

UCS プラットフォーム上の CUCM の一般的な問題：コア、高い CPU - I/O、ハング状態

TAC

Document ID: 118702

Updated: 2015 年 1 月 06 日

Sivakumar Shanmugam によって貢献される、Cisco TAC エンジニア。

 [PDF のダウンロード](#)

 [印刷](#)

[フィードバック](#)

関連製品

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

目次

[概要](#)

[シナリオ 1： I/O 待機問題による CPU 使用率が高い状態](#)

[症状](#)

[確認する方法](#)

[サンプル出力](#)

[解決策](#)

[シナリオ 2： 定期的に CUCM リポート](#)

[症状](#)

[確認する方法](#)

[出力されるサンプル Cisco Integrated Management Controller \(CIMC \)](#)

[解決策](#)

[シナリオ 3： CUCM クラッシュ](#)

[症状](#)

[確認する方法](#)

[回避策](#)

[シナリオ 4： CUCM はハングします](#)

[症状](#)

[確認する方法](#)

[回避策](#)

[シナリオ 5： CUCM は読み取り専用 の モードにあります](#)

[症状](#)

[確認する方法](#)

[解決策](#)

[UCS ログを集める方法](#)

[CIMC ログを集める方法: Show tech](#)

[ESXI ログを集める方法: システムログ](#)

[サンプル CIMC CLI 出力](#)

[サンプル CIMC GUI 出力](#)

[Cisco サポート コミュニティ - 特集対話](#)

概要

この資料に見つけられる Unified Computing System (UCS) プラットフォームの Cisco Unified Communications Manager (CUCM) で 5 つのよくある問題シナリオを解決する方法を記述されています。

- [シナリオ 1 : I/O 待機問題による CPU使用率が高い状態](#)
- [シナリオ 2 : 定期的に CUCM リポート](#)
- [シナリオ 3 : CUCM クラッシュ](#)
- [シナリオ 4 : CUCM はハングします](#)
- [シナリオ 5 : CUCM は読み取り専用の モードにあります](#)

いくつかのコモン コースは次のとおりです:

- ハードディスク の 障害
- Redundant Array of Independent Disk (RAID) コントローラ障害
- バッテリー バックアップ ユニット (BBU) 失敗

シナリオ 1 : I/O 待機問題による CPU使用率が高い状態

症状

CCM CTI コアによる Cisco Call Manager (CCM) およびコンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) サービス 再始動。

確認する方法

CUCM トレース

CUCM トレースを収集するためにこれらの CLI コマンドを使用して下さい:

- CPU を使用して最も show process
- show status
- utils コア アクティブ リスト
- util コアは <latest 出力を最後の 2 output> 解析します

これらの実時間監視 ツール (RTMT) ログを検査して下さい:

- 詳しい CCM
- 詳しい CTI
- リアルタイム情報 サーバ (RIS) データコレクタ PerfMonLogs
- イベントビューアアプリケーションログ
- イベントビューアシステムログ

出力例

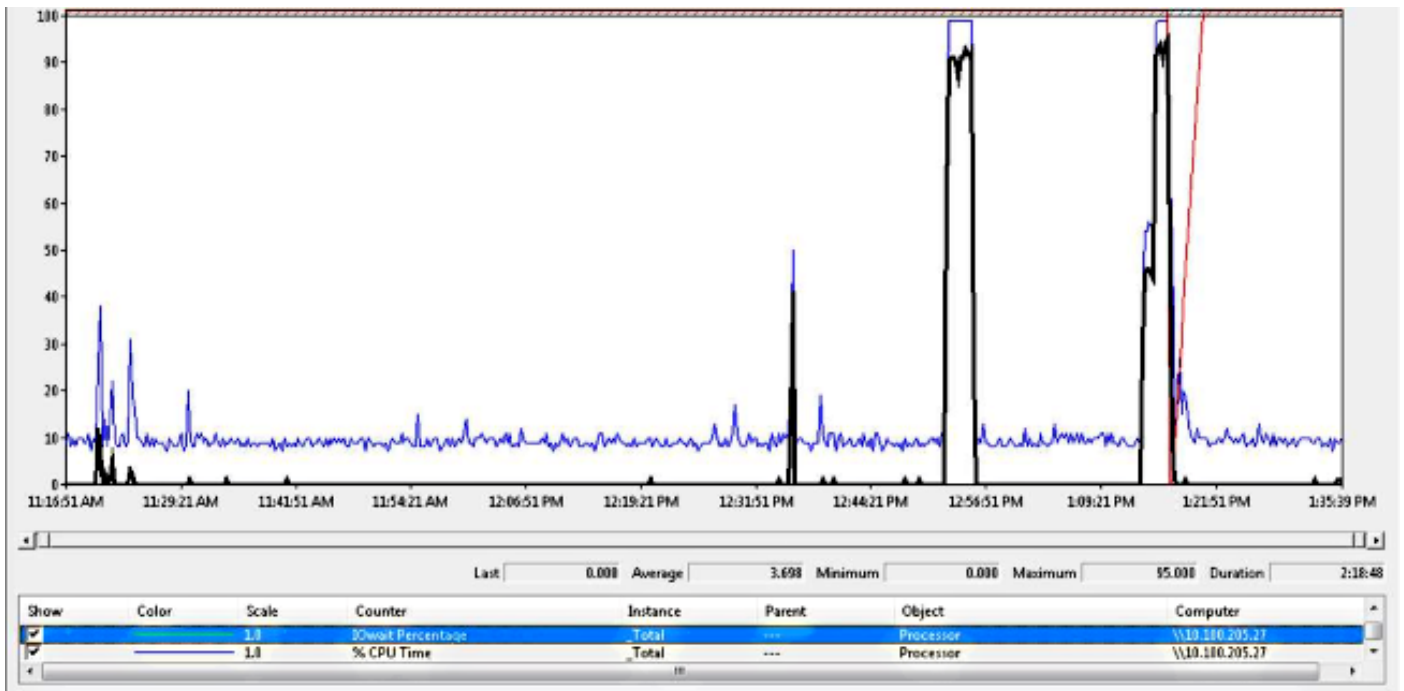
出力例はここにあります:

```
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
=====
```

