

Cisco CallManager BARS の問題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 ユーザが BARS をアップグレード、インストール、またはアンインストールできない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS のインストールがエラー "Unknown error from pCat->InstallComponent\(\)" で失敗する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS のアップグレード後に、SQL Server のスケジュールされたジョブ「Monitor Disk Space」が失敗する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[代替手順](#)

[BARS がテープ ドライブで動作しない](#)

[問題](#)

[リムーバブル ストレージ サービス](#)

[解決策](#)

[BARS のアップグレード中に「Installer does not have sufficient rights to access folder C:\CiscoWebs\BARS」というエラー メッセージが表示される](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS スケジューラの状態が \[Enabled\] に変わらない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[イベント ログのエラー： The Description for Event ID \(1003\) in Source \(Cisco BARS\) Cannot be Found](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS が Cisco CallManager レジストリのバックアップに失敗する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー： リモート マシンから URL Services ページをコピーできない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[「Could not build archive successfully」というエラーで BARS のバックアップが失敗する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS バージョン 4.0.12 のバックアップが次のエラーで失敗する : Failed to copy URL Services page. Couldn't find IIS Root Directory for CCMCIP](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[データベース CCM0300 のドロップに失敗する](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS が COM+ エラーで失敗することがある](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー : Could Not Find Cisco Unified CallManager Database on This Server](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[BARS の Web ページを開くことができない](#)

[解決策](#)

[BARS のバックアップに失敗する](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[概要](#)

Cisco IP Telephony Backup and Restore System (BARS) ユーティリティは、さまざまな Cisco IP Telephony 製品のデータに対する、定期的に計画された自動のバックアップ、またはユーザ起動のバックアップを実施する、信頼でき、便利な方法を提供します。

このドキュメントでは、BARS を使用するときが発生する一般的な問題、およびそれらの問題のトラブルシューティング方法について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

このドキュメントに関しては個別の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco CallManager 3.x および 4.x に基づいており、バージョン 5.0 以降には適用されません。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中

のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

注: Cisco CallManager 3.3 以降では、サポートされる Cisco BARS ユーティリティを使用する必要があります。Cisco CallManager の旧バージョンを使用している場合は、Cisco IP Telephony Applications Backup Utility (3.5) を使用します。Cisco CallManager 5.0 以降では、BARS ユーティリティはディザスタ リカバリ システムに置き換えられます。詳細については、『[ディザスタ リカバリ システム アドミニストレーション ガイド](#)』を参照してください。

注: BARS を使用して IPCC サーバをバックアップする場合、BARS のバージョンが Cisco CallManager サーバおよび IPCC サーバの両方と一致している必要があります。サポートされる BARS のバージョンの詳細については、次の互換性マトリックスのドキュメントを参照してください。

- [Cisco Customer Response Solutions \(CRS \) ソフトウェアおよびハードウェア互換性ガイド](#)
- [Cisco Unified Communications Manager ソフトウェア互換性マトリックス : システムのバックアップと復元](#)

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 ユーザが BARS をアップグレード、インストール、またはアンインストールできない

問題

Cisco CallManager ユーザが BARS をアップグレード、インストール、またはアンインストールできません。ユーザに対して次のエラー メッセージが表示されます。

```
BARS can not be upgraded/uninstalled because it is  
in the middle of a BACKUP/RESTORE operation
```

注: BARS をインストールするには、Administrator としてログインする必要があります。

解決策

この問題は、バックアップの失敗によって発生している可能性があります。実際に進行中のバックアップが存在する可能性もあります。レジストリ キー値の変更により、この問題が発生する可能性があります。

進行中のバックアップがないことを確認し、それでもシステムがスタックしている場合は、次の回避策を使用します。

Cisco CallManager サーバで次の手順を実行します。

1. レジストリのバックアップを作成します。Cisco Security Agent (CSA) およびすべてのアンチウイルス ソフトウェアが無効になっていることを確認します。また、BARS スケジューラ サービス、IIS サービスがボックスで停止していることを確認します。
2. \HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems\BARS\information\AppStatus のレジ

ストリキー値を IDLE に変更します。

3. システムを再起動して、BARS を再インストールまたはアンインストールしてみます。
4. この手順で BARS のアクティビティが停止しない場合は、レジストリ エントリ
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems\BARS\Information\Appversion =
X.0.X000 を削除します。このレジストリ値を削除した後でのみ、Cisco CallManager を再
起動し ([Add/Remove Programs] に存在しない場合)、その後 BARS のインストールまた
はアンインストールをもう一度試します。

