

Risoluzione dei problemi relativi allo stato di arresto di Hybrid Management Connector

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Errore dall'hub di controllo](#)

[Errore dall'interfaccia utente di Expressway](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Abilita registrazione diagnostica durante la replica del problema.](#)

[Crea snapshot di sistema completo.](#)

[Inviare i log a Webex.](#)

[Soluzione](#)

[Accesso tramite SSH](#)

[Convalida gestione connettore](#)

[GUI Expressway](#)

[Causa principale](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come identificare e correggere lo stato di errore in Management Connector che non può influire sui servizi ibridi ospitati in Expressway.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Organization.
- Calendario ibrido Webex.
- Cisco Expressways.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Webex Control Hub build 20250626-0fe1785.
- Calendario ibrido con Exchange 2019.
- Cisco Expressway-C X15.0

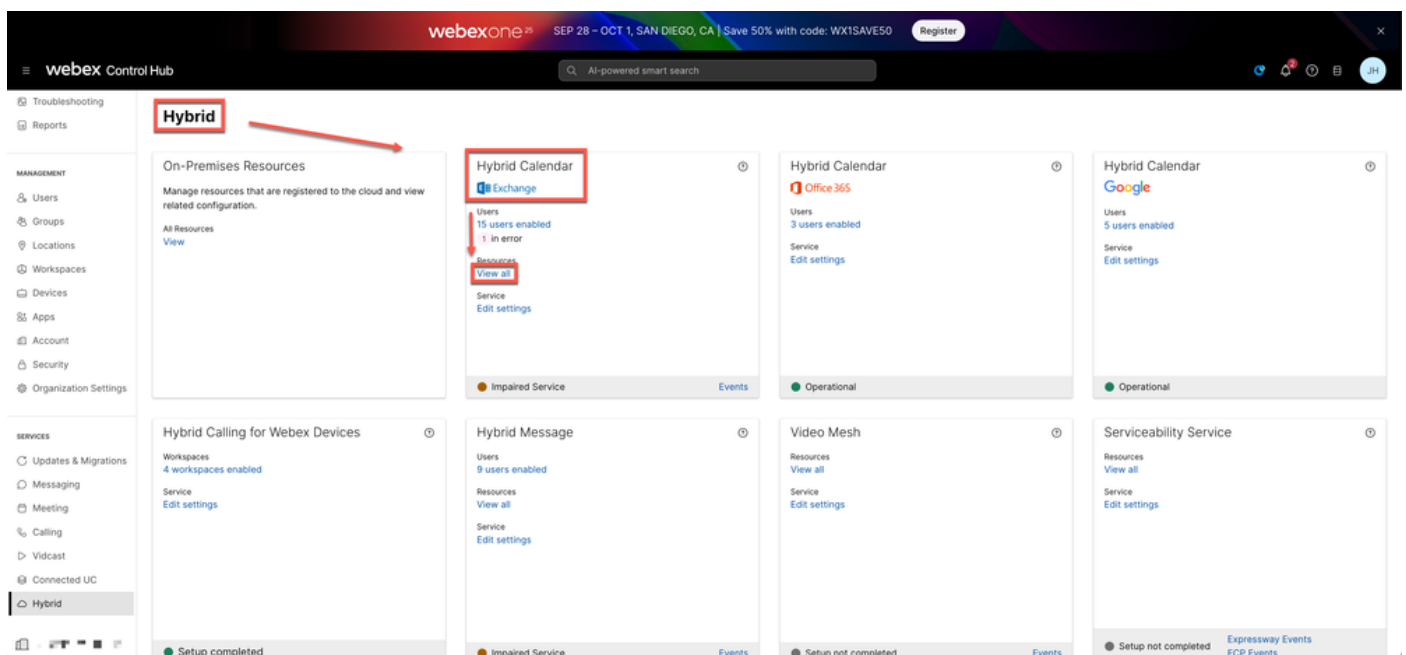
Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Introduzione

È stato rilevato che dopo l'aggiornamento del firmware Expressway il connettore di gestione non è in grado di uscire dall'hub di controllo da Management Connector e da tutti i servizi ibridi ospitati offline.

Errore dall'hub di controllo

Con un account amministratore, accedere a admin.webex.com > Servizi > Ibrido > Calendario ibrido con Exchange > Risorse > Visualizza tutto.



Errore hub di controllo

Selezionare il cluster e il nodo interessati e confermare lo stato Non in linea.

webexone SEP 28 - OCT 1, SAN DIEGO, CA | Save 50% with code: WX1SAVE50 Register

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	

Stato offline

Errore dall'interfaccia utente di Expressway

Accedere a Expressway login > Status > Alarms (Avvisi). Individua applicazione: avviso di errore per il servizio di gestione.

