# 排除CER備份失敗並出現錯誤消息故障

目錄			
<u>簡介</u>			
<u>必要條件</u>			
<u>需求</u>			
<u>採用元件</u>			
<u>背景資訊</u>			
<u>疑難排解</u>			
<u>日誌收集</u>			
日誌分析			
<u>糾正措施</u>			
<u>案例 1</u>			
<u>案例 2</u>			
相關資訊			

### 簡介

本文檔介紹如何對Cisco Emergency Responder(CER)無法備份並在狀態下顯示錯誤消息進行故障 排除。

## 必要條件

需求

思科建議瞭解以下主題:

- 思科緊急回應端
- 對安全憑證的基本瞭解

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本:

• 思科緊急回應端11.5.4.60000-5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設) )的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

### 背景資訊

在群集模式下部署的CER可能無法備份,並顯示錯誤消息「無法聯絡伺服器」。主代理或本地代理 可能關閉」。

#### 舉例來說:

Backup Statu	sckup Status									
Refresh	Refresh 🔘 Cancel									
_ Status	Status									
( warnin	WARNING: Unable to contact server. Master or Local Agent could be down, Backup Completed									
Backup det	ails									
Tar Filename: 2023-06-21-08-02-15.tar Backup Device: Operation: BACKUP Percentage Complete: \$2%										
Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *				
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						
CER			0	Unable to contact server. Master or Local Agent could be down						

CER備份錯誤消息

受影響的版本是11.x及更高版本。

### 疑難排解

#### 日誌收集

發生這種情況時,請收集日誌以嘗試收集儘可能多的資訊,以嘗試確定問題的根源並確定解決該問 題的正確行動計畫。

收集日誌之前,請啟用詳細跟蹤和調試,完成以下步驟:

- 1. 登入到CER管理網頁。
- 2. 導覽至System > Server Settings。預設情況下,CER發佈伺服器處於選中狀態。如果還需要 CER訂閱伺服器日誌,則可以更改該發佈伺服器。
- 3. 按一下「調試包清單」和「跟蹤包清單」部分的全選。
- 4. 按一下「Update Settings」。

cisco En For Cisco Unifi	lergency	Responder	Administrati	on				Logged	l in as:	 Navig	ation Cis	co ER Admi	inistration on Abou	v Log	Go out
System - ERL - Phone	Tracking 👻	ERL Membership 👻	User Management 👻	Reports 👻	Tools 👻	Help 👻									
Server Settings For CERS	ServerGroup														
Modify Server Settings-							 	 		 					_
Server Name * Pu	blisher														
Host Name	ALC: NO.														
CDebug Package List	elect All C	lear All													
CER_DATABASE		CER_SY	SADMIN												1
CER_REMOTEUPDAT	Е	CER_TE	ELEPHONY												
CER_PHONETRACKI	NGENGINE	CER_AC	GREGATOR												
CER_ONSITEALERT		CER_GE	ROUP												
CER_CALLENGINE		CER_CI	LUSTER												
CER_PROVIDER		CER_AC	CCESSPOINT												
CER_AUDIT		CER_CE	REDENTIALPOLICY												
CER_APPSERVICES															
															_
Trace Package List Se	lect All Cle	sar All					 	 		 					
CER_DATABASE		CER_SY	SADMIN												
CER_REMOTEUPDAT	Έ	CER_TE	ELEPHONY												
CER_PHONETRACKI	NGENGINE	CER_AC	GGREGATOR												
CER_ONSITEALERT		CER_GE	ROUP												
CER_CALLENGINE		CER_CI	LUSTER												
CER_PROVIDER		CER_AC	CCESSPOINT												
CER_AUDIT		CER_CF	REDENTIALPOLICY												
CER_APPSERVICES															
- Update Settings Cancel	Changes -														_

CER啟用調試和跟蹤

#### 現在,請重複這個問題。

複製問題後,請繼續從Cisco ER可維護性網頁收集適用於複製嘗試的DRS日誌,完成以下步驟:

- 1. 在Navigation中選擇Cisco ER Serviceability。
- 2. 導航到System Logs > Platform Logs > DRS。

cisco	Cisco Emergen For Cisco Unified Comm	icy	Responde	r Ser	viceability	Logged in as:	Navigation Cisco ER Serviceability - Go Search Documentation About Logout			
Tools • S	ools • SNMP • System Monitor • System Logs • Help •									
DRS Log	Files		CER Logs	•						
Download	)		Platform Logs	•	CLI					
	File Name 🔻		DB Logs	•	CLM	Last Modified 🛡 🛆	File Size 🛡 🛆			
			CLI Output Files	•	Certificate Management / IPSec					
			SLM Logs	•	DPS					
					Installil Instade					
					Instaivopgrade					
U H					Remote Support					

CER收集DRS日誌

### 日誌分析

在分析日誌時,我們開始看到伺服器嘗試與它的對等體建立連線的位置,並且我們看到日誌中的錯 誤消息,指出故障的原因。

在CER發佈器DRF MA日誌中:

2023-06-21 07:58:58,148 DEBUG [Thread-16] - drfNetServerClient: drfQueryTruststore: IPSec trustStore中的條目數:1 2023-06-21 07:58:58,148 DEBUG [Thread-16] - drfNetServerClient:drfQueryTruststore — 每20小 時運行一次Query truststore 2023-06-21 07:58:58,168錯誤[NetServerWorker] - drfNetServerWorker.drfNetServerWorker: 無法 建立到客戶端的輸入/輸出流收到嚴重警報:錯誤證書 2023-06-21 08:04:46,274 DEBUG [NetServerWorker] - drfNetServer.run:收到來自/IP:Port的客戶 端套接字請求