RIS データコレクタ PerfMonLogs から、コア時間の間に高いディスク I/O を表示できます。



backtrace は Cisco バグ ID [CSCua79544](#) と一致します: 高いディスク I/O による頻繁な CCM プロセス コア。この不具合はハードウェア上の問題を記述し、更に問題を隔離する方法を説明します。

イネーブル ファイル I/O レポート (FIOR):

FIOR を有効にするためにこれらのコマンドを使用して下さい:

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

それから、次の発生のための待機。出力を集める CLI コマンドはここにあります: **ファイルは `activelog platform/io` 統計を得ます。** FIOR をディセーブルにするためにこれらのコマンドを入力して下さい:

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

サンプル FIOR ログ 出力はここにあります:

```
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.
```

解決策

I/O 待機は通常 UCS プラットフォームおよびストレージにおいての問題です。

UCS ログが原因の位置を隔離するために必要となります。トレースを収集する手順に関しては [UCS ログ](#) セクションを [集める方法](#) を参照して下さい。

シナリオ 2: 定期的に CUCM リポート

症状

ESXI クラッシュしかし根本的な問題による CUCM リブートは UCS マシンは電源が切断されることです。

確認する方法

これらの CUCM トレースを検査して下さい:

- Cisco RIS データコレクタ PerfMonLog
- イベントビューアアプリケーションログ
- イベント ビューア-システムログ
- 詳しい CCM

CUCM トレースで関連した何もありません。CUCM は事件の前に停止し、これは正常なサービス再始動続かれます。これは CUCM を除去し、原因が他の所であることを示します。

CUCM 実行に問題があるところ UCS プラットフォーム。UCS プラットフォームにそれで動作する多くの Virtual Machine (VM) 例があります。どの VM でもエラーに出会う場合、それは UCS ログで見られます。

UCS ログが原因の位置を隔離するために必要となります。トレースを収集する方法についての手順のための [UCS ログ](#) セクションを[集める方法](#)を参照して下さい。

出力される Cisco Integrated Management Controller を (CIMC) 見本抽出して下さい

出力例はここにあります:

```
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/usb1.1/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
```

解決策

このエラーに出会うとき、**Pilot2SrvPower.c:466:Blade 電源はに変更しました: [OFF]** UCS マシンは電源が切断されることを**-パワー 問題**、意味します。それ故に、それに UCS マシン gets 十分な電力を確認する必要があります。

シナリオ 3 : CUCM クラッシュ

症状

CUCM VM クラッシュはまだ ping にしかし応答します。 vSphere コンソール 画面 デisplay
この情報:

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

確認する方法

これらの CUCM トレースを検査して下さい:

- Cisco RIS データコレクタ PerfMonLog
- イベントビューアアプリケーションログ
- イベント ビューア-システムログ
- 詳しい CCM

CUCM トレースで関連した何もありません。 CUCM は事件の前に停止し、正常なサービス再始動に先行しています。これは CUCM を除去し、原因が他の所であることを示します。

