

Cisco CallManager クラッシュのトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Cisco CallManager のクラッシュの説明](#)

[ワトソン博士のログを読む](#)

[Cisco CallManager パブリッシャ サーバがサービスを開始できない DBL エラー](#)

[DBL エラーのソリューション](#)

[停電後、Cisco CallManager サービスが開始しない](#)

[既知のクラッシュおよび修正のリスト](#)

[Cisco Bug ID CSCdx42096](#)

[Cisco Bug ID CSCdx32456](#)

[Cisco Bug ID CSCdz69051](#)

[Cisco Bug ID CSCea45057](#)

[Cisco Bug ID CSCdz25416](#)

[Cisco Bug ID CSCea52097](#)

[Cisco Bug ID CSCdy19452](#)

[Cisco Bug ID CSCtg41510](#)

[Cisco Bug ID CSCts29293](#)

[新しいクラッシュ](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco CallManager のクラッシュに関する情報、および既知の不具合を識別する方法を説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

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。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[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。

Cisco CallManager のクラッシュの説明

Cisco CallManager サービスがクラッシュすると、次のメッセージが表示され、システム イベント ログに記録されます。

```
The Cisco CallManager service terminated unexpectedly.  
It has done this 1 time. The following corrective action  
will be taken in 60000 ms. Restart the service.
```

現時点では、Cisco CallManager に登録されている Cisco IP フォンやゲートウェイなどのデバイスが未登録です。Cisco CallManager サービスは、次のいずれかの理由でクラッシュする場合があります。

- Cisco CallManager サービスで予期しないイベントが発生します。このクラッシュは C:\Documents and Settings\All ユーザ\文書\ DrWatson フォルダの Dr.Watson ログおよび User.dmp ファイルを生成します。
- Cisco CallManager サービスが動作するのに十分な CPU またはメモリなどのリソースがありません。一般的に、その時点では、サーバの CPU 使用率は 100% になります。

このドキュメントでは、予期しないイベントが原因でクラッシュが発生するような状況についてのみ説明します。

ワトソン博士のログを読む

アプリケーションクラッシュが発生するたびに、ワトソン博士のログが追加されます。ワトソン博士のログをメモ帳で開き、ファイルの最後までスクロールして Application exception occurred の記述を探します。この部分には最新のクラッシュが表示されます。

```
Application exception occurred:  
App: (pid=680)  
When: 3/8/2003 @ 14:01:06.978  
Exception number: e06d7363
```

日時をイベントログのメッセージと比較し、前述のクラッシュが同じ時刻であることを確認します。上記の出力例は、クラッシュしたアプリケーションのプロセス ID (PID) が 680 であることを示しています。このトレースは、PID のすべてを一覧表示します。

```
PID PROCESS  
8 System.exe  
212 SMSS.exe  
240 CSRSS.exe  
264 WINLOGON.exe  
292 SERVICES.exe
```

```

304 LSASS.exe
424 termsrv.exe
520 svchost.exe
560 msdtc.exe
696 DLLHOST.exe
736 Ipvmsapp.exe
752 DLLHOST.exe
824 AudioTranslator.exe
848 RisDC.exe
860 LogoutService.E.exe
884 DCX500.exe
936 svchost.exe
980 LLSSRV.exe
1028 sqlservr.exe
1112 ntpd.exe
1140 rcmdsvc.exe
1172 regsvc.exe
1176 mstask.exe
1204 SNMP.exe
1244 WinMgmt.exe
1260 cpqnimgt.exe
1284 cqmgstserv.exe
1296 cqmgstor.exe
1308 sysdown.exe
1372 cqmgghost.exe
1524 aupair.exe
1552 sqlagent.exe
 276 svchost.exe
2400 inetinfo.exe
2412 explorer.exe
2752 sqlmangr.exe
2700 taskmgr.exe
2704 mmc.exe
 680 ccm.exe
 868 DRWTSN32.exe

```

PID (680) は、Cisco CallManager サービスである ccm.exe です。 イベント ビューアで日時を確認し、クラッシュの原因が ccm.exe であることを確認したら、ワトソン博士のログの中で Word FAULTin という単語を探します。 その部分が、実際にクラッシュが発生した場所を示します。

```

function: RaiseException
    77eab2d4 85c9      test    ecx,ecx
    77eab2d6 740e      jz     GetVolumePathNameA+0x7e (77eb3fe6)
    77eab2d8 8d4801    lea    ecx,[eax+0x1]          ds:0751c41a=????????
    77eab2db 8d7dc4    lea    edi,[ebp+0xc4]        ss:0751c46a=????????
    77eab2de f3a5      rep    movsd ds:06cfeed8=06cfeef4 es:06cfee68=00000000
    77eab2e0 eb04      jmp    SetVolumeMountPointA+0x172 (77eb35e6)
    77eab2e2 8365c000 and    dword ptr [ebp+0xc0],0x0 ss:0751c46a=????????
    77eab2e6 8d45b0    lea    eax,[ebp+0xb0]        ss:0751c46a=????????
    77eab2e9 50       push   eax
    77eab2ea ff156414e877 call   dword ptr [77e81464]   ds:77e81464=77fb1130
FAULT ->77eab2f0 5f      pop    edi
    77eab2f1 5e      pop    esi
    77eab2f2 c9      leave
    77eab2f3 c21000   ret    0x10