CISCO Cisco Expressway-C

This system has 6 alarms

Status > System > Applications > Users > Maintenance >

Alarms

You are here: Status > 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

Allarme

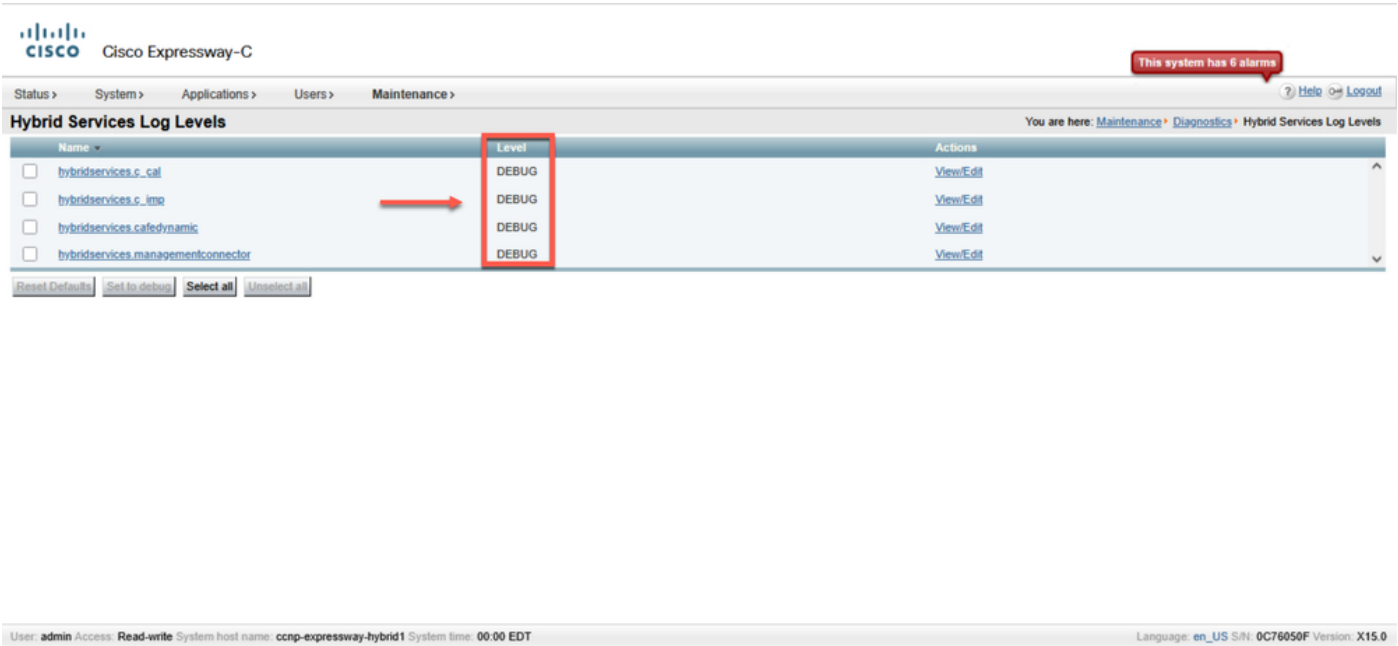
"Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.p

Allarme estratto dall'istantanea di registrazione...txt

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

Risoluzione dei problemi

Ci sono 3 modi noti per raccogliere i registri Expressway, per questo allarme l'opzione migliore è Registrazione diagnostica. Selezionare Expressway login > Maintenance > Diagnostics > Hybrid Services Log Levels (Accesso Expressway > Manutenzione > Diagnostica > Livelli registro servizi ibridi). Verificare che i livelli del registro dei servizi ibridi siano impostati su DEBUG.



Livelli di log

Abilita registrazione diagnostica durante la replica del problema.

Accedere a Expressway login > Manutenzione > Diagnostica > Registrazione diagnostica > Avvia nuovo registro. Una volta raccolti i log, aprire lo snapshot di log...file txt e ricerca Autorizzazione negata.

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 125, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 125, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 125, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 125, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 125, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "
", line 225, in make_dirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: PermissionError: [Errno 13] Permission denied: './cafedynamic/cafexutil.py'
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: During handling of the above exception, another exception occurred
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:
```

Crea snapshot di sistema completo.

Accedere a Expressway login > Manutenzione > Diagnostica > Snapshot di sistema > Crea snapshot completo. Aprire hybrid_services...file di log e ricerca Autorizzazione negata.

Inviare i log a Webex.

Selezionare Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Logging > Send.



Avviso: Opzione non disponibile perché Connettore non in linea.

Soluzione

Accesso tramite SSH

Accedere tramite SSH al nodo interessato con l'account root. Tipo:

```
<#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 connettore integro e funzionante dispone delle seguenti autorizzazioni di file system:

```

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