BARS のインストールがエラー "Unknown error from pCat->InstallComponent()" で失敗する

問題

BARS をインストールできず、インストール ログに次のメッセージが表示されます。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [Start] メニューから、[Programs] > [Administrative Tools] > [Component Services] を選択し
ます。
2. 左側のペインで、[Component Services] > [Computers] > [My Computer] > [COM+
Applications] を展開します。
3. BARS フォルダを削除します。
4. COM + コンポーネント サービスを停止して再起動します。

これらの手順を完了したら、BARS を再インストールします。

BARS のアップグレード後に、SQL Server のスケジュールされ たジョブ「Monitor Disk Space」が失敗する

問題

Cisco CallManager で、SQL Server のスケジュールされたジョブ「Monitor Disk Space」が失敗
し、アプリケーション イベント ログに次のエラー メッセージが表示されます。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

BARS バージョン 4.0.7 から 4.0.8 へのアップグレードすると、Cisco CallManager と呼詳細レコ
ード (CDR) データベースの所有者が不明に変更されます。これにより、SQL Server のスケジ
ュールされたジョブ「Monitor Disk Space」が失敗します。この問題は、Cisco Bug ID
[CSCsc55053](#) ([登録ユーザ専用](#)) および [CSCsg32819](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記載されています。

解決策

この問題を解決するには、次の回避策を実行します。

- SQL アナライザで、データベース所有者を変更する次のコマンドを実行します。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

および

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

コマンドが実行された後、次の手順を実行します。

1. [Enterprise Manager] > [Security] を選択して、[Logins] を右クリックします。
2. [New Login] を選択して、\SQLSvc をユーザとして追加します。
3. [Database Access] タブの \SQLSvc プロパティで、次の値を追加します。現在の Cisco CallManager データベース (CCM0302 など) CDRart
4. 各値のプロパティで、db_owner を選択します。
5. [Management] > [Jobs] > [Monitor Disk Space] を選択して、所有者として \SQLSvc を選択します。
6. SQLServerAgent と MSSQLServer サービスを再起動します。
7. [Monitor Disk Space] が青に変わった場合、複製ジョブが失敗したことを示します。この場合は、新しいサブスクリプションを作成することを推奨します。

また、ジョブが誤ったデータベースで実行されていることが問題になっている可能性もあります。この場合は、次の回避策を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Microsoft SQL Server] から Enterprise Manager を開きます。
2. [Microsoft SQL Servers] > [SQL Server Group] > [Local] > [Management] > [SQL Server Agent] > [Jobs] の順に展開します。
3. 右側の [Monitor Disk Space] ジョブを右クリックし、[Properties] を選択します。
4. [Steps] タブをクリックします。
5. [Step 2 (TruncateCCMLog)] をクリックして、[Edit] をクリックします。
6. メモ帳などのテキスト エディタにコマンド ウィンドウの内容をコピーします。
7. 次の検索と置換を行います。 CCM0300 をすべて現在の Cisco CallManager データベース (CCM0302 など) に置き換えます。
8. すべての修正されたテキストをクリップボードにコピーし、コマンド ウィンドウに貼り付け、古い不正確なテキストを上書きします。

代替手順

これらの手順で問題が解決しなかった場合、次の手順を試してください。

1. [SQL Enterprise Manager] に移動します。
2. [Subscriber] > [Management] > [SQL server agent] の順に移動します。
3. MLADB を複製しようとするジョブを削除します。

BARS がテープ ドライブで動作しない

問題

リムーバブルストレージ デバイスのサービスは、すべての Cisco CallManager のインストール環境でデフォルトでは有効になっていません。

リムーバブルストレージ サービス

BARS は、テープ ドライブ デバイスを制御せず、アクセスできる場合に書き込みまたは読み取りのみを行います。テープ ドライブのドライブ文字を設定する必要はありません。ただし、詳しく調査するには、次の手順を実行できる必要があります。

1. [Start] > [Run] に移動します。
2. **compmgmt.msc** と入力します。
3. [Storage] > [Removable Storage] > [Physical Locations] を選択します。
4. リストでテープ ドライブ デバイスを探して右クリックすると、プロパティを表示または変更できます。
5. リムーバブル ストレージ サービスが動作しないときがあります。
6. このサービスを有効にするには、次の手順を実行します。[Start] > [Run] を選択します。**Services.msc** と入力します。リムーバブル ストレージ サービスを探して [Automatic] に設定し、サービスを起動します。

解決策

必要なファイルまたはフォルダをローカル ハード ディスク ドライブにバックアップし、NTbackup ユーティリティを使用してテープに保存できます。

バックアップ ユーティリティを見つけるには、[Start] > [Program Files] > [Accessories] > [System Tools] > [Backup] を選択します。

