



トラブルシューティング

ここでは、次の内容について説明します。

- [アップグレードの失敗後のログファイルのダンプ \(1 ページ\)](#)
- [Unified Communications Manager のアップグレードに関するトラブルシューティング \(2 ページ\)](#)
- [IM and Presence のアップグレードに関するトラブルシューティング \(9 ページ\)](#)

アップグレードの失敗後のログファイルのダンプ

アップグレードUnified Communications ManagerまたはIM and Presence Service障害が発生した場合は、この手順を使用します。

始める前に

ログファイルを開くには、7Zip ユーティリティが必要です。 <http://www.7-zip.org/download.html> に進みます。

手順

ステップ 1 新しい空のファイルをシリアルポートに接続します。VM の設定を編集し、ログをダンプするファイル名を添付します。

(注) アップグレードの失敗によってシステムが動作を停止し、ログをダンプするように求められた場合は、「**Yes**」と応答してから続行する前に空のファイルを添付する必要があります。

ステップ 2 VM コンソールに戻り、ログをシリアルポートにダンプします。

ステップ 3 プロセスが完了したら、[インベントリ (Inventory)] > [データストアおよびデータストア クラスタ (Datastores and Datastore Clusters)] をクリックします。

ステップ 4 ファイルを作成したデータストアを選択します。

ステップ 5 右クリックして [Browse Datastore] を選択し、作成したファイルを参照します。

- ステップ6** ファイルを右クリックして [**ダウンロード (Download)**] を選択し、ファイルを保存する場所を PC 上で選択します。
- ステップ7** 7 Zip を使用してファイルを開き、ファイルサイズを確認します。
- ファイルのサイズが0より大きい場合は、PCにファイルを解凍し、仮想マシンの設定を編集してシリアルポートを削除します。
 - ファイルサイズが0の場合は、次の手順に進みます。
- ステップ8** ファイルサイズがゼロの場合は、次の手順に従います。
- a) 仮想マシンの電源をオフにします。
 - b) ログ出力用の新しいファイルを作成します。
 - c) インストールディスクのマッピングを解除します。
 - d) [**Options**] タブで、[**Boot Options**] を選択し、[**Force bios Setup**] を有効にします。
 - e) 仮想マシンの電源をオンにして、BIOS にブートするまで待機します。
 - f) BIOS で、最初のブートデバイスとしてハードドライブを選択し、保存して終了します。システムはハードドライブを起動し、アップグレードが失敗したポイントに戻ります。障害通知が表示されます。
 - g) [**Yes**] を入力すると、ログの内容がファイルにダンプされます。
 - h) ファイルに移動して、7つの Zip を使用してファイルを開きます。
- ステップ9** ファイルサイズが0より大きい場合は、ファイルを PC 上に抽出し、仮想マシンの設定を編集して、シリアルポートを削除します。

Unified Communications Manager のアップグレードに関するトラブルシューティング

ここでは、アップグレードの Unified Communications Manager トラブルシューティングについて説明します。

アップグレード失敗

問題 Unified Communications Manager パブリッシャ ノードをアップグレードして新しいバージョンに切り替えた後、サブスクリバノードのアップグレードに失敗します。または、アップグレードサイクル中に、クラスタのサブスクリバノードの1つがアップグレードに失敗します。

解決法 次のいずれかを実行します。

- サブスクリバノードで、アップグレードの失敗の原因となったエラーを修正します。クラスタ内のノードのネットワーク接続を確認し、サブスクリバノードをリブートしてから、サブスクリバノードのサーバメモリおよびCPU使用率が高すぎないかを確認してください。サブスクリバノードを再度アップグレードします。

- **Unified Communications Manager** パブリッシャ ノードのアクティブパーティションで、サーバにインストールされている最新バージョンのソフトウェアが実行されていることを確認します。パブリッシャ ノードのアクティブパーティションで実行されているのと同じソフトウェアバージョンを使用して、サブスクライバ ノードで更新インストールを実行します。サブスクライバノードを再インストールする場合は、『[Cisco Unified Communications Manager アドミニストレーションガイド](#)』の手順に従って、Cisco Unified CM の管理からサーバを削除し、そのサーバを再度追加する必要があります。