CUCM 実行に問題があるところ UCS プラットフォーム。 UCS プラットフォームにそれで動作する多くの VM 例があります。 どの VM でもエラーに出会う場合、それは UCS ログで見られます。

UCS ログが原因の位置を隔離するために必要となります。 トレースを収集する方法についての手順のための [UCS ログ](#) セクションを[集める方法を参照](#)して下さい。

回避策

電源遮断の VM それをリブートし。 再度ブートするが、システムうまく働いた後。

シナリオ 4 : CUCM はハングします

症状

CUCM サーバはハングする状態に行きます。

確認する方法

これらの CUCM トレースを検査して下さい:

- Cisco RIS データコレクタ PerfMonLog
- イベントビューアアプリケーションログ

- イベントビューア-システムログ
- 詳しい CCM

CUCM トレースで関連した何もありません。CUCM は事件の前に停止し、正常なサービス再始動に先行しています。これは CUCM を除去し、原因が他の所であることを示します。

CUCM 実行に問題があるところ UCS プラットフォーム。UCS プラットフォームにそれで動作する多くの VM 例があります。どの VM でもエラーに出会う場合、それは UCS ログで見られません。

UCS ログが原因の位置を隔離するために必要となります。トレースを収集する方法についての手順のための [UCS ログ](#) セクションを [集める方法](#) を参照して下さい。

回避策

助けるかどうか見るために手動再始動を試みて下さい。

シナリオ 5 : CUCM は読み取り専用 の モードにあります

症状

このエラーが発生します。

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

確認する方法

同じ UCS マシンでインストールされている 1 人のサブスクライバ (SUB) はおよびパブリッシャ (PUB) 読み取り専用 の モード エラーを示します。リカバリ ディスクは問題を解決しません。

CUCM トレースで関連した何もありません。CUCM は事件の前に停止し、正常なサービス再始動に先行しています。これは CUCM を除去し、原因が他の所であることを示します。

CUCM 実行に問題があるところ UCS プラットフォーム。UCS プラットフォームにそれで動作する多くの VM 例があります。どの VM でもエラーに出会う場合、それは UCS ログで見られません。

UCS ログが原因の位置を隔離するために必要となります。トレースを収集する方法についての手順のための [UCS ログ](#) セクションを [集める方法](#) を参照して下さい。

解決策

ハードウェア置換の後で、問題となるノードを再製して下さい。

UCS ログを集める方法

このセクションは問題点を明らかにするのに必要とされるトレースを収集する方法を記述するか、またはその情報を提供する技術情報へのリンクを提供します。

CIMC ログを集める方法: Show tech

CIMC ログを集める方法についてはこれらの技術情報を参照して下さい:

