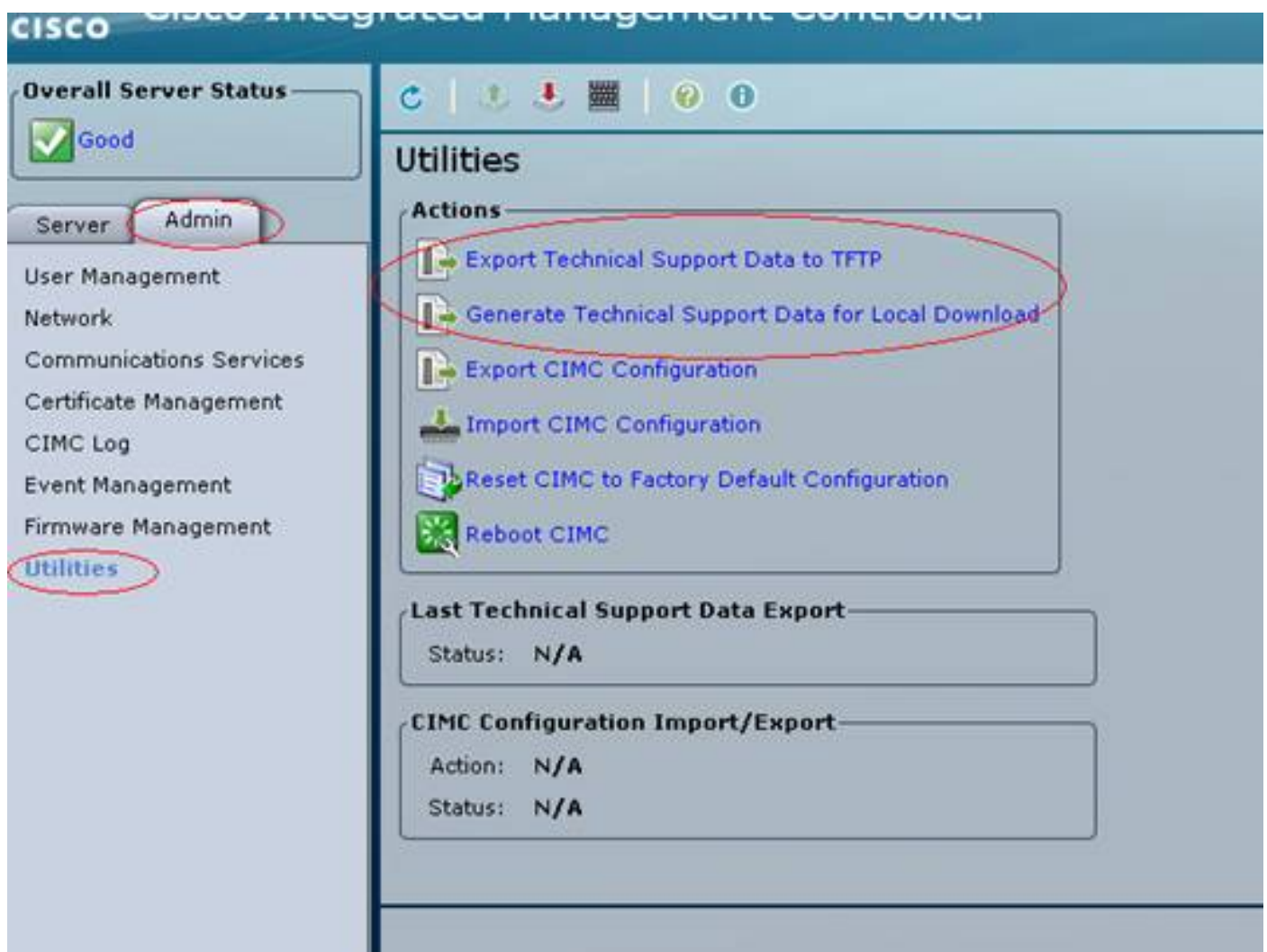
[Utilisant le GUI de Cisco CIMC pour collecter des détails d'exposition-tech](#)

[Guide visuel pour collecter des fichiers de support technique \(B et séries C\)](#)

Comment collecter des logs ESXI : Logs système

Référez-vous à cet article pour des informations sur la façon collecter des logs ESXI :

[Obtenir les informations de diagnostic pour des hôtes d'ESXi 5.x utilisant le client de vSphere](#)