```

FAULT は、クラッシュのタイプごとに異なります。最初の列はメモリの場所で、変化する可能性があります。この例では、77eab2f0 でエラーが発生しています。ただし、その行の残りの情報である 5f pop edi は、このタイプのクラッシュでは常に同じになります。

[Cisco CallManager パブリッシャ サーバがサービスを開始できな](#)

い DBL エラー

データベースにアクセスできないため、Cisco CallManager パブリッシャ サーバがサービスを開始できません。 Database Layer Monitor サービスもデータベースにアクセスできません。

DBL エラーのソリューション

Database Layer Monitor は、一連の DLL ファイルから DB にアクセスします。この問題を解決するには、Microsoft Windows オペレーティングシステムからデータベース アクセスの DLL を登録解除してから再登録します。これにより、コア アプリケーションは、シスコが提供する DLL を使用して再度データベース コールを発信できるようになります。

停電後、Cisco CallManager サービスが開始しない

ネットワーク インターフェイス カード (NIC) が 2 つあるために IP アドレスが 2 つ割り当てられていると、Cisco CallManager サービスはサーバの再起動または停電後に起動しない場合があります。サーバには、一度に 1 つの NIC のみ存在することを確認してください。デュアル NIC はサポートされません。推奨される使用法は、NIC を 2 つ準備し、そのうち 1 つは耐障害性用として確保しておき、一度に 1 つしか動作させない方法です。2 つ目の NIC を無効にしないと、Cisco CallManager サーバに IP アドレスが 2 つ割り当てられてしまう可能性があります。Cisco CallManager サーバに IP アドレスが 2 つ割り当てられると、サービスが中断してしまう可能性があります。1 つの NIC のみ (設定されている側) を有効にする必要があります。問題を解決するために、使用されていない側を無効にします。

既知のクラッシュおよび修正のリスト

このセクションでは、既知のクラッシュについて、FAULT コードおよび利用可能な修正とともに一覧表示します。Engineering Special (ES) の中で修正が利用できる場合、[TAC Service Request Tool](#) ([登録ユーザ専用](#)) を使用してシスコ テクニカル サポートにケースを開き、パッチを入手します。

Cisco Bug ID CSCdx42096

Cisco bug ID [CSCdx42096](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、形式に不具合がある Media Gateway Control Protocol (MGCP) メッセージを MGCP ゲートウェイから受信したことが原因の Cisco CallManager のクラッシュが発生します。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
77eab2e9 50          push    eax
          77eab2ea ff156414e877    call   dword ptr [77e81464] ds:77e81464=77fb1130
FAULT ->77eab2f0 5f          pop    edi
          77eab2f1 5e          pop    esi
          77eab2f2 c9          leave
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.3(2)SpC
- 3.2(2c)ES64

[Cisco Bug ID CSCdx32456](#)

Cisco bug ID [CSCdx32456](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、H.323 コールの処理中に Cisco CallManager がクラッシュします。

クラッシュを引き起こす可能性のある、ワトソン博士のログに含まれる 4 つのエラーは、次のとおりです。

```
FAULT ->005783e7 f3a5
FAULT ->005777ea 8b00
FAULT ->0057784a 8b00
FAULT ->005790c7 8b5004
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.2(2c)
- 3.3(2)

[Cisco Bug ID CSCdz69051](#)

Cisco bug ID [CSCdz69051](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、アレイが範囲外であるために Cisco CallManager がクラッシュします。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
77e989ca 50                push    eax
          77e989cb ff156414e877    call   dword ptr [77e81464]    ds:77e81464=77fb0f18
FAULT ->77e989d1 e978f80100    jmp    SetThreadContext+0x46 (77eb824e)
          77e989d6 8b4510         mov    eax,[ebp+0x10]         ss:06629f32=????????
          77e989d9 83f80f         cmp   eax,0xf
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.2(2c)ES47
- 3.3(2)SpB

[Cisco Bug ID CSCea45057](#)

Cisco bug ID [CSCea45057](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、予期しない H.225 信号が原因で Cisco CallManager が再起動します。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
00b7d363 8b45fc                mov    eax,[ebp+0xfc]         ss:06d8839e=????????
          00b7d366 8b4d08         mov    ecx,[ebp+0x8]         ss:06d8839e=????????
FAULT ->00b7d369 894810         mov    [eax+0x10],ecx        ds:0081d5d2=208d8b52
          00b7d36c 8be5          mov    esp,ebp
          00b7d36e 5d            pop   ebp
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.2(2c)ES66
- 3.2(3)ES01
- 3.3(2)SpC

[Cisco Bug ID CSCdz25416](#)

Cisco bug ID [CSCdz25416](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、内部テーブルが適切にクリーンアップされていないために、Cisco CallManager がクラッシュします。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
00b598b6 8b45fc          mov     eax,[ebp+0xfc]          ss:0576ca9e=00000000
          00b598b9 8b4d08          mov     ecx,[ebp+0x8]          ss:0576ca9e=00000000
FAULT ->00b598bc 8b5004          mov     edx,[eax+0x4]          ds:0081d5d6=fe808d8d
          00b598bf 3b5104          cmp     edx,[ecx+0x4]          ds:0576cb12=00000000
          00b598c2 753f           jnz     00b62403
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.1(4b)SpD
- 3.2(2c)SpH
- 3.3(2)

[Cisco Bug ID CSCea52097](#)

Cisco bug ID [CSCea52097](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、ゲートキーパーで予期しないフィールドが解放されると、Cisco CallManager がクラッシュします。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
00b53dd7 b916000000      mov     ecx,0x16
          00b53ddc 8d7530          lea     esi,[ebp+0x30]          ss:0656bece=????????
FAULT ->00b53ddf f3a5           rep movsd ds:05d4e92c=00000008 es:00000010=????????
          00b53de1 8b8d88000000    mov     ecx,[ebp+0x88]          ss:05d4e984=00000002
          00b53de7 51             push    ecx
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.2(2c)ES67
- 3.3(2)SpC

[Cisco Bug ID CSCdy19452](#)

Cisco bug ID [CSCdy19452](#) ([登録ユーザ専用](#)) では、StationOutputSetRinger でのアレイ例外が原因で、Cisco CallManager が再起動します。

次のメッセージは、ワトソン博士のログに含まれるエラーを示します。