2023-06-21 08:04:46,274 DEBUG [NetServerWorker] — 驗證客戶端請求是否來自群集中的節點

2023-06-21 08:04:46,278 DEBUG [NetServerWorker] — 已驗證的客戶端。IP = 10.10.20.25主機名 = device.test.org。請求來自群集中的節點

2023-06-21 08:04:46,278 DEBUG [NetServerWorker] - drfNetServerWorker : 要建立的套接字對象 輸入流

2023-06-21 08:04:46,313錯誤[NetServerWorker] - drfNetServerWorker.drfNetServerWorker: 無法 建立到客戶端的輸入/輸出流收到嚴重警報:錯誤證書

在CER發佈器DRF本地日誌中:

2023-06-21 07:58:47,453 DEBUG [main] - drfNetServerClient:Reconnect,無法連線到主機: [X],消息:連線被拒絕(連線被拒絕),原因:空

在此之前,我們看到連線由於證書錯誤而被拒絕。

用於為備份/恢復在節點之間建立可信連線的證書是IPSec。此時,我們已經可以確定該問題與 IPSec證書過期或某個伺服器中存在不正確的證書有關。

### 糾正措施

- 1. 驗證所有CER訂戶節點中IPSec信任證書的序列號(SN),該序列號必須與CER發佈者提供的 IPSec.prem的SN匹配(場景1)。
- 2. 確認CER Publisher節點中IPSec.pem證書的有效性。日期必須有效或者必須重新生成 IPSec證書(案例2)。

案例 1

IPSec證書SN在CER已發佈訂閱伺服器和CER訂閱伺服器之間不匹配。請繼續執行以下步驟:

- 1. 刪除CER訂閱伺服器中的IPSec-trust證書,其中序列號與CER發佈伺服器中的序列號不匹配
- 2. 從CER發佈器從以下路徑下載「IPSec.pem」: Cisco Unified OS Administration > Security >

	Show - Settings -	Security  Software Upgrades  Servi	ces 👻 Help 👻	
	Certificate List	Certificate Management	_	
	Generate Self-sign	Certificate Monitor		
	- Status	Certificate Revocation		
	i records found	Bulk Certificate Management		
	Certificate List	(1 - 2 of 2)		
	Find Certificate List w	here Certificate v begins with	v	Find Clear Filter
	Certificate <sup>▲</sup>	Common Name	Туре К	ey Type Distribution
icate Management > Find	ipsec	and the second	Self-signed RS/	A

CER ipsec.pem證書

3. 上傳路徑Cisco Unified OS Administration > Security > Certificate Management > Upload the certificate as IPSec-trust所需的CER Subscribers中的「IPSec.pem」檔案。



CER ipsec.trust證書上傳

4. 在所有CER節點中重新啟動DRF Local和DRF Master服務。

#### 案例 2

IPSec已過期,需要重新生成。請繼續執行以下步驟:

- 1. 針對群集中的每個伺服器,導航到Cisco Unified OS Administration > Security > Certificate Management。從發佈伺服器開始,然後每個訂閱伺服器。
- 2. 從CER Publisher開始,按一下Find以顯示伺服器中的所有證書。
- 3. 按一下證書「IPSec.pem」。
- 4. 這將顯示Certificate資訊,然後按一下Regenerate。

Certificate Details for	
Regenerate 💽 Gene	rate CSR 🔋 Download .PEM File 🔋 Download .DER File
Status	
(i) Status: Ready	
Certificate Settings-	
File Name	ipsec.pem
Certificate Purpose	ipsec
Certificate Type	certs
Certificate Group	product-cpi
Description(friendly name	<ul> <li>Self-signed certificate generated by system</li> </ul>
Certificate File Data	
[ Version: Serial Number: SignatureAlgorithm: Issuer Name: Validity From: To: Subject Name: Key: Key value:	
Regenerate Generate	CSR Download .PEM File Download .DER File
Close	

CER ipsec.pem重新生成

- 5. 在CER發佈器中重新生成證書並顯示Success消息後,請在CER訂閱伺服器節點中重複步驟1-4。
- 6. 在所有節點中重新生成證書後,請重新啟動以下服務:
  - 僅CER Publisher中的Cisco DRF Master:
    - 。導航至CER Serviceability > Tools > Control Center Services > Cisco DRF Master

Tools	SNMP      System Monitor      System Logs      Help
Contr	ol Center
Conti	rol Center Services
Sta	rt Stop Restart Refresh
	Service Name
0	A Cisco DB Replicator
0	CER Provider
0	Cisco Audit Log Agent
0	Cisco CDP
0	Cisco CDP Agent
0	Cisco Certificate Expiry Monitor
0	Cisco DRF Local
۲	Cisco DRF Master

CER Cisco DRF主重新啟動

• Cisco DRF主服務啟用後,首先在CER發佈器中重啟Cisco DRF Local。

Tools 🖣	SNMP - System Monitor - System Logs - Help -
Contro	ol Center
- Contr	ol Center Services
Star	t Stop Restart Refresh
	Service Name
0	A Cisco DB Replicator
0	CER Provider
0	Cisco Audit Log Agent
0	Cisco CDP
0	Cisco CDP Agent
0	Cisco Certificate Expiry Monitor
۲	Cisco DRF Local
0	Cisco DRF Master

CER Cisco DRF本地重新啟動

- 一旦Cisco DRF Local服務在CER發佈伺服器節點中處於活動狀態,請在所有CER訂閱 伺服器節點中重新啟動該服務。
- 7. 在所有節點上重新啟動服務後,請執行系統的手動備份:
  - 導覽至Disaster Recovery System > Backup > Manual Backup。
  - 選擇備份裝置名稱。
  - 選擇備份的功能。
  - 按一下以啟動備份。

# 相關資訊

<u>如何收集CER日誌</u>

<u>重新生成CUCM證書</u>

#### 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。