クラスタまたは単一ノードのアップグレードの再試行

スイッチのバージョンを実行せずにアップグレードを再試行する場合、または以前のアップグレードで再起動する場合は、再試行する前にノードを再起動します。

再起動はアップグレードの成功/失敗/キャンセルのケースに含まれます

問題：以下の段階で再起動しなかった場合、アップグレードが失敗したり障害が発生したりする可能性があります。

解決策：次のシナリオでは、再起動が必要です。

1. アップグレード（レガシーアップグレード/シンプルアップグレードまたはPCD経由のアップグレード）は、成功または失敗します。
 - L2アップグレードが失敗した場合、再起動が必要になるのは、アップグレードが再度必要になった場合のみです。
 - L2アップグレードが成功した後、新しいバージョンに切り替えずに再度アップグレードする場合は、アップグレードを開始する前に、まずノードを再起動する必要があります。
 - RUアップグレードが失敗すると、古いパーティションに自動的に切り替わり、自動再起動が実行されます（アップグレードステータスが失敗の場合は、アップグレードをキャンセルしてノードを再起動します）。
2. バージョンの切り替えが失敗した場合は、サービスマネージャや機能に影響を与える可能性のあるその他のサービスが停止または中断する可能性があるため、サーバーを再起動してからさらにアクションを実行する必要があります。
3. いずれかの段階でアップグレードをキャンセルした場合、IM&P/UCMサーバーをリブートしてから、もう一度アップグレードを実行してください。

簡易アップグレードの問題のトラブルシューティング

クラスタの一部のノードでのダウンロードエラー

問題: クラスタの一部のノードでダウンロードが失敗しましたが、簡素化されたアップグレードを実行しています。

解決策: ダウンロードに失敗したノードのソフトウェアの場所の設定を確認します。ロケーションが無効であるか、クレデンシャルが間違っていると、障害が発生する可能性があります。[パブリッシャからのクレデンシャルのダウンロード] オプションを使用している場合は、障害が発生したノードの設定が正しいことを確認します。

確認するには、次のいずれかを実行します。

- ユーザーインターフェイス: ノードの [インストール/アップグレード (Install/Upgrade)] ページを開き、チェックボックスがオンになっているかどうかを確認します。このチェックボックスをオンにすると、設定が正しいことを示します。チェックボックスがオフになっている場合は、チェックボックスをオンにして [Next] をクリックし、設定を保存してから [Cancel] をクリックして、[Install/Upgrade] ページを終了します。
- CLI: ユーティリティシステムの `upgrade initiate` コマンドを使用して、「use download Credentials from パブリッシャ (yes/no)」が「yes」に設定されていることを確認します。[はい (yes)] に設定されている場合は、設定が正しいことを示します。そうでない場合は、[はい (yes)] に設定し、[q] を選択して、「q」を選択してから、クリーン出口のためにユーティリティシステムの `upgrade cancel` コマンドを実行します。



- (注) [パブリッシャからのダウンロード ログイン情報を使用する (Use download credentials from Publisher)] が選択されておらず、サブスクライバがパブリッシャの同じダウンロードログイン情報を使用しないため、Unified Communications Manager クラスタのアップグレードが失敗する場合があります。サブスクライバがパブリッシャのダウンロードログイン情報を使用するには、各サブスクライバに移動し、[パブリッシャからのダウンロード ログイン情報を使用する (Use download credential from Publisher)] オプションを選択する必要があります。

クラスタの一部のノードでのダウンロードまたはインストールの失敗

問題: クラスタの一部のノードでダウンロードまたはインストールに失敗し、簡素化されたアップグレードを実行しています。

解決策: CLI を使用して、CLI を使用して [Install/Upgrade cluster] ページを開き、障害が発生したノードを特定します。CLI からユーティリティの `system upgrade status` コマンドを実行して、これらの障害が発生したノードでアップグレードまたはインストール操作がまだ進行中でないことを確認します。「Unified Communications Manager のアップグレードのトラブルシューティング」の項に記載されている単一ノードのアップグレードのトラブルシューティング手順に従って、アップグレードを続行します。



