

# Dépannage de la sauvegarde UCCX défectueuse avec message d'erreur

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Dépannage](#)

[Collecte des journaux](#)

[Analyse des journaux](#)

[Action corrective](#)

[Informations connexes](#)

---

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner Unified Contact Center Express (UCCX) en cas d'échec de sauvegarde et comment afficher un message d'erreur.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Express
- Accès CLI via le client SSH
- Compréhension du protocole NTP

### Composants utilisés

L'information contenue dans le présent document est fondée sur cette version logicielle:

- UCCX 12.5.1

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

## Informations générales

UCCX a arrêté la sauvegarde via la tâche planifiée. Lorsque vous essayez d'effectuer une sauvegarde manuelle, la sauvegarde échoue avec le message d'erreur « ERROR: UCCX DBReplication is not set up successfully, Backup completed unsuccessful » (ERREUR : la réplication UCCX DBR n'est pas configurée correctement, la sauvegarde s'est terminée sans succès).

Status

ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

Backup details

Tar Filename: 2023-10-11-23-30-04.tar  
Backup Device: NETWORK  
Operation: BACKUP  
Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCX1	SYSDAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log

Échec de la sauvegarde UCCX

## Dépannage

Tout d'abord, vous devez confirmer l'état des serveurs en demandant les résultats des commandes CLI à tous les noeuds Pub et Sub :

- show status
- test de diagnostic utils
- show network cluster
- utils ntp status
- état de réplication utils
- utils dbreplication runtimestate
- utils uccx état de déréplication
- utils uccx database healthcheck
- utils uccx healthcheck all

Parmi les résultats de ces commandes CLI, la majorité des problèmes sont liés à la réplication NTP ou DBR.

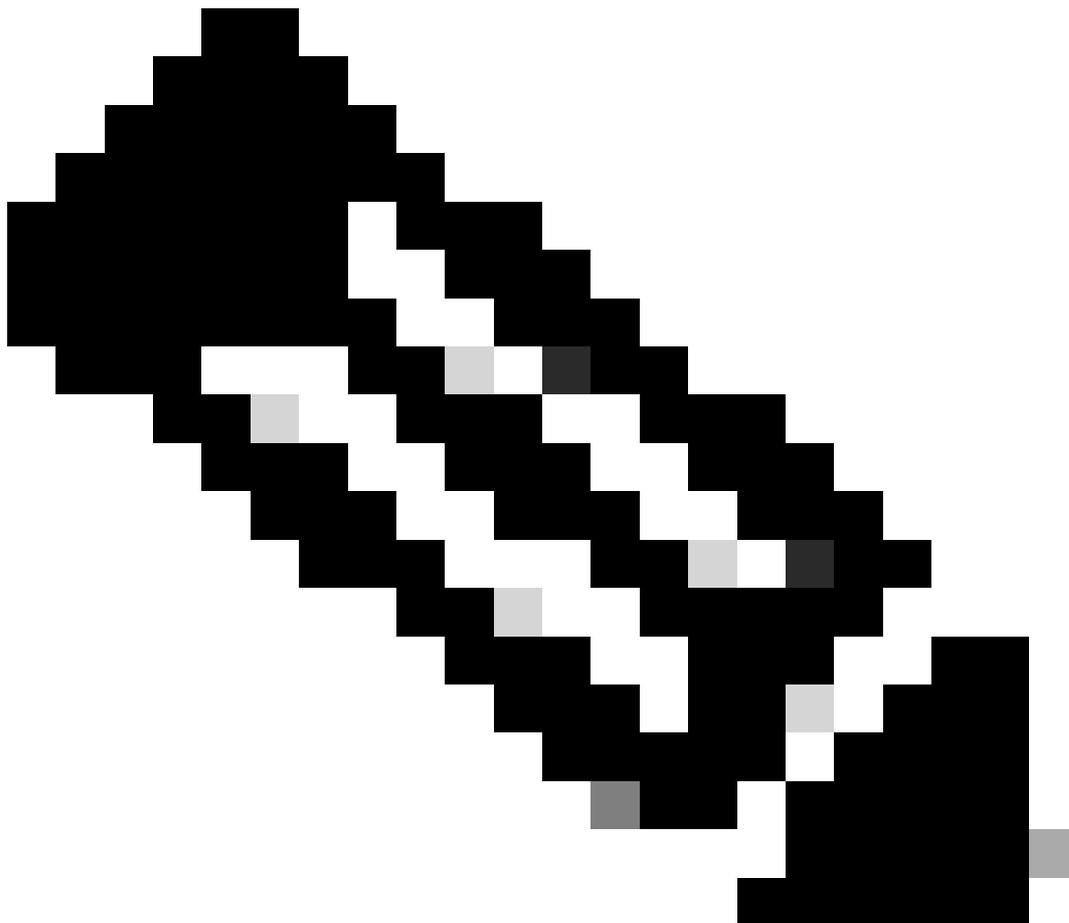
Pour des performances optimales, le niveau de strate recommandé auquel le PUB doit être synchronisé avec le serveur NTP est 4 et inférieur. Une strate supérieure à 5 peut provoquer des problèmes de synchronisation qui affecteraient à leur tour la réplication DBR. Pour plus d'informations sur le dépannage NTP, consultez l'article [Troubleshoot NTP on Unified Communications Manager](#). L'article lié concerne Unified Communications Manager, mais s'applique à toutes les offres VOS.