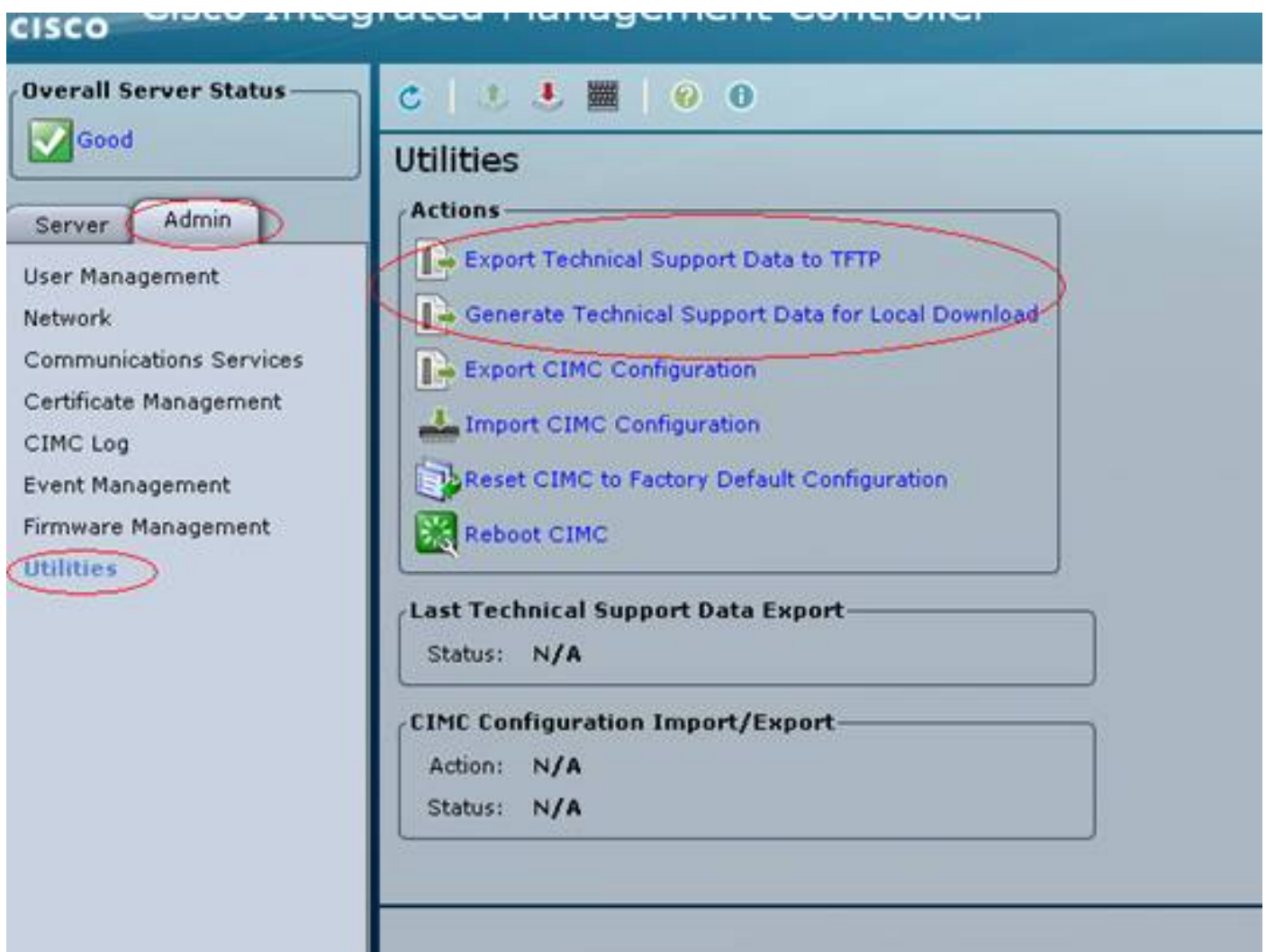
[show-tech 詳細を集める Cisco CIMC GUI の使用](#)

[テクニカル サポート ファイルを収集するためのビジュアル ガイド \(B および C シリーズ \)](#)

ESXI ログを集める方法: システムログ

ESXI ログを集める方法についてはこの技術情報を参照して下さい:

[vSphere クライアントを使用した ESXi 5.x ホストのための診断情報の取得](#)



サンプル CIMC CLI 出力

ハードディスクの障害から出力されるサンプル CIMC CLI はここにあります:

```
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
```

RAID コントローラ障害から出力されるサンプル CIMC CLI はここにあります:

```
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
```

サンプル CIMC GUI 出力

ハードディスクの障害から出力されるサンプル CIMC GUI はここにあります:



The screenshot shows the Cisco Integrated Management Controller (CIMC) GUI. The top status bar indicates a 'Severe Fault'. The main content area is titled 'Faults and Logs' and displays a table of 'Fault Entries'.

DN	Probable Cause	Description
/storage-SAS-SLOT-2/vd-0	equipment-degraded	Storage Virtual Drive 0 Degraded: please check the storage controller, or reset the storage drive
/storage-SAS-SLOT-2/pd-4	equipment-inoperable	Storage Local disk 4 is inoperable: reset or replace the storage drive 4
	psu-redundancy-fail	PS_REDNDNT_MODE: Power Supply redundancy is lost : Reset or replace Power Supply

