



Cisco Prime Collaboration Deployment のトラブルシューティング

- [移行のためのディスクスペースの増加, 1 ページ](#)
- [一般的なトラブルシューティングの問題, 2 ページ](#)
- [\[ログの表示 \(View Log\) \] に表示されるエラー, 3 ページ](#)
- [ロック エラー, 7 ページ](#)
- [NFS データストア, 7 ページ](#)
- [\[モニタ \(Monitor\) \] ページの一時停止状態, 8 ページ](#)
- [スケジューリング, 8 ページ](#)
- [サーバ接続, 9 ページ](#)
- [再起動によるタスクの失敗, 9 ページ](#)
- [タスクのスケジューリング, 21 ページ](#)
- [タスクのタイムアウト, 21 ページ](#)
- [移行とインストールのアップグレード, 22 ページ](#)
- [現在のタスクがキャンセル状態の場合の新規タスクの実行, 23 ページ](#)
- [バージョンの有効性, 24 ページ](#)
- [ISO ファイルが移行中にロードまたは認識されない, 25 ページ](#)

移行のためのディスクスペースの増加

1つの Cisco Prime Collaboration Deployment サーバを使用して多数の Unified Communications Manager サーバを同時に移行する場合、Cisco Prime Collaboration Deployment ディスクは空きスペースの少ない状態で実行され、これが原因で移行タスクが失敗することがあります。Cisco Prime Collaboration

Deployment システムを使用して複数のサーバを同時に移行する予定の場合は、次の手順を使用してディスク サイズを増やすことができます。

手順

-
- ステップ 1 Cisco Prime Collaboration Deployment CLI にログインし、**utils system shutdown** コマンドを入力して Cisco Prime Collaboration Deployment サーバをシャットダウンします。
 - ステップ 2 Cisco Prime Collaboration Deployment サーバがシャットダウンされたら、**ESXi host** に移動して、Cisco Prime Collaboration Deployment サーバがある仮想マシンのディスク サイズを増加します。
 - ステップ 3 Cisco Prime Collaboration Deployment サーバを再起動します。
 - ステップ 4 Cisco Prime Collaboration Deployment サーバで利用可能なディスク スペースの容量を表示するには、Cisco Prime Collaboration Deployment サーバで CLI コマンド **show status** を実行します。
-

一般的なトラブルシューティングの問題

段階的なイベントのログの表示

Cisco Prime Collaboration Deployment の段階的なログを表示するには、[モニタリング (Monitoring)] ダッシュボードで [ログの表示 (View Log)] ボタンを使用します。

Cisco Prime Collaboration Deployment ログへのアクセス

CLI コマンドを使用して Cisco Prime Collaboration Deployment ログにアクセスして詳細を取得します。次に例を示します。

```
file get activelog tomcat/logs/ucmap/log4j/*
```

タスク開始前の問題の確認

タスクを開始する前に問題をチェックするには、[検証 (Validate)] ボタンを使用します。検証プロセスで問題が特定された場合、詳細情報を参照するには [ログの表示 (View Log)] ボタンをクリックします。

ノード情報の不一致

Cisco Prime Collaboration Deployment に保管されているノード情報と実際のノードとの間の不一致は、自動的に修正できます (アクティブなバージョンなど)。他の情報の場合、問題を修正するには再検出が必要です。

サーバ間の通信の確認

サーバ間の通信を確認するには (パケットが正しいポート間で送受信されていることの確認など)、**network capture** CLI コマンドを使用します。

[ログの表示 (View Log)] に表示されるエラー

[モニタリング (Monitoring)] ダッシュボードの [ログの表示 (View Log)] ボタンを使用して、タスクの実行時に Cisco Prime Collaboration Deployment のログを段階的に確認できます。ログを確認する場合、イベントまたはエラーが表示される場合があります。より一般的なエラーの例、およびそれを解決するために提案されるアクションが以下に示されています。

ノードの接続/コンタクトの問題

エラー メッセージ :

- “ネットワーク診断サービスはノード {0} にネットワーク障害があることを示しています (The network diagnostic service indicates node {0} has a network issue.) ネットワーク障害が解決されるまでネットワーク設定を変更することはできません (The network settings cannot be changed until the network issue is resolved.) ”
- “ノードを検出できませんでした (The node could not be located) ”
- “ノードにコンタクトできませんでした (The node could not be contacted) ”

ノードの接続およびコンタクトの問題を解決するために実行できるアクションは以下のとおりです。

- 指定されたノードに対するネットワーク設定とファイアウォール設定を確認して、Cisco Prime Collaboration Deployment サーバがノードと通信できるようにします。
- ノードの電源がオフになっていないか、ノード名のスペルが間違っていないか、またはノードにアクセス不可になっていないかを確認します。

他の接続の問題

エラー メッセージ :

- “バージョン切り替えステータスを検出できませんでした (The switch version status could not be determined.) 手動で一時停止してバージョン切り替えが完了したことを検証してください (Please manually verify that the switch version completed.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