Voici les définitions de réplication DBR pour comprendre quelle est la valeur que vous souhaitez voir pour l'état de réplication DBR.

Value	Meaning	Description
0	Initialization State	Replication is in the process of setting up. A setup failure can occur if replication is in this state for more than an hour.
1	The Number of replicates is incorrect	Set up is still in progress. This state is rarely seen in versions 6.x and 7.x; in version 5.x, it indicates that the setup is still in progress.
2	Replication is good	Logical connections are established and the tables are matched with the other servers on the cluster.
3	Mismatched tables	Logical connections are established but there is an uncertainty whether the tables match.  In versions 6.x and 7.x, all servers could show state 3 even if one server is down in the cluster.  This issue can occur because the other servers are unsure whether there is an update to the User Facing Feature (UFF) that has not been passed from the subscriber to the other device in the cluster.
4	Setup Failed/Dropped	Server no longer has an active logical connection in order to receive any database table across the network. No replication occurs in this state.

DBRéfinitions d'état de réplication

Pour en savoir plus sur le dépannage de la réplication DBReplication, consultez l'article [Dépanner les problèmes de réplication de base de données CUCM](#). L'article lié concerne Unified Communications Manager, mais s'applique également à UCCX.



Remarque : dans l'article ci-dessus, certaines commandes spécifiques à UCCX ne sont pas mentionnées. Comme l'article est plus spécifique à CUCM. Cependant, le processus global s'applique également à UCCX. Par exemple, `utils uccx dbreplication repair all`.

Dans ce scénario, l'intégrité du serveur UCCX était bonne.

```
admin:utils ntp status
ntpd (pid 17304) is running...
[
  remote          refid          st t when poll reach  delay  offset  jitter
=====
[
██████████      ██████████      3 u  378 1024  375   0.516  -105.29 101.020
██████████      ██████████      2 u 1005 1024  377   0.566   -1.562  73.904
██████████      ██████████      3 u  846 1024  377   0.489  -46.009  44.767

synchronised to NTP server (██████████) at stratum 3
time correct to within 62 ms
polling server every 1024 s

Current time in UTC is : ██████████
Current time in ██████████ is : ██████████
```

État de synchronisation NTP

```
admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: ██████████

Cluster Replication State: Replication status command started at: ██████████
Last Completed Table: cuicreportdefinition
888 tables checked out of 888

DB Version: ccm12_5_1_11003_511

Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from uccx-pub (2 Servers):

SERVER-NAME          IP ADDRESS          PING          DB/RPC/          REPL.          Replication          REPLICATION SETUP
-----            -
uuccx-sub            ██████████          0.295         Y/Y/Y           0              (g_3)                (2) Setup Completed
uuccx-pub            ██████████          0.028         Y/Y/Y           0              (g_2)                (2) Setup Completed
```

État de réplication DBR

## Collecte des journaux

Après avoir effacé l'intégrité et les autres composants susceptibles de provoquer le problème, vous pouvez continuer à collecter des données supplémentaires dans les journaux qui ont été générés lors de l'échec de la tentative de sauvegarde. À partir de l'écran où le message d'erreur s'est affiché, vous téléchargez le fichier journal du composant CCX qui a été généré et qui est en ligne avec la sauvegarde qui a échoué.

**Status**

ERROR: UCCX DB replication is not setup properly, Backup completed unsuccessfully...

