

ハイブリッド管理コネクタの停止ステータスのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[コントロールハブからのエラー](#)

[Expressway GUIからのエラー](#)

[トラブルシューティング](#)

[問題が再現されている間、診断ログを有効にします。](#)

[完全なシステムスナップショットを作成します。](#)

[Webexにログを送信します。](#)

[解決方法](#)

[SSH経由でログイン](#)

[コネクタ管理の検証](#)

[ExpresswayのGUI](#)

[根本原因](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Expresswayでホストされているハイブリッドサービスに影響を与えることができない管理コネクタ(MC)の障害ステータスを特定し、修正する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Webex組織
- Webexハイブリッドカレンダー
- Cisco Expresswayです

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Webex Control Hub build 20250626-0fe1785です。
- Exchange 2019を使用したハイブリッドカレンダー。
- Cisco Expressway-C X15.0

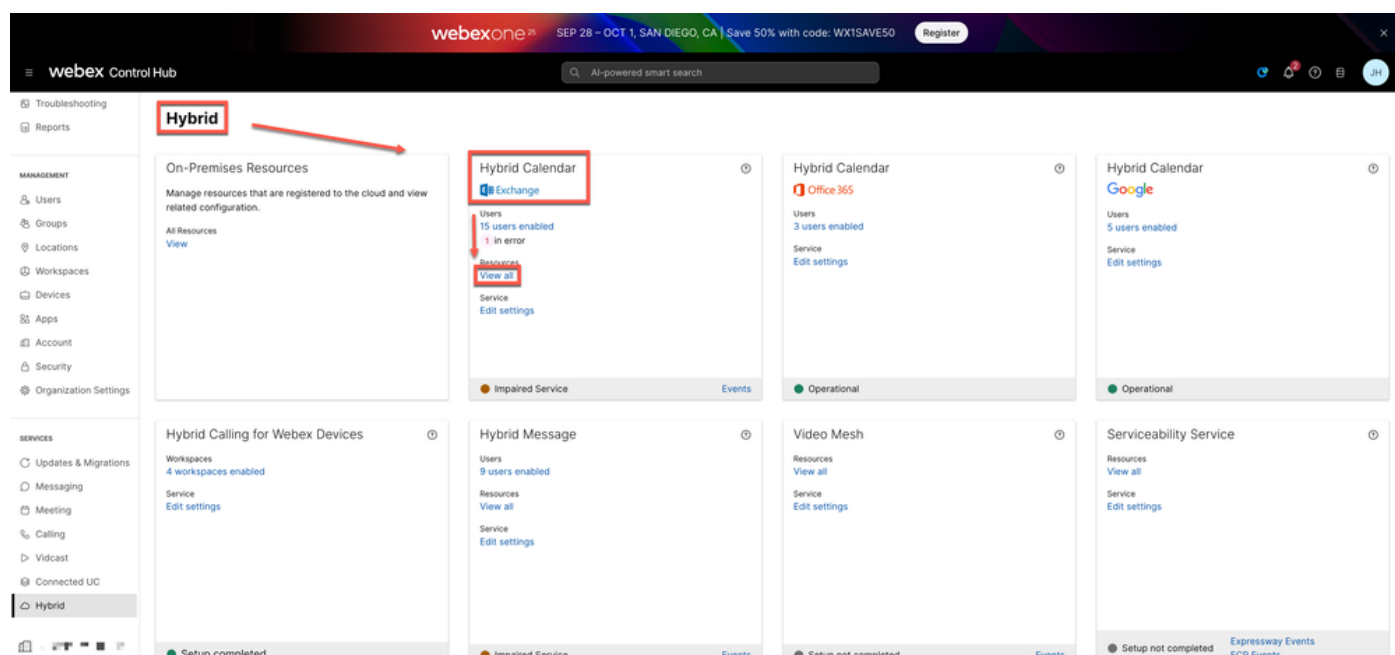
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景

Expresswayファームウェアのアップグレード後、管理コネクタが管理コネクタと、Control Hubからホストされたすべてのハイブリッドサービスをオフラインのままにすることができない問題が検出されました。

コントロールハブからのエラー

管理者アカウントで、admin.webex.com > Services > Hybrid > Hybrid Calendar with Exchange > Resources > View Allにログインします。