Sortie témoin CIMC CLI

Voici un certain échantillon CIMC CLI sorti d'une panne de disque dur :

```
ucs-c220-m3 /chassis # show hdd
```

```
Name Status LocateLEDStatus
```

```
-----  
HDD1_STATUS present TurnOFF  
HDD2_STATUS present TurnOFF  
HDD3_STATUS failed TurnOFF  
HDD4_STATUS present TurnOFF  
HDD5_STATUS absent TurnOFF  
HDD6_STATUS absent TurnOFF  
HDD7_STATUS absent TurnOFF  
HDD8_STATUS absent TurnOFF
```

```
ucs-c220-m3 /chassis # show hdd-pid
```

```
Disk Controller Product ID Vendor Model
```

```
-----  
1 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
2 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
3 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS  
4 SLOT-2 A03-D500GC3 ATA ST9500620NS
```

```
ucs-c220-m3 /chassis/storageadapter # show physical-drive
```

```
Physical Drive Number Controller Health Status Manufacturer Model Predictive  
Failure Count Drive Firmware Coerced Size Type
```

```
-----  
1 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD  
2 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD  
3 SLOT-2 Severe Fault Unconfigured Bad ATA ST9500620NS 0 CC03 0 MB HDD  
4 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD
```

Voici un certain échantillon CIMC CLI sorti de la panne de contrôleur RAID :

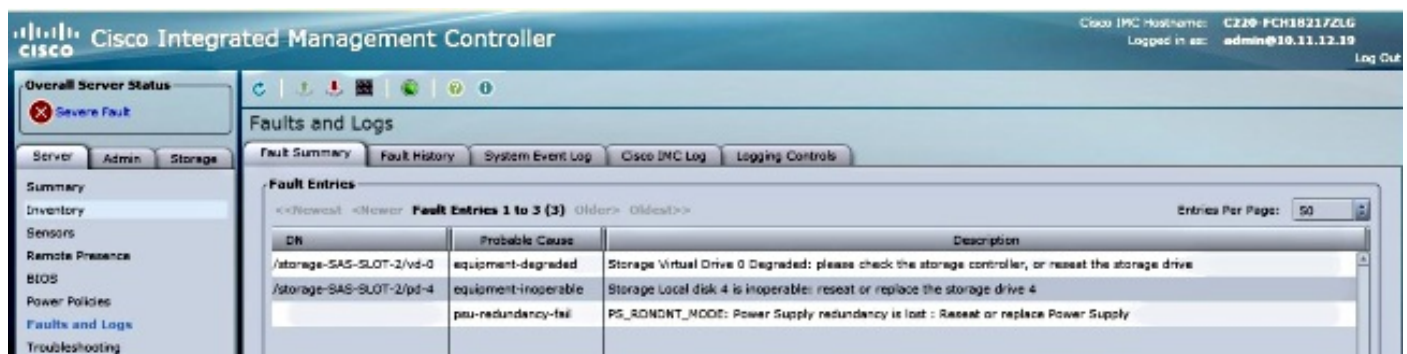
```
ucs-c220-m3 /chassis/storageadapter # show physical-drive
```

```
Physical Drive Number Controller Health Status Manufacturer Model Predictive  
Failure Count Drive Firmware Coerced Size Type
```

```
-----  
1 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD  
2 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD  
3 SLOT-2 Severe Fault Unconfigured Bad ATA ST9500620NS 0 CC03 0 MB HDD  
4 SLOT-2 Good Online ATA ST9500620NS 0 CC03 475883 MB HDD
```

Sortie GUI témoin CIMC

Voici un certain GUI témoin CIMC sorti d'une panne de disque dur :