```

Le modalità sono read (r), write (w) o execute (x). Il primo campo contiene 10 caratteri che fanno riferimento alle seguenti caratteristiche:

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

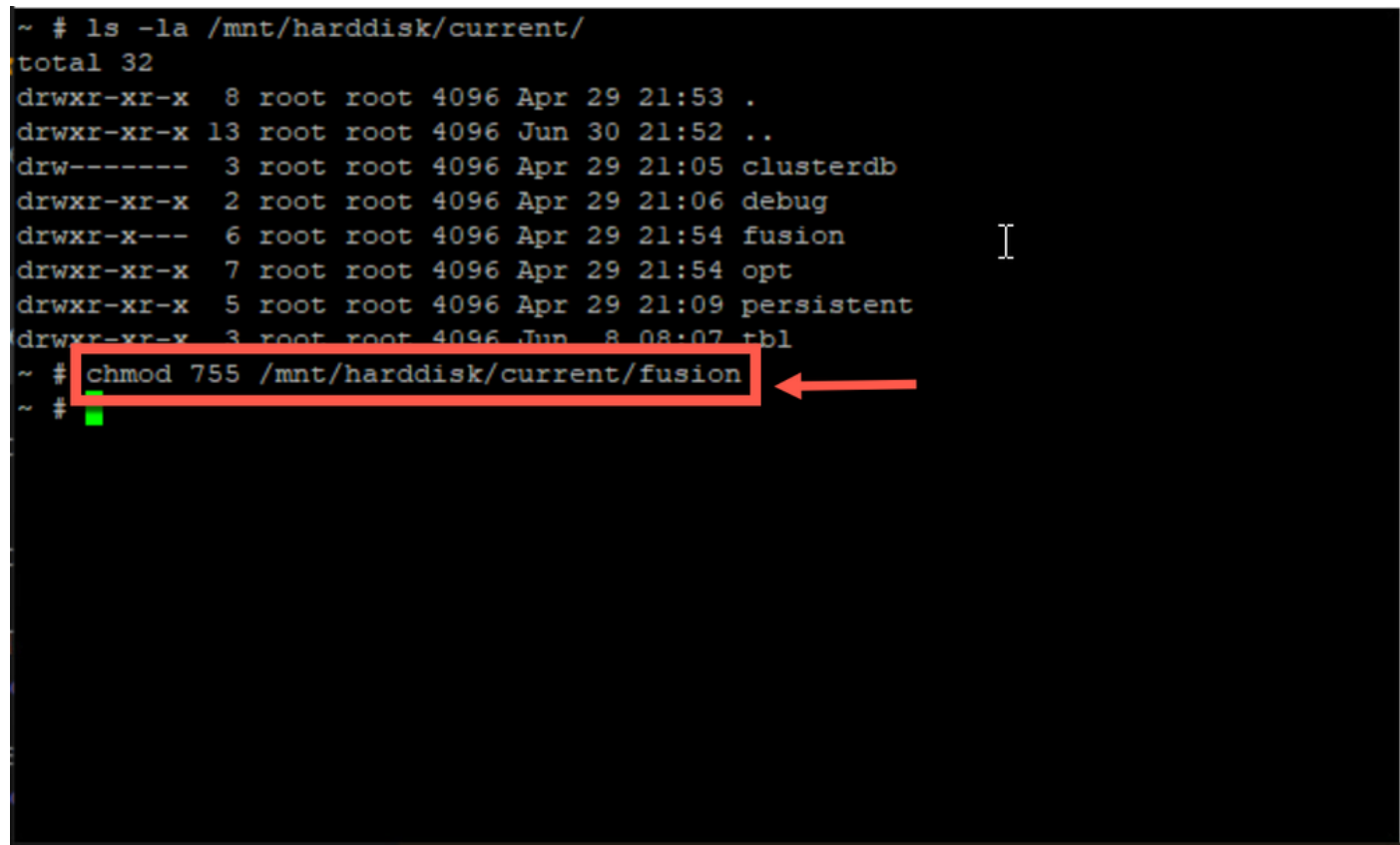
Il nodo interessato non dispone del set di autorizzazioni corretto per il file system di Fusion.