BARS のアップグレード中に「Installer does not have sufficient rights to access folder C:\CiscoWebs\BARS」というエラーメッセージが表示される

問題

ユーザが BARS をアップグレードしようとする、ユーザが Administrative 権限でログインしている場合でも、「Error 1303 "Installer does not have sufficient rights to access folder C:\CiscoWebs\BARS" 」というエラー メッセージが表示されます。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ローカル セキュリティ ポリシーを開くには、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Local Security Policy] を選択します。
2. [Security Settings] > [Local Policies] > [User Rights Assignment] を選択して、[User Rights Assignment] を選択します。

3. ネットワークから [Deny access to this computer from the network] をダブルクリックして、[Guest] を選択解除し、[OK] をクリックします。
4. [Deny logon locally] をダブルクリックして、[Guest] を選択解除し、[OK] をクリックします。
5. ローカル セキュリティ ポリシーを閉じて、サーバを再起動します。この手順は、サーバの BARS をアップグレードする際に役立ちます。

BARS スケジューラのステータスが [Enabled] に変わらない

問題

Cisco CallManager を 4.0 から 4.2 にアップグレードした後で、BARS スケジューラでバックアップタスクをスケジュールできます。

解決策

この問題は Cisco BARS のスケジューラ サービスが停止またはスタックされると発生します。

この問題を解決するには、Cisco CallManager サーバで [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択し、Cisco BARS のスケジューラ サービスが稼働中であることを確認します。サービスが停止されている場合は開始し、サービスがすでに開始されている場合は再起動します。

イベント ログのエラー： The Description for Event ID (1003) in Source (Cisco BARS) Cannot be Found

問題

Cisco CallManager のイベント ログに、次の BARS のエラー メッセージが表示されます。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager とスイッチポートの間にデュプレックスの不一致がないことを確認します。不一致が見つかったら、スイッチポートのデュプレックス設定を再設定する必要があります。
2. バックアップを行う場所に十分な空き領域があることを確認します。これは BARS のログに示されるように、ステージング ディレクトリ サイズ以上が必要です。
3. (バックアップが作成される) 宛先フォルダに管理者グループの権限があるか確認し、親フォルダから権限を継承していることを確認します。
4. オフピーク時、または転送がより高速になることを期待しているときに BARS を使用します。

BARS が Cisco CallManager レジストリのバックアップに失敗する

問題

CCM レジストリをバックアップできないというエラー メッセージが表示されて BARS が失敗する

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Cisco CallManager パブリッシャ サーバで、[Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に移動し、リモート レジストリ サービスが停止していないことを確認します。
2. リモート レジストリ サービスが停止している場合は、スタートアップ タイプを [Automatic] に変更し、BARS のバックアップを再起動します。リモート レジストリ サービスが実行中の場合は、BARS のバックアップを再起動します。

エラー： リモート マシンから URL Services ページをコピーできない

問題

バックアップ後に、Cisco CallManager のバックアップ ログ トレースに次のエラー メッセージが表示されます。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

エンタープライズ パラメータの下の [Services URL] に IP アドレスが設定されている場合、BARS はこの IP アドレスの逆 DNS ルックアップを行い、名前を取得してその名前をローカルのホスト名と比較しようとします。BARS は「nslookup」に相当するものを使用するため、この DNS 解決が必要です。BARS はデフォルトの Windows の名前解決を使用しません。逆 DNS ルックアップが完全修飾ドメイン名を返す場合、BARS の比較は失敗します。

エンタープライズ パラメータの下のサービス URL が完全修飾ドメイン名として設定されている場合、サービス URL で指定されるホスト名が完全修飾マシン名であると、この警告が生成されます。BARS アプリケーションは、ローカル ホストがサービス URL の場所であるかどうかを判断するときに、ローカル ホスト名だけを使用します。バックアップはこの警告の後で正常に完了します。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCsd39789](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。可能な解決方法については、バグを参照してください。

解決策

この問題は、次の方法で解決される可能性があります。

1. 逆の解決を実行し、ホスト名だけを返すように DNS サーバを設定します。
2. サービス URL を完全修飾ホスト名からサーバのホスト名に変更します。

「Could not build archive successfully」というエラーで BARS のバックアップが失敗する

問題

Cisco CallManager で「Could not build archive successfully」というエラー メッセージを表示して BARS のバックアップが失敗します。このメッセージは、次のいずれかの原因で表示されます。