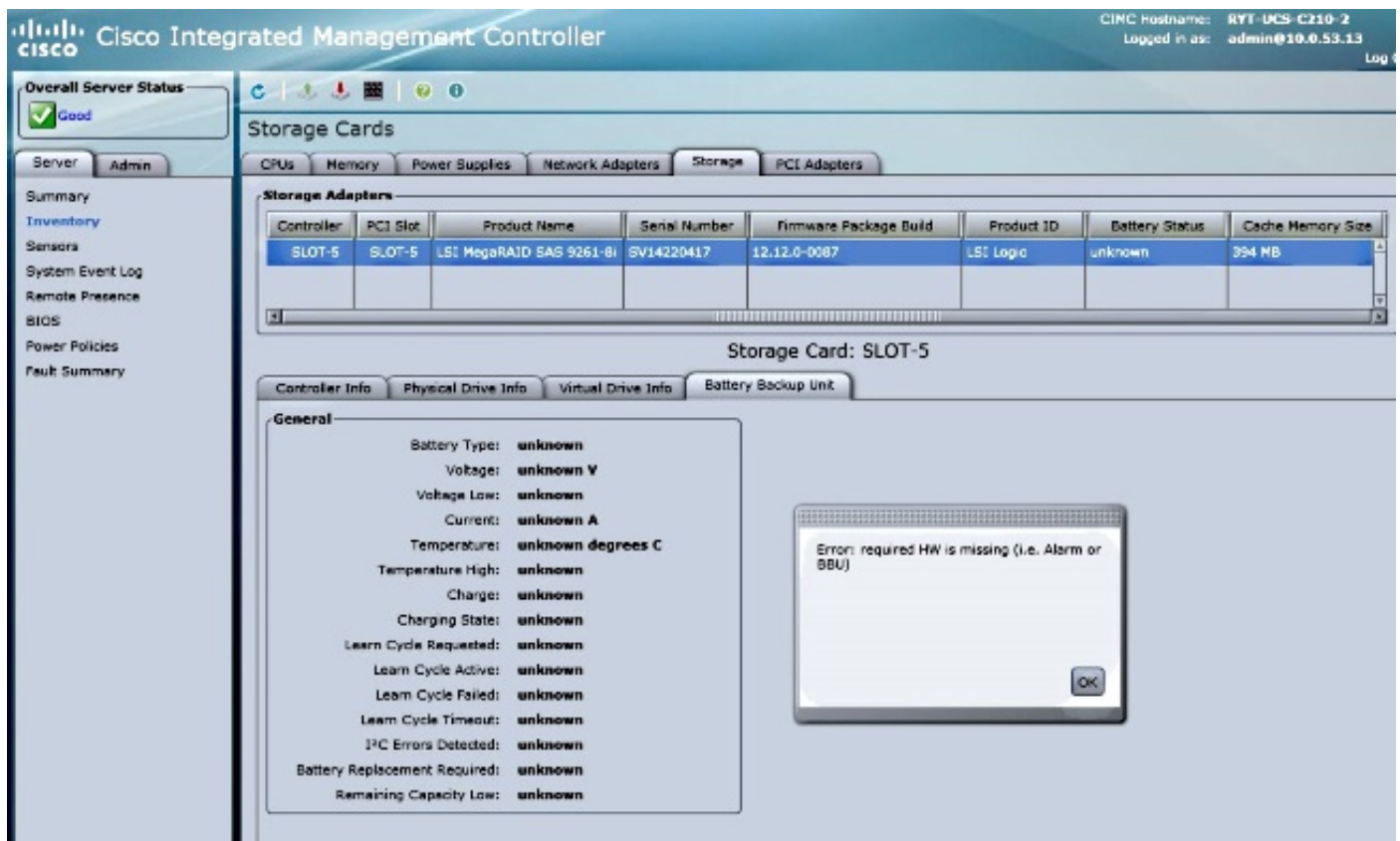
紫色画面 エラーからのサンプル CIMC GUI 出力はここにあります:

(侵略コントローラ障害 | 問題: CSCuh86924 ESXi PSOD PF 例外 14 - LSI RAID コントローラ

9266-8i)

```
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
PCs:0x4a2e67027;0x4a5bb7027;0x0;
cr0=0x001003d cr2=0xce0 cr3=0x3a000 cr4=0x216c
frame=0x412206e1bda0 lp=0x4180110f3f6f err=0 rflags=0x10206
rax=0x0 rbx=0x410017602260 rcx=0x412206e27000
rdx=0x412206e1bf10 rbp=0x412206e1beb0 rsi=0x4180110f458c
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: 0x418010800000 VMK uptime: 0:02:03:51.401
0x412206e1beb0:[0x4180110f3f6f]megasas_reset_fusion#<None>#<None>+0x1e stack: 0x16501e40
0x412206e1bf60:[0x410010f45aac]vmkInx_workqueue_callbackfrom_vmware_driverAPI#9.2+0x11a stack: 0x0
0x412206e1bf70:[0x41001004042f]helpFunc#vkernel#1#nover+0x52e stack: 0x0
0x412206e1bfff:[0x0]<unknown> stack: 0x0
base fs=0x0 gs=0x418010000000 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.
```

BBU 失敗から出力されるサンプル CIMC GUI はここにあります:



このドキュメントは有用でしたか。 [はい いいえ](#)

フィードバックいただき、ありがとうございました。

[サポートケースのオープン](#) ([シスコ サービス契約](#)< ts generic='1' nval='P%1,2%%'>が必要ですよ)。

Cisco サポート コミュニティ - 特集対話

[Cisco サポート コミュニティ](#)では、フォーラムに参加して情報交換することができます。

このドキュメントで使用されている表記法の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

Updated: 2015 年 1 月 06 日

Document ID: 118702