---

**Backup details**

Tar Filename: 2023-10-11-23-30-04.tar  
 Backup Device: NETWORK  
 Operation: BACKUP  
 Percentage Complete: 16%

Feature	Server	Component	Status	Result **	Start Time	Log File *
UCCX	UCX1	CDPAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:04 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_cdpagt.log
UCCX	UCX1	PHX_CONFIG	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_config.log
UCCX	UCX1	UCPREFS	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:06 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ucprefs.log
UCCX	UCX1	SYLOGAGT	100	SUCCESS	Wed Oct 11 23:30:12 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_syslogagt.log
UCCX	UCX1	CCXCOMPONENT	25%	ERROR	Wed Oct 11 23:30:13 EDT 2023	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_ccxcomponent.log
UCCX	UCX1	PHX_RPT	0	CANCELLED	---	2023-10-11-23-30-04_b_ucx1_uccx_phx_rpt.log

Journal des composants CCXC

## Analyse des journaux

À partir des journaux.

Fichier journal :

=====

Serveur :

Fonction : UCCX

Composant : CCXCOMPONENT

Date de fin : 2021-10-01-12-03-21

Code de résultat : 24-Ontape n'a pas pu sauvegarder la base de données UCCX

Chaîne de résultat : ERROR

=====

Il est capable de sauvegarder les composants, commence la sauvegarde.

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: ----- Commencer Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py)
-----
```

Vérifie ensuite la mémoire disponible.

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Espace libre disponible pour la sauvegarde de base de données
Unified CCX = 85622509568 octets
```

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Espace disque suffisant trouvé pour la sauvegarde de base de
données Unified CCX
```

Ensuite, il détecte qu'il s'agit d'une configuration haute disponibilité (HA).

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Ceci est la configuration de haute disponibilité UCCX
```

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Deux noeuds sont là dans le cluster Unified CCX
```

La sauvegarde est lancée.

```
2021-10-01 12:03:15 : INFO : HA - Noeud Éditeur. Sauvegarde initiée
```

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Création d'une sauvegarde sur bande de base de données Unified
CCX...
```

```
2021-10-01 12:03:15:INFO: Exécution de [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ; ontape -v -s -L
0 -t STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz] ...
```

Cependant, il échoue à ce stade.

```
2021-10-01 12:03:19:INFO: Résultats de l'exécution de [source /opt/cisco/uccx/bin/uccx_ids.env ;  
ontape -v -s -L 0 -t STDIO > /common/drf/ccx_comps/uccx_db/ontape_uccx_backup.gz],  
returnCode : [256], Output : [Utilisation du filtre de sauvegarde et de restauration /bin/gzip -c.  
Échec de l'archivage - Erreur ISAM : une erreur s'est produite lors de la sauvegarde de l'archive.
```

Programme terminé.]

```
2021-10-01 12:03:19:INFO: Échec de la sauvegarde sur bande.
```

```
2021-10-01 12:03:19:INFO: ----- Quitter Unified CCX DB DoBackup(db_do_backup.py) avec  
returnCode = 24 : Échec -----
```

```
2021/10/01 12:03:19: Échec du script de base de données DO_Backup
```

## Action corrective

Redémarrez ces services dans CLI :

- DRF Master et DRF Services locaux
  - utils service restart Cisco DRF Master (sur PUB)
  - utils service restart Cisco DRF Local (sur les deux noeuds)
- Service de base de données
  - utils service restart Base de données Cisco Unified CCX (sur les deux noeuds)



Remarque : le redémarrage de ces services n'a pas d'impact sur la fonctionnalité principale des serveurs. Cependant, vous pouvez exécuter les commandes pendant une fenêtre de maintenance.

---

Ensuite, exécutez une sauvegarde manuelle et vérifiez que l'opération a réussi. Un message indiquant que le processus a réussi apparaît.

## Status

 **SUCCESS: Backup Completed...**

## Backup details

Tar Filename:	2021-10-04-18-32-48.tar
Backup Device:	NETWORK
Operation:	BACKUP
Percentage Complete:	100%

Sauvegarde terminée

Après une sauvegarde manuelle réussie, la tâche planifiée commence également à fonctionner.

## Informations connexes

- [Dépannage de NTP sur Unified Communications Manager](#)
- [Dépannage des problèmes de réplication de base de données Cisco Unified Communication Manager](#)
- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.