```
77e989ca 50             push   eax
          77e989cb ff156414e877    call   dword ptr [77e81464]     ds:77e81464=77fb0f18
FAULT ->77e989d1 e978f80100      jmp    SetThreadContext+0x46 (77eb824e)
          77e989d6 8b4510          mov     eax,[ebp+0x10]          ss:0576bfba=????????
          77e989d9 83f80f          cmp     eax,0xf
```

この問題は、次の Cisco CallManager のバージョンでは修正されています。

- 3.1(4b)SpA
- 3.2(2c)SpC
- 3.3(2)

[Cisco Bug ID CSCtg41510](#)

カーネルパニックが原因で、Cisco Unified Communications Manager サーバがクラッシュする可能性があります。このエラーはコンソールに表示されます。

```
<0>Fatal exception: panic in 5 seconds
```

この問題は、CUCM バージョン 7.1.3 および CUCM バージョン 8.0 に影響を与える可能性があります。

次の回避策を試します。

- 固定された MOH オーディオソースを無効にします。これにより、IPVMS サービスが稼働しますが、固定 MOH をオーディオソースとして選択することは当然できません。
- 固定 MOH オーディオソースを有効にしたサーバごとに、USB MOH デバイスを接続します。
- 固定 USB MOH デバイスを持たない MOH サーバの MOH 実行フラグをオフにします。これにより、MOH が固定 USB MOH デバイスを使用してサーバ上でのみ実行されるのに対し、MTP、CFB、および ANN などの他の IPVMS サービスを希望どおりに実行できます。

[Cisco Bug ID CSCts29293](#)

HuntListCdrcl コードは無限ループに陥り、SDL ルータ スレッドの障害、そして最終的には CCM コアが発生してしまいます。

コアが発生するまでの期間に、次の行がトレース ファイルに出力される可能性があります。

```
12:29:49.199 |HuntListCdrcl::SendCcNotifyReq with  
transactionId=84180720|5,100,49,1.130009640
```

注: transactionId は、無限ループの状態を招くため増加しません。

サーバが UCS プラットフォームで動作する場合、LRO を無効にし VMware ツールを更新します。ただし、LRO を無効にした CUCM システムで問題が発生するのが観察されています。したがって、確立された回避策はありません。

MCS プラットフォームでは、回避策はありません。

[新しいクラッシュ](#)

クラッシュが発生したけれども、前述のエラーのいずれにも相当しない場合、[TAC Service Request Tool](#) ([登録ユーザ専用](#)) を使用してシスコ テクニカル サポートにケースを開いてください。次の情報を忘れずに提供してください。

1. Cisco CallManager、少なくともクラッシュが発生する 15 分前から発生後 15 分までトレースします。これらのトレースは、C:\Program Files\cisco\trace\ccm に含まれています。
2. クラッシュが発生する 15 分前から発生後 15 分までの Signal Distribution Layer (SDL) これらのトレースは、C:\Program Files\cisco\trace\sdll\ccm に含まれています。
3. システムおよびアプリケーションのイベント ログ ファイル。これらのファイルは、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Event Viewer] に含まれています。
4. ワトソン博士のログ。このログは、C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson\Drwtsn32.log に含まれています。

5. User.dmp ファイル。このファイルは、C:\Documents and Settings\All Users\Documents\DrWatson に含まれています。

関連情報

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)