- ・バックアップを作成する場所に十分なディスク領域がないと、バックアップが失敗します。
- ・バックアップがネットワークの接続先に作成される場合、ネットワークの接続先のマシンへのアクセスに時間がかかり、BARS がタイムアウトします。
- ・バックアップ用の単一のファイルが 2 GB より大きいサイズの場合、バックアップが失敗します。これは通常、呼詳細レコード (CDR) データベースです。

この問題は、Cisco Bug ID [CSCee43938](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記載されています。

解決策

バックアップを行う場所に十分な空き領域があることを確認します。これは BARS のログに示されるように、ステージング ディレクトリ サイズ以上が必要です。この場合、これは有効なメッセージであり、接続先のストレージに、アーカイブ ファイルをホストする十分な空き領域がないことを示します。

ネットワークが低速であり、バックアップ データのサイズが増えると、4 時間ほどかかる可能性があります。この場合、バックアップをローカル (テープ ドライブ) で行うか、容易にアクセスできるネットワークの接続先にバックアップを作成します。

ネットワークの場所を使用する場合、クォータ管理機能が使用されているときは、リモートの場所へのログオンに使用されるユーザ ID で、ディスク クォータに十分なディスク領域があることを確認してください。

以上の手順を行っても問題が解決されない場合は、次のいずれかの手順を実行します。

- ・古い CDR レコードを消去するか、BARS の設定中に CDR データベースのバックアップを選択解除し、この状況を回避します。
- ・(バックアップが作成される) 宛先フォルダに管理者グループの権限があるか確認し、親フォルダから権限を継承していることを確認します。
- ・オフピーク時、または転送がより高速になることを期待しているときに BARS を使用します。

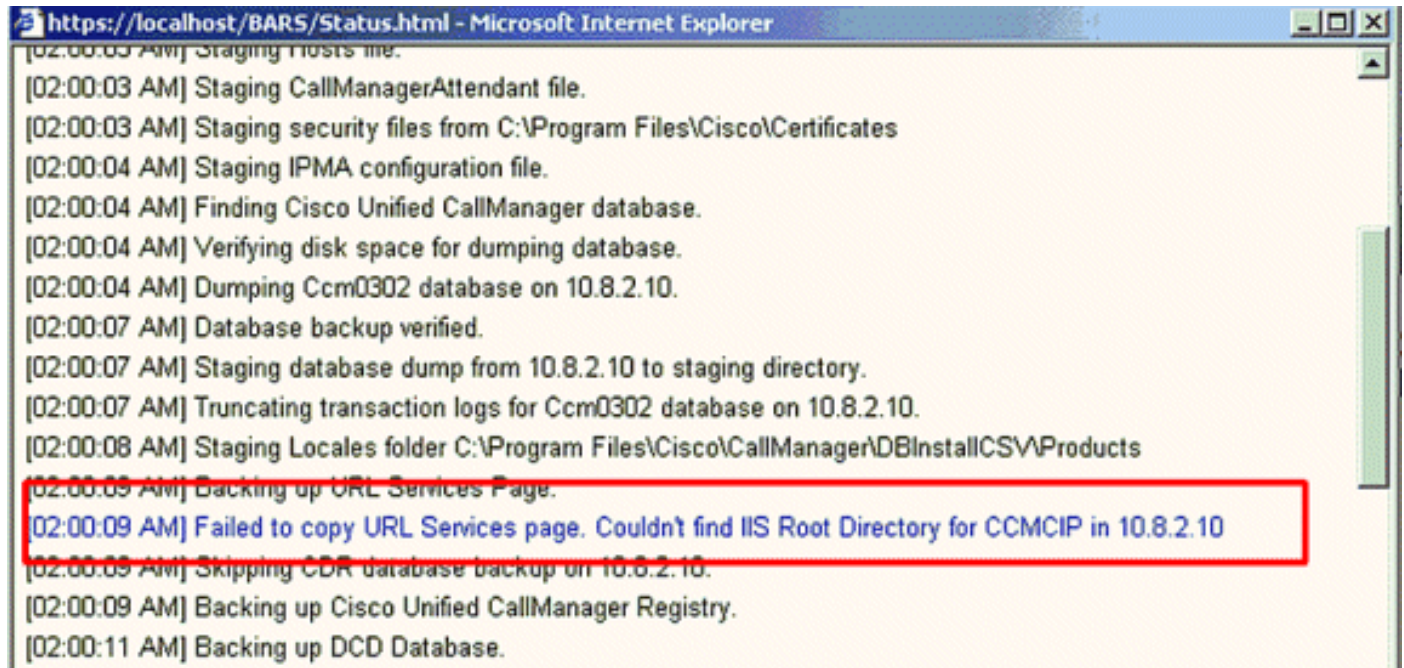
BARS バージョン 4.0.12 のバックアップが次のエラーで失敗する : Failed to copy URL Services page. Couldn't find IIS Root