(注) 簡略化されたアップグレードがダウンロードまたはインストールフェーズで失敗すると、次のようになります。

- ユーザーインターフェイス:[クラスタのインストール/アップグレード] ページには、失敗したノードを特定するために各ノードのステータスが表示されます ([キャンセル (cancel)] をクリックするまで)。
- CLI:ユーティリティシステムアップグレードクラスタの開始または起動システムアップグレードクラスタのステータスには、コマンドユーティリティ `system upgrade cluster cancel` コマンドが実行されるまで、障害が発生したノードを識別するための各ノードのステータスが表示されます。

クラスタの一部のノードでのスイッチのバージョンまたはリブートの失敗

問題: クラスタの一部のノードでスイッチのバージョンまたは再起動に失敗し、簡略化されたアップグレードを実行しています。

解決策: ユーザーインターフェイスを使用して、[**Restart/Switch-Version cluster**] ページを開き、障害が発生したノードを特定します。問題(ネットワーク/証明書の問題など)を修正し、スイッチのバージョンを再試行するか、または障害が発生したノードで再起動するには、[**Restart/Switch-version cluster**] ページで完了したノードをスキップします。

クラスタのアップグレード中に **Unified Communications Manager** パブリッシャが再起動/電源再投入されましたが、クラスタアップグレードステータスが表示されません

問題: クラスタUnified Communications Managerのアップグレード中にパブリッシャがリブートまたは電源が再投入され、クラスタのアップグレードステータスが表示されませんでした。

解決策: Unified Communications Managerパブリッシャはクラスタのアップグレード操作を制御します。アップグレード中は、再起動または電源の再投入を行わないでください。これを実行すると、プロセスが強制終了され、他のノードからステータスを取得できなくなります。また、Unified Communications Managerパブリッシャは他のノードへの指示を提供できず、アップグレードの失敗が発生します。各ノードにログインし、アップグレードをキャンセルします。

クラスタのアップグレード中の **CPU** の高アラート

問題: クラスタのアップグレード中に CPU アラートが大量に受信されました

解決策: サーバの使用率が最も少ない状態でクラスタのアップグレードをスケジュールする必要があります。アップグレードプロセスは CPU とディスクに負荷がかかり、CPU アラートが発生する可能性があります。

クラスタのアップグレードが失敗した後のクラスタアップグレードの再試行

問題: クラスタのアップグレードに失敗した後にクラスタのアップグレードを再試行するにはどうすればよいですか。

解決策: 最初に、クラスタのアップグレードをキャンセルします。アップグレードが失敗した場合は、アップグレードを再試行する前にノードを再起動することを推奨します。

SSL エラーによるダウンロードの失敗

問題: SSL エラーが原因で、いくつかのノードノードでダウンロードに失敗しました。

解決策: クラスタのノード間で SSL 信頼が設定されていることを確認します。

クラスタノードのスイッチバージョンまたはリブートは、変更されたバッチに従って発生しませんでした

問題: クラスタノードのスイッチバージョンまたはリブートが、変更されたバッチに従って発生しませんでした。

解決策: クラスタのリブートまたはバージョン切り替えを開始する前に、変更したバッチオーダーが保存されていることを確認してください。

[スキップ] チェックボックスへの変更は保存されません

問題: スキップのチェックボックスの選択は保存されません。

解決策: [スキップ (skip)] オプションは、再起動またはバージョン切り替え中にノードを除外するために使用されます。この選択は保存されません。毎回オプションを選択する必要があります。

クラスタのアップグレードまたは単一ノードのアップグレードを再試行できません

問題: クラスタのアップグレードまたは単一ノードのアップグレードを再試行できません。

解決策: CLI を使用して、コマンドユーティリティ `system upgrade cluster cancel` コマンドを実行して、クラスタアップグレードのキャンセルを実行します。また、CLI を使用して、Unified Communications Manager ユーティリティシステムの `upgrade cancel` コマンドを実行して、パブリッシャで単一ノードのキャンセルを実行します。

