

PLM の新しい UC アプリケーション製品例を HCM-F によって追加している間トラブルシューティング問題

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題： HCM-F 管理者は PLM 例に UC クラスタを割り当てられません](#)

[解決策 1](#)

[確認](#)

[解決策 2](#)

[確認](#)

[解決策 3](#)

[確認](#)

[解決 4](#)

[確認](#)

[解決策 5](#)

[確認](#)

[問題： HCM-F 管理者は PLM 例に UC クラスタを割り当てられません](#)

[解決策](#)

[確認](#)

概要

この資料はホストされた License Manager (HLM) および Prime License Manager (PLM) のための一般的なトラブルシューティングステップを新しい統一されたアプリケーション製品例を HCM-F によって PLM に追加している間記述したものです。さらに TAC ケースをオープンする前に、チェックリストを行って下さい。

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。

- Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS)

- Cisco Hosted Collaboration Mediation 機能 (HCM-F)
- Cisco Prime License Manager (PLM)

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くものです。

- HCM-F 10.6.2
- PLM 10.5.2

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たものです。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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

問題： HCM-F 管理者は PLM 例に UC クラスタを割り当てられません

HCM-F ジョブはイメージで示されているエラーと失敗します：

Job Details	
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:	

複数の条件が同じ GUI エラーの原因となる場合があると同時にこの問題を解決するために、HLM によって詳述されるログが必要となります。

HCM-F へのログインは、CLI ログを水平にし、集めますログをイネーブルに設定します。

コマンドを実行して下さい：

トレース tracelevel を設定して下さい

tracelevel を (許可された tracelevels を見つけるために使用 CLI は 「tracelevels」 を示します) 入力して下さい::
詳しい

servicename を入力して下さい:: Cisco HCS License Manager サービス

問題を再生し、ログを集めて下さい。

ファイルは activelog /hcs/HLM/ を得ます*

解決策 1

クラスタ アプリケーション パブリッシャのサービスプロバイダー IP アドレスを追加して下さい。 HCM-F は UC アプリケーションに IPサービスプロバイダーが抜けているので接続できません。

```
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
```

検証

確認するため、アプリケーションの管理 > クラスタ アプリケーションにナビゲート するため

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: CUCM-DELTA-CL

Auto Link to Virtual Machine

Virtual Machine: None

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	

Save Add New Delete

解決策 2

ポート 8443 の HCM-F および UC アプリケーション間の IP接続を有効にしてください。

HCM-F 設定はうまくありますしかし HLM モジュールは UC アプリケーションの方に TCP 接続を開くことができません。この問題をどのように更に解決しなさいか Verify セクションを参照してください

```
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-8204f6cblfa3)<
```

確認

- UC アプリケーションが作動中であることを確認して下さい。
- UC アプリケーションと HCM-F 間の接続を確認して下さい。

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

- ポート 8443 がファイアウォールによってブロックされないことを確認して下さい。パケットキャプチャを集め、TCP ハンド振動がうまく確立されることを確認して下さい。

```
admin: utils ネットワーク キャプチャ eth0 ファイル ファイル名 coount 10000 サイズすべてのポート 8443 ホストIPアドレス xxx.yyy.www.zzz
```

xxx.yyy.www.zzz が UC アプリケーション サービスであるところで領域を提供して下さい

- 下記のリンクがアクセス可能であることを確認して下さい。

https://UC_APP_IP_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

解決 3

- HLM がメッセージを送信できないので再型プラットフォーム UC アプリケーション パスワード UC アプリケーション 1 と一致するため。
- UC アプリケーションのプラットフォーム 管理者 Web サービスを開始して下さい

```
2016-10-06 16:24:49,592 INFO [252833] UCAppDeploymentModeConnection: Opening secure connection to: https://10.48.50.14:8443/platfom-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] UCApDeploymentModeConnection.getDeploymentMode Called
2016-10-06 16:24:51,877 ERROR [252833] UCApAPI.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]

```

確認

- プラットフォーム管理上の Web サービスが UC アプリケーションで実行されていることを確認して下さい

Cisco Unified サービスビリティ > プラットフォーム サービス > プラットフォーム管理上の Web サービスへのナビゲート

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

- wsdl ファイルにアクセスしている間プラットフォーム管理上の Web サービス応答を返を確認して下さい

https://UC_APP_IP_ADDRESS:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

解決 4

HCS に PLM 配置モードを切り戻すために Cisco TAC に連絡して下さい

```

2016-10-07 11:37:55,581 INFO [238120] UCApDeploymentModeConnection: Opening secure connection
to: https://10.48.52.10:8443/platform-services/services/DeploymentModeService?wsdl

```

```

2016-10-07 11:37:55,581 INFO [238120] UCApDeploymentModeConnectionPort 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
```

検証

下記の URL の参照によって PLM 配置モードを確認して下さい。 PLM プラットフォーム ユーザ ID がおよびパスワードは必要となります

https://PLM_IP_Address /elm-resources/

解決策 5

ポート 8443 の HCM-F と PLM 間の IP接続を有効にして下さい。 ログから HLM は PLM に接続できません

```
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
```

検証

PLM と HCM-F 間の接続を確認して下さい

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

問題： HCM-F 管理者は PLM 例に UC クラスタを割り当てられません

ジョブはイメージで示されているエラーと失敗します

、

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:	

解決策

HCM-F にまたは CUCDM へのプラットフォーム 資格情報を追加して下さい

```
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
```

検証

プラットフォーム 資格情報が HCM-F に設定されることを確認して下さい

アプリケーションの管理 > クラスタ アプリケーション > 資格情報 > プラットフォームへのナビゲート

または

Administration > 既定の資格情報 > UC アプリケーションタイプ (CUCM/CUCXN) プラットフォームにナビゲートして下さい