Directory for CCMCIP

問題

Cisco Unified Communications Manager 4.x と BARS バージョン 4.0.12 を使用しているときに、バックアップを実行すると次のエラーが表示されます。

Failed to copy URL Services page. Couldn't find IIS Root Directory for CCMCIP



解決策

この問題を解決するには、次のいずれかの手順を実行します。

1. BARS 4.0.13 にアップグレードします。注: BARS 4.0.13 は、Cisco Unified Communications Manager Versions 4.2(3)、4.2(1)、4.1(3)、4.1(2)、4.0(2a)、および 4.0(1) と互換性があります。または
2. [System] > [Enterprise Parameters] で、[URL services] サービスパラメータを、CCMAdmin ページのサーバの IP アドレスからホスト名に変更します。

データベース CCM0300 のドロップに失敗する

問題

BARS ツールを使用して復元しようとしたときに、次のエラーメッセージのいずれかが表示されて失敗する

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance  
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

または

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

この問題を解決するには、次を確認します。

1. LMHOSTS ファイルが正しく設定され、サブスクリバに入力されていることを確認します。
2. BARS ツールが IP アドレスの代わりにサーバ名を指していることを確認します。

BARS が COM+ エラーで失敗することがある

問題

BARS プロセスが進行中にスタックし、次のイベントがアプリケーション イベント ビューアに記録される。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

IP アドレスを使用してバックアップ/復元を実行すると、システムに正しくアクセスするために、IP と DNS の適切なマッピングが必要です。設定を省略すると、この問題につながります。

この問題を解決するには、次を確認します。

1. LMHOSTS ファイルが正しく設定され、サブスクリバに入力されていることを確認します。
2. BARS ツールが IP アドレスの代わりにサーバ名を指していることを確認します。

エラー : Could Not Find Cisco Unified CallManager Database on This Server

問題

次のエラー メッセージが表示されて、BARS のバックアップが失敗する。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

次のエラーが発生して、バックアップが失敗します。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

この問題を解決するには、アカウント「Administrator」を使用してバックアップしていることを確認します。

注: 大文字と小文字が区別されるため、「A」は大文字にする必要があります。

BARS の Web ページを開くことができない

パブリッシャ、プライマリ IPCC サーバ、およびセカンダリ IPCC サーバに対してスケジュールされたバックアップが、CM 4.1(3)sr7 パブリッシャの BARS を実行するときに実行されません。手動バックアップは正常に動作します。

解決策

この問題を解決するには、BARS を再インストールする必要があります。BARS を再インストールするには、次の手順を実行します。

1. **Start** メニューをクリックします。
2. [Run] をクリックします。
3. **regedit** と入力し、[OK] をクリックします。
4. **HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SessionManager** に移動します。
5. **PendingFileRenameOperations** キーを削除します。
6. レジストリを更新します。
7. BARS のインストールを再度実行します。

BARS のバックアップに失敗する

CRS での BARS のバックアップが失敗し、次のメッセージが表示されます。

```
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance
InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()
```

解決策

この問題を解決するには、この手順に従って BARS サーバの BARS をシャットダウンします。

1. すべての TS セッションとコンソールのすべての Internet Explorer ブラウザを閉じます。
2. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Component Services] の順に選択します。
3. [Component Services] ダイアログボックスで、[Component Services] > [Computers] > [My Computer] > [COM+ Applications] > [BARS] の順に展開し、[Shut down] を選択します。
4. 失敗した復元/バックアップを再実行します。

Active Directory (AD) の環境で問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. AD サーバで、Active Directory Services Interface (ADSI) 編集ユーティリティを開き、ディレクトリスキーマを参照します。 dc=xxxxx, dc=cisco, dc=com, ou=Cisco, ou=CCNApps, ou=clusters, ou= <profilename>, ou=Cluster Specific.XXXXXXX のような部分までドリルダウンします。
2. エントリに次の表に示すように名前が付いていることを確認します。
`InstallUtils.cpp: AddMTSCom: SUCCESS: Created new COM instance`
`InstallUtils.cpp: AddMTSCom: Unknown error from pCat->InstallComponent()`
3. これらのエントリのいずれかで *?empty* サフィックスが名前がない場合は、リストに完全に一致するように名前を変更します。AD では、値を変更する必要はなく、*?empty* を追加するだけで十分です。
4. Windows サービスから CRS ノードマネージャを再起動します。

関連情報

- [Cisco IP Telephony Backup and Restore System \(BARS \) アドミニストレーションガイドバージョン 4.0\(2\)](#)
- [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](#)