ディスク領域不足によるアップグレードの失敗

問題 共通パーティションが一杯であるというエラーが発生し、Unified Communications Manager のアップグレードに失敗します。

解決法 通常、共通パーティション領域として少なくとも 25GB が必要です。ただし、多数の TFTP データ (デバイスファームウェアのロード) や保留音 (MOH) ファイルがある場合、または多数のロケールファイルがインストールされている場合は、展開においてさらに多くの領域が必要となることがあります。追加のディスク領域を作成するには、次の 1 つ以上の作業を実行します。

- Cisco Log Partition Monitoring Tool を使用して、基準値の上限と下限を調整し、トレースの削減と不要ログ ファイルの削除を行います。下限値を 30、上限値を 40 に調整することをお勧めします。トレースの早すぎるページを避けるために、アップグレード後、基準値の上限と下限を元の値に戻す必要があります。基準値のデフォルトの上限は 85 です。基準

値のデフォルトの下限は 80 です。Cisco Log Partition Monitoring Tool の使用方法については、『Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool Administration Guide』を参照してください。

- 仮想環境に追加の空きディスク領域がある場合は、vDisk のサイズを拡大するためにディスクの拡張 COP ファイル (ciscocm.vmware-disk-size-reallocation-<latest_version>.cop.sgn) を使用します。先に進む前に、この COP ファイルに関する Readme ファイルを確認してください。
- Free Common Space COP ファイル (ciscocm.free_common_space_v<latest_version>.cop.sgn) を使用します。この COP ファイルを使用すると、システムを再構築することなく、共通パーティションの非アクティブ側を削除して使用可能なディスク領域を増やすことができます。先に進む前に、この COP ファイルに関する Readme ファイルを確認してください。
- TFTP ディレクトリから古いまたは未使用のファームウェア ファイルを手動で削除します。OS 管理インターフェイスの [TFTPファイルの管理 (TFTP File Management)] ページを使用してこれらのファイルを削除するか、コマンドラインインターフェイスで `file list tftp` と `file delete tftp` コマンドを使用できます。

Cisco.com から cops ファイルおよび readme ファイルをダウンロードできます。[サポート (Support)] > [ダウンロード (Downloads)] > [Cisco Unified Communications Manager Version 10.0] > [Unified Communications Manager/CallManager/Cisco Unity Connection ユーティリティ (Unified Communications Manager/CallManager/Cisco Unity Connection Utilities)] に移動してください。

失敗したアップグレードの再開

システムでエラーが検出され、アップグレードを再開する前に修正する必要がある場合は、次のプロセスに従います。



- (注) 障害が発生した場合は、ノードを再起動し、アップグレードプロセスを再起動する必要があります。

手順

ステップ 1 アップグレードをキャンセルします。

ISO ファイルのダウンロードは、アップグレードをキャンセルした場合でも、完全にダウンロードされると保持されます。

ステップ 2 システムの問題を修正します。システムの問題に対処するには、このトラブルシューティングガイドのセクションを参照してください。

ステップ 3 アップグレードを再開する準備ができたなら、ユーティリティシステムの `upgrade initiate` CLI コマンドを実行し、[Local Image] オプションを選択します。

ステップ4 システムのアップグレードを完了します。

アクセスコントロールグループの権限が縮小される

問題 既存のユーザに新しいアクセスコントロールグループを追加すると、一部の既存アクセスコントロールグループの権限レベルが予期せず縮小します。

解決法 ユーザは複数のアクセスコントロールグループに属することができます。「Effective Access Privileges for Overlapping User Groups and Roles」エンタープライズパラメータが最小に設定されている場合に、既存のユーザに新しいアクセスコントロールグループを追加すると、一部の既存アクセスコントロールグループの現在の権限レベルが縮小することがあります。