コントロールハブエラー

影響を受けるクラスタとノードを選択し、オフラインステータスを確認します。

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	

オフライン状態

Expressway GUIからのエラー

Expresswayログイン>ステータス> アラームの順に選択します。管理サービスのApplication failed alarmを探します。

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

アラーム

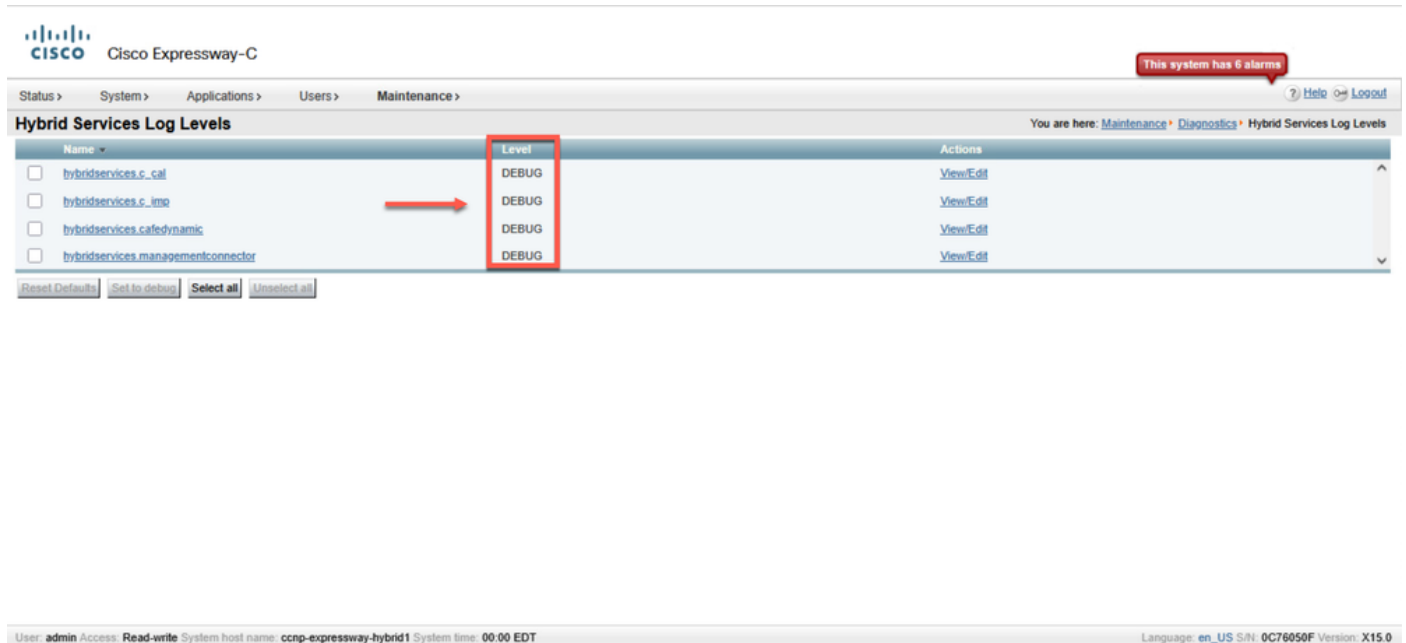
"Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.p

loggingsnapshot...txtからアラームを抽出

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

トラブルシューティング

Expresswayのログを収集する方法は3つあります。このアラームに最適なオプションは診断ログです。Expresswayログイン>メンテナンス>診断>ハイブリッドサービスログレベルに移動します。ハイブリッドサービスのログレベルがDEBUGに設定されていることを確認します。



ログ レベル

問題が再現されている間、診断ログを有効にします。

Expresswayログイン>メンテナンス>診断>診断ログ>新しいログの開始に移動します。ログが収集されたら、loggingsnapshot...txtファイルを開き、「Permission Denied」を探します。

```

2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 10, in <module>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 10, in <module>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 10, in <module>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 10, in <module>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 10, in <module>
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 denied: 'cafedynamic'
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, 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/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Exception: [Errno 13] Permission denied:
```

完全なシステムスナップショットを作成します。

Expresswayログイン>メンテナンス>診断>システムスナップショット>完全なスナップショットの作成に移動します。 hybrid_services...logファイルを開き、「Permission Denied」を検索します。

Webexにログを送信します。

Expresswayログイン>アプリケーション>ハイブリッドサービス>コネクタロギング>送信に移動します。



警告：コネクタがオフラインのため、オプションを使用できません。

解決方法

SSH経由でログイン

SSH経由で、影響を受けるノードにrootアカウントでログインします。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