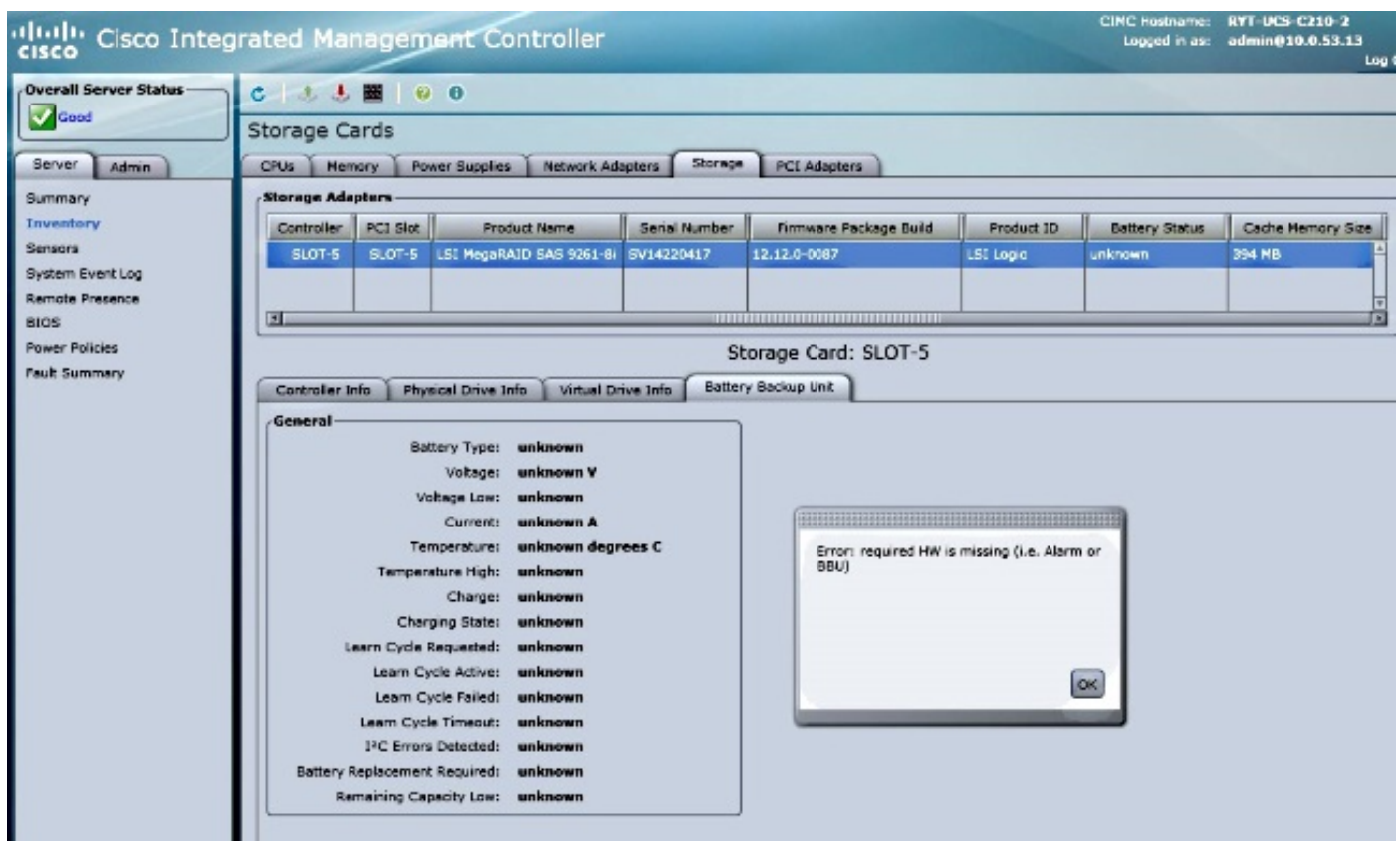
Voici un certain GUI témoin CIMC sorti d'une erreur pourpre d'écran :

(Panne de contrôleur d'incursion | Défaut : Exception 14 CSCuh86924 ESXi PSOD PF -

Contrôleur RAID 9266-8i LSI)

```
10.195.0.2 - KVM Console
File View Macros Tools Power VirtualMedia Help
VMware ESXi 5.1.0 [Releasebuild-1065491 x86_64]
#PF Exception 14 in world 8632:helper31-2 IP 0x4100110f3f6f addr 0xce0
PTCs:0x4a2c67027;0x4a5bb7027;0x0;
cr0=0x8001003d cr2=0xce0 cr3=0x3a000 cr4=0x216c
franc=0x412206e1bda0 lp=0x4100110f3f6f err=0 rflags=0x10206
rax=0x0 rbx=0x410017602260 rcx=0x412206e27000
rdx=0x412206e1bf10 rbp=0x412206e1beb0 rsi=0x4100110f458c
rdi=0x0 r8=0x0 r9=0x0
r10=0x1 r11=0x1 r12=0x410016503470
r13=0x530 r14=0x4100165035e0 r15=0x4100110f450c
*PCPU4:8632/helper31-2
PCPU 0: ISVUYSHVVIS
Code start: 0x410010800000 VMK uptime: 0:02:03:51.401
0x412206e1beb0:[0x4100110f3f6f]megasas_reset_fusion#<None>#<None>+0x1e stack: 0x16501e40
0x412206e1bf60:[0x410010f5aac3]vmk_lnx_workqueue_callbackfrom_vmware_driverAPI#9.2+0x11a stack: 0x0
0x412206e1bfff0:[0x41001004042f]theIpFunc#vkernel#1#nover+0x52e stack: 0x0
0x412206e1bfff8:[0x0]<unknown> stack: 0x0
base fs=0x0 gs=0x41001000000 Kgs=0x0
CoreDump to disk. Slot 1 of 1.
DiskDump: FAILED: Timeout
Debugger waiting(world 8632) -- no port for remote debugger. "Escape" for local debugger.
```

Voici un certain GUI témoin CIMC sorti d'une panne BBU :



Ce document était-il utile ? [Oui aucun](#)

Merci de votre feedback.

[Ouvrez une valise de support](#) (exige un [contrat de service Cisco](#).)

Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté

[Cisco prennent en charge la Communauté](#) est un forum pour que vous posiez et pour répondez à des questions, des suggestions de partage, et collabore avec vos pairs.

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions utilisées dans ce document.

Mis à jour : Janv. 06, 2015

ID de document : 118702