アクセス権の削減、Cisco Unified CM のアップグレード中、たとえば、不注意にまたがる場合があります。アップグレードバージョンで、「Effective Access Privileges for Overlapping User Groups and Roles」エンタープライズパラメータが最小に設定されている Standard RealTimeAndTrace Collection ユーザグループがサポートされている場合は、アップグレード中に全ユーザがそのユーザグループに自動的に追加されます。この権限問題を解決するために、Standard RealTimeAndTrace Collection ユーザグループからユーザを削除することができます。

電話機の設定の消失

Unified Communications Manager のインストール後の短期間、または別の製品バージョンにアップグレードして切り替えた後の短期間、電話機ユーザによって行われた変更が失われることがあります。電話機ユーザが行う設定には、コール転送やメッセージ待機インジケータの設定などがあります。この状況は、アップグレードウィンドウ中に設定が変更された場合に発生する可能性があります。インストール後またはアップグレード後に Unified Communications Manager によってデータベースが同期されると、電話機ユーザによる設定の変更が上書きされる場合があります。シスコでは、アップグレード中に設定を変更しないことを推奨しています。

Unified Communications Manager パブリッシャノードのアップグレード後の障害

問題 アップグレードに成功し、クラスタでは新しいリリースが実行されていますが、その後 Unified Communications Manager パブリッシャノードで障害が発生します。

解決法 次のいずれかを実行します。

- DRS バックアップ Unified Communications Manager ファイルを使用したパブリッシャノードの復元
- DRS バックアップ ファイルがない場合は、すべての IM and Presence Service ノードを含むクラスタ全体を再インストールする必要があります。

Unified Communications Manager サブスクライバノードのアップグレード後の障害

問題 アップグレードに成功し、クラスタでは新しいリリースが実行されていますが、その後 Unified Communications Manager サブスクライバノードで障害が発生します。

解決法 次のいずれかを実行します。

- Unified Communications Manager サブスクライバノードを復元するには、DRS バックアップファイルを使用します。
- DRS バックアップファイルがない場合は、サブスクライバノードのアップグレードを再び実行します。再インストール前に Unified Communications Manager パブリッシャ ノードのサーバページからサブスクライバノードを削除する必要はありません。

IM and Presence のアップグレードに関するトラブルシューティング

このセクションでは、IM and Presence Service Service のアップグレードのトラブルシューティングに関する情報を示します。

IM and Presence データベース パブリッシャ ノードのアップグレードに失敗

問題 と Unified Communications Manager IM and Presence Service ノードの両方を含むマルチノードクラスタをアップグレードすると、IM and Presence Service データベースパブリッシャノードのアップグレードが失敗します。

解決法 実行するアクションは、障害が発生したポイントに応じて異なります。

- IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードのアップグレードが、更新アップグレードによるノードのリポート前に失敗する場合（つまり、ノードが新しいパーティションに切り替わる前に失敗する場合）は、IM and Presence Service データベースパブリッシャ ノードでアップグレードを再度実行します。
- IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを新しいバージョンに切り替えた後に障害が発生した場合は、すべてのノードをスイッチバックし、アップグレードを再度実行する必要があります。以下に示す順序でタスクを実行します。
 - Unified Communications Manager パブリッシャ ノードをスイッチバックします
 - サブスクライバノードの Unified Communications Manager スイッチバック
 - データベースパブリッシャノード IM and Presence Service のスイッチバック
 - Unified Communications Manager パブリッシャ ノードを再度アップグレードします

- Unified Communications Managerパブリッシャノードを新しいソフトウェアバージョンに切り替える
- Unified Communications Manager サブスクリバノードを再度アップグレードします
- Unified Communications Managerサブスクリバノードを新しいソフトウェアバージョンに切り替える
- IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを再度アップグレードします

IM and Presence サブスクリバノードのアップグレードに失敗

問題 と Unified Communications ManagerIM and Presence Serviceノードの両方を含むマルチノードクラスタをアップグレードすると、IM and Presence Serviceサブスクリバノードのアップグレードが失敗します。

