

CSCwk81097のTomcatアップグレード障害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](#)

[背景説明](#)

[問題：9.0.90以降にアップグレードしてもApache Tomcatが起動しない](#)

[解決方法](#)

[手順](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、CCEでのTomcatのクラッシュの1つのシナリオと、起動しない場合の修正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。

- Contact Center Enterprise(CCE)12.x
- CCEでのApache Tomcatのアップグレード手順

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。

- CCE 12.x
- Apache Tomcat 9.0.90以降

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。

背景説明

UpgradeTomcatユーティリティを使用してApache Tomcatを下位バージョンからバージョン9.0.90または9.0.91にアップグレードすると、サービスはCCEサーバで動作しなくなります。

問題：9.0.90以降にアップグレードしてもApache Tomcatが起動しない

この問題は、不具合[Cisco Bug ID CSCwk81097](#) (登録ユーザ専用)に記載されています。今後のESリリースや回避策のためにブックマークしておくことができます。

解決方法

Apache Tomcat 9.0.89にロールバックする必要があります。ソフトウェア不具合は、Cisco CCEエンジニアリングに積極的に取り組んでいます。

各手順の結果の詳細については、../UpgradeTomcatResults/UpgradeTomcat.logファイルを参照してください。

注:Tomcatユーティリティを使用する前に、VM上のUnified CCEサービスを停止してください

手順

ステップ 1	コマンドラインから、Upgrade Tomcat Utilityをコピーしたディレクトリに移動します。
ステップ 2	このツールを実行するには、tomcatutility.bat -revertコマンドを入力します。
ステップ	プロンプトが表示されたら、yesと入力して復帰を続行します。

3	
ステップ 4	すべてのUnified CCEコンポーネントVMについて、これらの手順を繰り返します。

関連情報

- [Tomcatユーティリティのアップグレード](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

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。