正常に動作しているコネクタには、次のファイルシステム権限があります。

```
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
```

モードは、読み取り(r)、書き込み(w)、実行(x)です。最初のフィールドには、次の特性を示す10文字が含まれています。

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

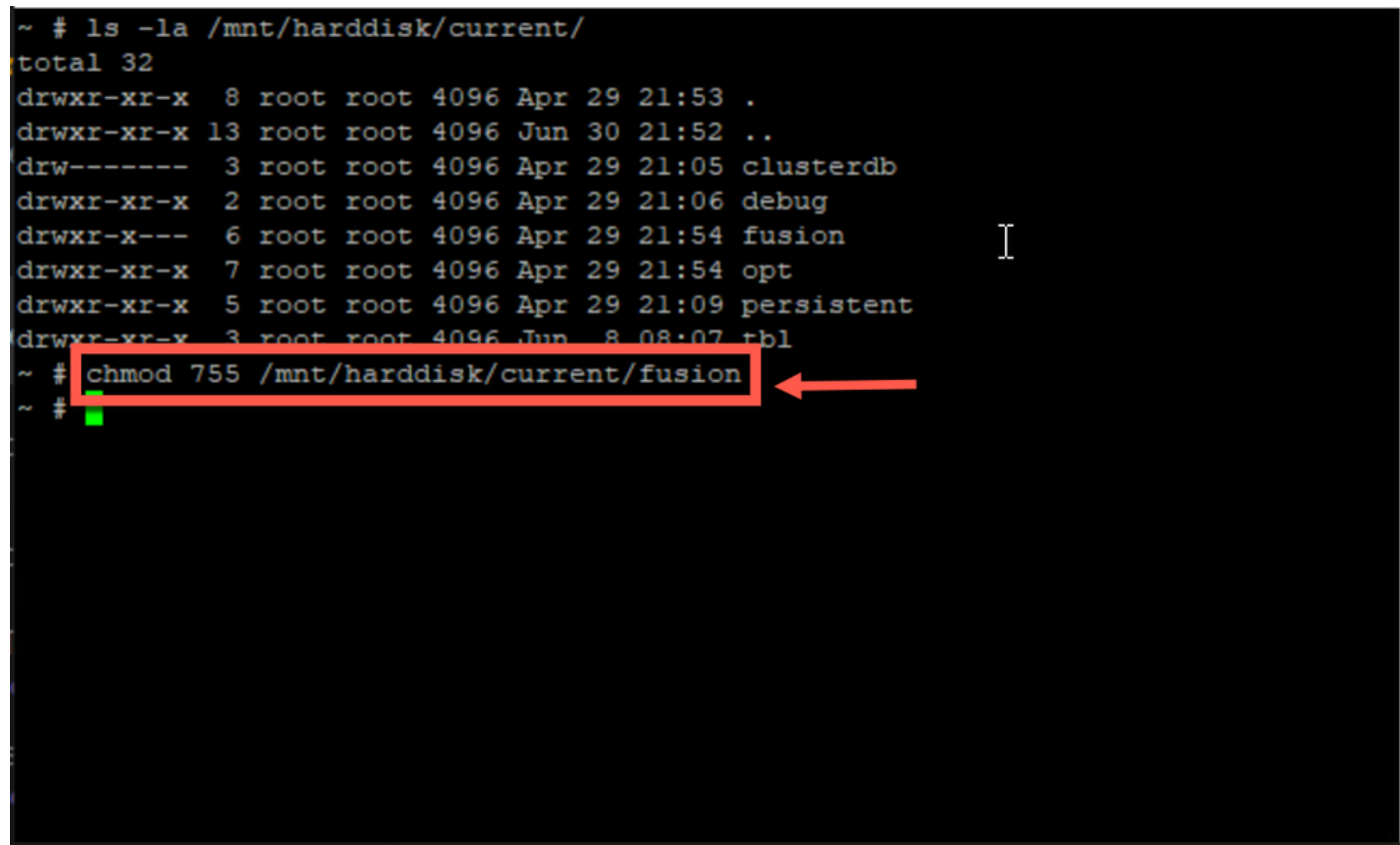
影響を受けるノードには、fusionファイルシステムに対する正しい権限セットがありません。