解決法 実行するアクションは、障害が発生したポイントに応じて異なります。

- IM and Presence Service サブスクリバノードのアップグレードが、更新アップグレードによるノードのリポート前に失敗する場合（つまり、ノードが新しいパーティションに切り替わる前に失敗する場合は、IM and Presence Service サブスクリバノードでアップグレードを再度実行します。
- IM and Presence Service サブスクリバノードを新しいバージョンに切り替えた後にノードのアップグレードに失敗した場合は、以下のタスクを記載されている順序で実行する必要があります。
 - Unified Communications Managerパブリッシャノードを以前のソフトウェアバージョンに戻す
 - Unified Communications Manager サブスクリバノードを以前のソフトウェアバージョンに切り替えます
 - IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを以前のソフトウェアバージョンに切り替えます
 - IM and Presence Service サブスクリバノードを以前のソフトウェアバージョンに切り替えます
 - パブリッシャノードUnified Communications Managerのパブリッシュを新しいソフトウェアバージョンに切り替える
 - IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードを新しいソフトウェアバージョンに切り替えます
 - IM and Presence Service サブスクリバノードでアップグレードを再度実行します。

プレリリース 8.6(4)からのアップグレードに失敗

問題 Cisco Unified Presence 8.6 (4) より前のリリースからアップグレードしようとしており、パブリッシャノードとサブスクライバノードの両方でアップグレードが失敗します。

解決法 Unified Communications Managerホスト名は大文字と小文字が区別されます。Cisco Unified Presence 管理インターフェイスのUnified Communications ManagerパブリッシャノードのエントリがUnified Communications Managerホスト名と正確に一致することを確認する必要があります。次の手順を実行します。

1. **Cisco Unified Presence Administration**インターフェイスにログインし、[**System > CUCM Publisher**] を選択します。
2. **CUCM**パブリッシャのホスト名の値がホスト名と一致しない場合は、変更して[**保存 (Save)**] をクリックします。
3. 次の CLI コマンドを使用して、Cluster Manager サービスを再起動します。ユーティリティ サービス再起動クラスタマネージャ
4. 次の場所にある platformConfig.xml ファイルを開きます。 /usr/local/platform/conf/
5. *Ipssecmasterhost*と*NTPServerHost*の値が Cisco Unified Communications Manager ホスト名と正確に一致していることを確認します。
6. 必要に応じて、*Ipssecmasterhost*および*NTPServerHost*の値を変更し、platformconfig.xml ファイルを保存して、Cluster Manager サービスを再起動します。

IM and Presence ユーザ電話のプレゼンスの問題

問題 IM and Presence サーバのアップグレード後に、すべてのアクティブ化された機能サービスとネットワーク サービスの開始時に、ユーザの IM and Presence 電話のプレゼンスは更新に時間がかかったり、遅くなったりします。

解決法 Cisco SIP Proxy サービスを再起動する必要があります。Cisco Unified IM and Presence Serviceアビリティで、[**ツール (Tools)**] > [**コントロール センター - 機能サービス (Control Center - Features Services)**] を選択します。

Presence ユーザによるアベイラビリティの取得で問題が発生する

問題 IM and Presence Service サーバのアップグレード後、アクティブ化されたすべての機能サービスとネットワーク サービスが開始されるときに、プレゼンス アベイラビリティの不整合が発生します。ユーザは IM and Presence Service にログインできますが、主に SIP ベースのクライアントからのアベイラビリティ情報の取得で問題が発生します。

解決法 この問題は、IM and Presence Service のアップグレード中にユーザがプロビジョニングされる場合に発生します。ユーザを割り当て解除してから、再度割り当てる必要があります。

Cisco SIP Proxy サービスのリアルタイム モニタリング ツールのアラート

問題 IM and Presence Service サーバのアップグレード後、アクティブ化されたすべての機能サービスとネットワーク サービスが開始されるときに、リアルタイム監視ツールで Cisco SIP Proxy サービスに対して CoreDumpFileFound アラートが生成されます。