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

Per modificare le autorizzazioni di un file, si utilizza il comando `chmod` (abbreviazione di change mode), con la seguente sintassi:

```
<#root>
```

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

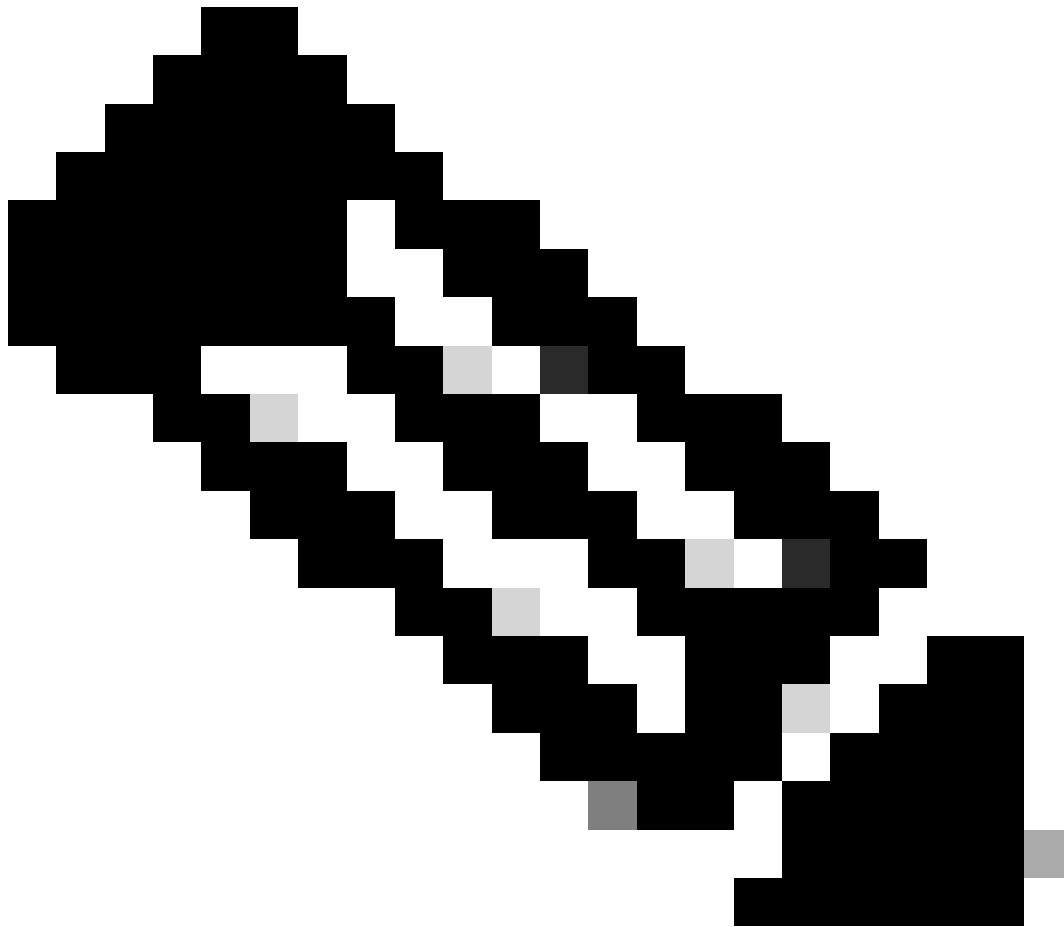


A terminal window with a black background and green text. The first command is `ls -la /mnt/harddisk/current/`, which lists several files and directories. The file `fusion` is highlighted with a red box. The second command is `chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion`, which is also highlighted with a red box and pointed to by a red arrow. 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 rappresentazione Unix `drwxr-xr-x` si traduce nella notazione numerica: 755



Nota: Assicurarsi di controllare le autorizzazioni corrette per tutte le directory poiché non solo la fusione potrebbe essere interessata.

Convalida gestione connettore

GUI Expressway

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

The screenshot shows the Cisco Expressway-C web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Status >', 'System >', 'Applications >', 'Users >', and 'Maintenance >'. A red banner in the top right corner says 'This system has 7 alarms'. Below the navigation bar, the 'Connector Management' section is active. It shows a 'Management Connector' with a status of 'Stopped'. A red box highlights the 'Restart connector' button, with a red arrow pointing to it. Below this, there's a 'Rollback option' section showing the target version '8.11-1.0.717' and a note about rolling back. At the bottom, there's a footer with user information: 'User: admin Access: Read-write System host name: ccnp-expressway-hybrid1 System time: 00:00 EDT' and language/version info: 'Language: en_US S/N: 0C76050F Version: X15.0'.

Riavvia connettore

Avvio di Gestione connettore completato.

This screenshot shows the same Cisco Expressway-C web interface as the previous one, but the status of the 'Management Connector' is now 'Running'. A red box highlights the 'Running' status, with a red arrow pointing to it. The rest of the interface, including the navigation bar, 'Rollback option' section, and footer, remains the same.

Operazione riuscita

Causa principale

Una o più autorizzazioni del file system utilizzate per i servizi ibridi sono state modificate influenzando sulla capacità di avvio corretto di Hybrid Management Connector. Cisco sta ancora cercando di stabilire il motivo.

Informazioni correlate

- N/D

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).