



## トラブルシューティング

---

- [インストール中のネットワーク エラー \(1 ページ\)](#)
- [インストールの失敗 \(2 ページ\)](#)
- [回復不能 IM and Presence Service ノード \(3 ページ\)](#)

### インストール中のネットワーク エラー

インストール処理中、入力されたネットワーク設定を使ってサーバがネットワークに正常に接続できるかどうか、インストールプログラムによって検証されます。接続できない場合はメッセージが表示され、次のいずれかのオプションを選択するよう求められます。

- [再試行 (RETRY) ]: インストールプログラムによって、ネットワークの検証が再試行されます。再び検証が失敗した場合は、もう一度エラーダイアログボックスが表示されます。
- [確認 (インストールのチェック) (REVIEW (Check Install)) ]: このオプションでは、ネットワーク設定を確認して変更できます。検出されると、インストールプログラムはネットワーク設定ウィンドウに戻ります。
- ネットワーク ウィンドウの入力を完了するたびにネットワークが検証されるため、メッセージが何度も表示される場合があります。
- [停止 (HALT) ]: インストールを停止します。リカバリ CD を使用してログをリカバリし、診断情報にアクセスする必要があります。詳細については、[CUCMVM上でリカバリソフトウェアを入手し実行する](#)を参照してください。



---

(注) CentOS の制限により、ログをシリアルポートにダンプすることによりログを収集する方式はサポートされなくなりました。

---

- [無視 (IGNORE) ]: インストールを続行します。ネットワークエラーは、ログに記録されます。場合によっては、インストールプログラムによるネットワークの検証が複数回行われ、このエラーダイアログボックスが複数回表示されることがあります。ネットワークエラーを無視することを選択すると、インストールが失敗する場合があります。

### リカバリ CD を使用してログをリカバリする手順

リカバリ CD を使用してログをリカバリし、診断情報にアクセスする必要があります。次の手順を実行します。

1. リカバリ CD を挿入します。
2. システムをリブートします。
3. リカバリ CD メニューが表示されたら、**Alt + F2** を押してコマンドプロンプトを表示します。
4. 「**df -h**」コマンドを実行して、最大のパーティションを見つけます。(ここでは `/mnt/part6` だったとします)。
5. `/mnt/part6/log/install/` ディレクトリでインストール ログを見つけます。
6. ログを収集します。

## インストールの失敗

インストールに失敗した場合、設定をチェックし、次のことを確認します。

- `platformconfig.xml` ファイルからのパスワードを解析して、セキュリティ パスワードを確認します。
- Unified Communications Manager からのパケット キャプチャを完了し、インストール中に IM and Presence Service の IP アドレスが Unified Communications Manager に到達するかを確認します。
- NTP が Unified Communications Manager で同期されていることを確認します。
- インストールが失敗したというメッセージが表示され、ログを回復して診断情報にアクセスする場合は、[CUCM VM 上でリカバリ ソフトウェアを入手し実行する](#)を参照してください。



---

(注) CentOS の制限により、ログをシリアルポートにダンプすることによりログを収集する方式はサポートされなくなりました。

---

- IM and Presence Service と Unified Communications Manager のバージョンに互換性があることを確認します。
- サブスクリバをインストールする場合は、サブスクリバ ノードがパブリッシャ ノードと同じバージョンであることを確認します。サブスクリバ OVA は、パブリッシャに使用されているのと同じ OVA である必要があります。

## 回復不能 IM and Presence Service ノード

ノードが回復できない状態になった場合は、ノードを再インストールする必要があります。



- (注) クラスタ間展開にノードを再インストールする場合は、再インストールするノードとクラスタ内の他のノードとの間のクラスタ間ピア接続を削除し、追加しなおす必要があります。

### IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノード

IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを再インストールする手順の概略は、次のとおりです。



- (注) これらの手順のすべてをこの順序で実行しないと、IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの回復に失敗します。

- すべての IM and Presence Service サブスクリバ ノードの電源を切ります。
- 次のようにして、サブスクリバ ノードを削除します。
  - 各 IM and Presence Service サブスクリバ ノードに割り当てられているすべてのユーザの割り当てを解除します ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザー管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザーの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。
  - プレゼンス冗長グループからサブスクリバ ノードを削除します ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] を選択)。
  - Unified Communications Manager サーバリストからサブスクリバ ノードを削除します。 ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サーバー (Server)] を選択)。
- IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの電源を切ります。
- 次のようにして、IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを削除します。
  - IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードに割り当てられているユーザの割り当てを解除します。 ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザー管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザーの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。
  - プレゼンス冗長グループからノードを削除します ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] を選択)。

3. Unified Communications Manager サーバリストから IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを削除します。 ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サーバー (Server)] を選択)。
5. Unified Communications Manager サーバー リストに IM and Presence Service データベースのパブリッシャ ノードを再度追加します。
6. IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードの新規インストールを実行します。
7. Unified Communications Manager サーバー リストに IM and Presence Service サブスクリバ ノードを再度追加します。
8. 各サブスクリバ ノードの新規インストールを実行します。

### IM and Presence Service サブスクリバノード

IM and Presence Service サブスクリバ ノードを再インストールする手順の概略は、次のとおりです。



(注) これらの手順のすべてをこの順序で実行しないと、IM and Presence Service サブスクリバ ノードの回復に失敗します。

1. IM and Presence Service ノードの電源を切ります。
2. 次のようにして、サブスクリバ ノードを削除します。
  1. ノードに割り当てられているユーザの割り当てを解除します ([Cisco Unified CM の管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [ユーザー管理 (User Management)] > [プレゼンス ユーザーの割り当て (Assign Presence Users)] を選択)。
  2. プレゼンス冗長グループからノードを削除します ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] を選択)。
  3. Unified Communications Manager サーバリストからノードを削除します。 ([Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] > [システム (System)] > [サーバー (Server)] を選択)。
3. Unified Communications Manager サーバリストに IM and Presence Service ノードを再度追加します。
4. ノードの新規インストールを実行します。

## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。