解決法 Cisco SIP Proxy サービスを再起動する必要があります。Cisco Unified IM and Presence Service アビリティで、[ツール (Tools)] > [コントロール センター - 機能サービス (Control Center - Features Services)] を選択します。

リモート サーバのアップグレード ファイルが見つからない

問題 リモート サーバのアップグレード ファイルが見つかりません。

解決法 アップグレード ファイルが Linux または UNIX サーバ上に存在する場合は、指定するディレクトリパスの先頭にフォワードスラッシュを付加する必要があります。たとえば、アップグレード ファイルが patches ディレクトリに存在する場合は、`/patches` と入力する必要があります。アップグレード ファイルが Windows サーバ上に存在する場合は、システム管理者に正しいディレクトリ パスを確認してください。

アップグレード ファイルのチェックサム値が一致しない

問題 アップグレード ファイルのチェックサム値と、Cisco.com に示されるチェックサムが一致しません。

解決法 アップグレード ファイルが本物の整合性のあるファイルであると保証するには、2つのチェックサム値が一致している必要があります。チェックサム値が一致しない場合、Cisco.com から新しいバージョンのファイルをダウンロードして、再度アップグレードを試みてください。

データベース レプリケーションが完了しなかった

問題 アップグレード後、データベース レプリケーションが完了せず、`utils dbreplication runtimestate` コマンドの結果が 2 ではありませんでした。

解決法 アップグレードを完了し、新しいソフトウェアにバージョンを切り替えると、データベース レプリケーションが自動的に実行されます。この処理中に、サブスクリバノードのコア サービスは起動しません。大規模な展開のデータベース レプリケーションの場合、完了するまで数時間かかる可能性があります。数時間後に `utils dbreplication runtimestate` コマンドを実行しても、データベース レプリケーションが完了していないと示される場合は、データベース レプリケーションをリセットする必要があります。パブリッシャ ノードで、次のコマンドを実行します。 `utils dbreplication reset all`

Cisco UP Presence Engine データベースが再起動しない

問題 Cisco Unified Presence Release 8.6(3) 以前のソフトウェアバージョンに切り替えた後に、Cisco UP Presence Engine データベースが再起動しません。

解決法 Cisco Unified Presence Release 8.6(3) 以前に切り替えた後に、必須の COP ファイル `ciscocm.cup.pe_db_install.cop` がクラスタの全ノードにインストールされていることを確認します。

バージョンエラー

選択したアップグレードが現行バージョンで許可されていない

問題 更新アップグレード時に、「エラーが発生しました。選択したアップグレードは現在のバージョンでは許可されていません (Error encountered: The selected upgrade is disallowed from the current version)」というエラーが報告されます。

解決法 必須の COP ファイルがノードにインストールされていません。Cisco.com から COP ファイル `ciscocm.cup.refresh_upgrade_v<latest_version>.cop` をダウンロードします。サーバを再起動します。更新アップグレードを再試行する前に、クラスタ内のすべてのノードに COP ファイルをインストールします。

バージョンがアクティブまたは非アクティブバージョンと一致しない

問題 IM and Presence Service サーバでのアップグレード中、ディスクまたはリモートディレクトリからソフトウェアイメージを選択できません。次のエラーが報告されます：名前から取得されたバージョンは、パブリッシャのアクティブなバージョンとも非アクティブなバージョンとも一致しません。(The version obtained from the name does not match the active or inactive version of the publisher.)