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

ファイルのアクセス権を変更するには、次の構文でchmodコマンド(change modeの短縮形)を使用します。

```
<#root>
```

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

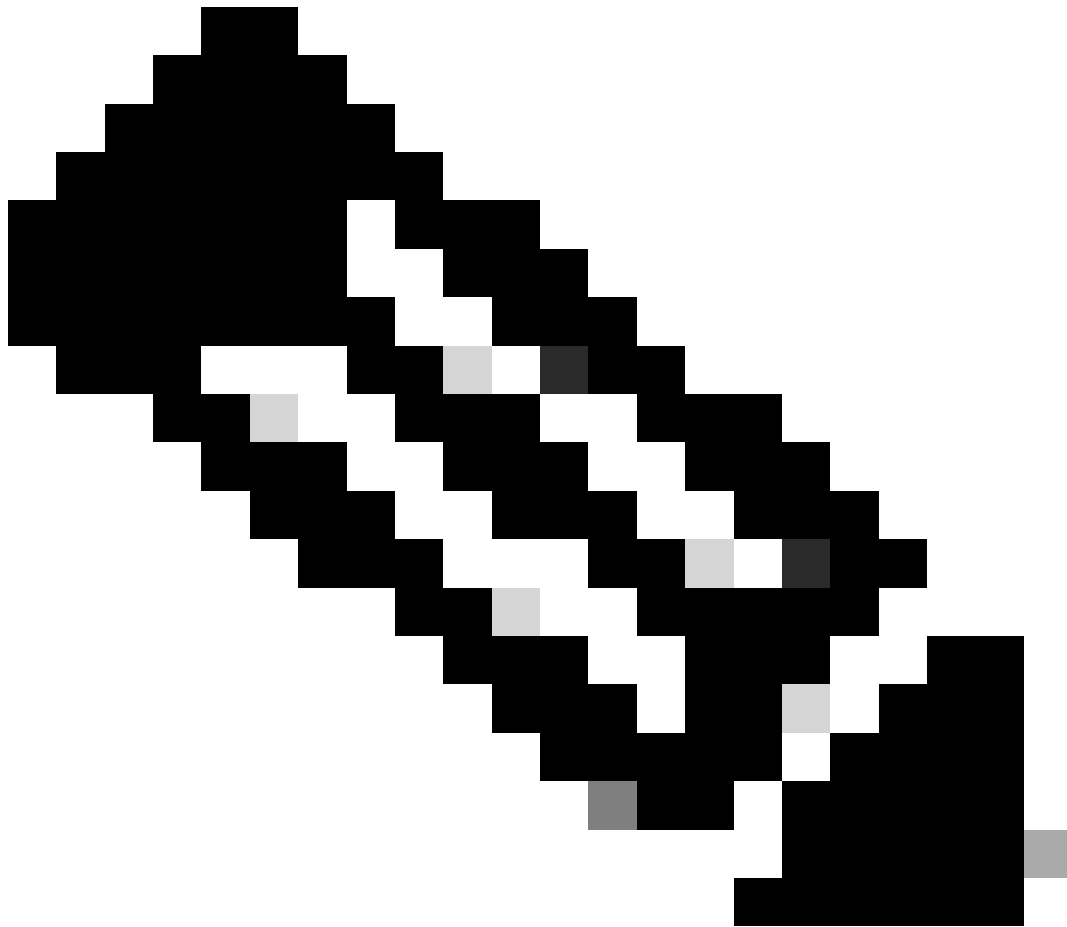


A terminal window screenshot with a black background and green text. The first command is `ls -la /mnt/harddisk/current/`, which lists several directories including `fusion` with permissions `drwxr-x---`. The second command is `chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion`, which is highlighted with a red rectangular box. A red arrow points from the right towards the box. 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  
~ #
```

融合

UNIX表記drwxr-xr-xは、数字表記755に変換したものです。



注:Fusionだけでなく、影響を受ける可能性もあるため、すべてのディレクトリに対して正しい権限を確認してください。

コネクタ管理の検証

ExpresswayのGUI

Expresswayログイン>アプリケーション>ハイブリッドサービス>コネクタ管理>コネクタの再起動ボタンに移動します。

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 a target version of 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: en_US S/N: 0C76050F Version: X15.0'.

コネクタの再起動

コネクタ管理が正常に開始されました。

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, alarms banner, and footer, remains the same.

成功

根本原因

ハイブリッドサービスに使用される1つ以上のファイルシステム権限が、ハイブリッド管理コネクタを正しく起動する機能に影響を与えて変更されました。シスコでは、その理由を究明するために調査中です。

関連情報

- N/A

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。