解決法 バージョンの一致ルールに適合していません。ソフトウェアのバージョンは次の要件を満たす必要があります。

- IM and Presence Service データベースパブリッシャノードのソフトウェアバージョン (アップグレードする最初 IM and Presence Service のノード) は、Unified Communications Manager パブリッシャノードにインストールされているソフトウェアバージョンの最初の2つの番号と一致する必要があります。Unified Communications Manager パブリッシャノードにインストールされているソフトウェアのバージョンがアクティブまたは非アクティブである可能性があります。たとえば、IM and Presence Service ソフトウェアバージョン 10.0.1.10000-1 は、Unified Communications Manager ソフトウェアバージョン 10.0.1.30000-2 と互換性があります。Unified Communications Manager および IM と Presence Service ノードをアップグレードするときは、シーケンスルールに従ってください。
- アップグレードする IM and Presence Service サブスクリバノードのソフトウェアバージョンが、IM and Presence Service データベースパブリッシャノードにインストールされているソフトウェアバージョンの5つの番号と一致する必要があります。

アップグレードする最初のノードが Unified Communications Manager パブリッシャ ノードまたは IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードであることを確認します。または、別のソフトウェア アップグレードのイメージを選択します。

Cisco IM and Presence ノードのバージョンの切り替えに失敗する

問題 Cisco IM and Presence ノードのバージョンの切り替えに失敗します。次のエラーが報告されます。バージョンが一致しません (バージョンの不一致)。パブリッシャのバージョンを切り替えて、再試行してください。(Please switch versions on the publisher and try again.)

解決法 バージョンの一致ルールに適合していません。ソフトウェアのバージョンは次の要件を満たす必要があります。

- IM and Presence Service データベースパブリッシャノードのソフトウェアバージョン (アップグレードする最初IM and Presence Serviceのノード) は、 Unified Communications Manager パブリッシャノードにインストールされているソフトウェアバージョンの最初の2つの番号と一致する必要があります。たとえば、IM and Presence Service ソフトウェアバージョン 10.0.1.10000-1 は、 Unified Communications Manager ソフトウェアバージョン 10.0.1.30000-2 と互換性があります。
- アップグレードする IM and Presence Service サブスクライバ ノードのソフトウェアバージョンが、IM and Presence Service データベース パブリッシャ ノードにインストールされているソフトウェアバージョンの 5 つの番号と一致する必要があります。

このエラーを修正するには、最初にスイッチするノードがパブリッシャノードUnified Communications ManagerまたはIM and Presence Serviceデータベースパブリッシャノードのいずれかであることを確認します。

更新アップグレードに失敗した

問題 更新アップグレードに失敗しました。

解決法 システムを再起動します。更新アップグレードの前に実行していたソフトウェアバージョンでリブートされます。システムにアクセスできない場合、リカバリ CD を使用してノードを回復する必要があります。

アップグレードのキャンセルまたは失敗

いずれかの段階でアップグレードをキャンセルした場合、またはアップグレードに失敗した場合は、IM and Presence Service サーバをリブートしてから、もう一度アップグレードを実行してください。

ディレクトリが検出されたが、有効なオプションまたはアップグレードがない

問題 IM and Presence Serviceアップグレード中は、アップグレードIM and Presence Serviceパスとファイルが有効であっても、サーバは次のエラーメッセージを生成します。

指定されたディレクトリが見つかり、検索されましたが、有効なオプションまたはアップグレードがありませんでした。(The directory was located and searched but no valid options or upgrades were available.) マシンはダウングレードできないことに注意してください。以前のアップグレードファイルとオプションファイルは無視されます。(Note, a machine cannot be downgraded so option and upgrade files for previous releases were ignored.)

解決法 Upgrade manager は、とIM and Presence ServiceUnified Communications Managerの間の接続を確認し、アップグレード中にバージョンを検証します。これに失敗すると、アップグレードパスとファイルが有効であっても、IM and Presence Service サーバによってエラーメッセージが生成されます。Cisco Unified CM IM and Presence 管理システムトラブルシュータなどのツールを使用して、アップグレードを続行する前にIM and Presence Service と Unified Communications Manager の間に接続があることを確認します。

共通パーティションの完全アップグレードの失敗

問題 共通パーティションがいっぱいであるというエラーが発生し、IM and Presence Service のアップグレードに失敗します。

解決法 COP ファイル (ciscocm.free_common_cup_space_v<latest_version>.cop.sgn) をダウンロードして適用します。COP ファイルは、共通パーティションをクリーンアップして、その後のアップグレードが通常どおりに進行するようにします。

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。