バージョン切り替えタスク中、一定時間サーバが応答しない場合、タスクが成功していてもこのメッセージが表示される場合があります。このエラーが発生した場合、応答していないサーバの CLI にログインし、**show version active** コマンドを発行して、バージョン切り替えが正常に実行されたかどうかを確認します。たとえば、Cisco Unified Contact Center Express サーバのバージョン切り替えには 60 分以上かかることがあります。

ノード応答

エラー メッセージ :

- “ノードが予想時間内に応答しませんでした (The node did not respond within the expected time frame.) ”
- “ノード {0} のアップグレードサービスが期待される応答を返信しませんでした (The upgrade service for node {0} did not send back the expected response.) これはエラーと見なされます (This is assumed to be a failure.) ただし、これはネットワーク接続が一時的に失われた場合に発生することがあります (However, this can also happen when network connectivity is temporarily lost.) 続行する前にノード {0} 上のアップグレードステータスを手動で確認してください (Please manually verify the upgrade status on node {0} before proceeding.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

これらのメッセージは通常、タスク実行中（インストール、アップグレードなど）に、新規ノードが一定期間内に Cisco Prime Collaboration Deployment サーバとコンタクトしない場合に表示されます。アップグレードでは、この期間は 8 時間です。したがって、このいずれかのエラーメッセージが表示される場合は、タスクが失敗している可能性があります。ただし、これらのエラーメッセージは、アップグレード（またはインストール）中にサーバが Cisco Prime Collaboration Deployment とコンタクトするのを妨げるネットワーク障害が発生したことを意味する場合もあります。したがって、これらのメッセージの 1 つが表示されたら、応答していないサーバに（CLI を使用して）ログインし、**show version active** コマンドを実行してアップグレードが正常に実行されたかどうかを確認します。

データストアをマウントできない

エラー メッセージ :

- “ESXi ホスト <hostname> でデータストア xxx_NFS をマウントできませんでした (Unable to mount datastore xxx_NFS on ESXi host <hostname>) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

このエラーは、ネットワーク ファイルシステム (NFS) データストアに問題がある場合に発生します。データストアの問題は、Cisco Prime Collaboration Deployment が予期しない状況でシャットダウンされた場合に発生する可能性があります。このエラーが発生した場合、ESXi ホストを確認し、古い NFS マウントをアンマウントしてください。次に、ESXi ホストを Cisco Prime Collaboration Deployment から削除してから再度追加してください。

ESXi ホストをインベントリに追加できない

考えられる原因 :

このエラーは、ESXi ホストの vSwitch ホストのネットワークングの問題によって発生した可能性があります。

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

- ホストに Ping を実行し、CLI コマンド **utils network ping hostname** を実行して接続性を確認します。
- ESXi ホストのライセンスが有効であることを確認します。デモ ライセンスはサポートされていません。

- ESXi ホストへのルートアクセス権が必要であることを注意してください。ESXi ホストのクレデンシャルを追加する場合にルートのユーザ名およびパスワードを使用します。
- ネットワーク アドレス トランスレーション (NAT) を使用している場合、Cisco Prime Collaboration およびノードと正常に通信するためには、Cisco Prime Collaboration Deployment およびクラスタ内のすべてのノードが、同じ NAT の後ろにある必要があります。

仮想マシンの電源をオンにできない

エラー メッセージ :

- “ESXi ホスト xxxxxxxx 上で xxx という名前の VM の電源をオンにできませんでした (Unable to power on the VM named xxx on ESXi host xxxxxxxx) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

VM が置かれる ESXi ホストを確認します。[タスクとイベント (Tasks and Events)] タブで、Cisco Prime Collaboration Deployment がいつ VM の電源オンを試行したかを示すタイムスタンプを確認します。そのホストにすでに存在している VM の数が多すぎるかどうかを判断します。その場合は、このクラスタに使用されていない VM の電源をオフにすることが必要になる場合があります。

仮想マシンの電源状態

エラー メッセージ :

- “ESXi ホスト XX.XX.X.XX 内の VM xxxxxx の電源状態は OFF である必要があります (The power state of VM xxxxxx in ESXi host XX.XX.X.XX needs to be OFF.) タスクは一時停止されま (The task is now paused.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

移行タスクの宛先クラスタで使用される VM、または新規クラスタのインストールに使用される VM が、OFF 状態である必要があります。このエラー メッセージが表示された場合は、指定された VM を確認します。オフになっていない場合、電源をオフにします。次に、タスクを再試行または再開します。

ユーザ名またはパスワードが無効

エラー メッセージ :

- “ユーザ名とパスワードの両方またはいずれか一方が無効です (The username and/or password is not valid.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

クラスタ ページでこのサーバの管理者名およびパスワードを修正します。これで、このノードを再検出できます。

Platform Administrative Web Services (PAWS)

エラー メッセージ :

- “Platform Administrative Web Services (PAWS) を利用できません (The Platform Administrative Web Services (PAWS) is not available.) ”
- “ Platform Administrative Web Services (PAWS) インターフェイスを通してノード {0} にアクセスできません (Unable to access node {0} via the Platform Administrative Web Services (PAWS) interface.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

サーバにアクセス可能であり、PAWS サービスがノード上でアクティブであることを確認します。Cisco Prime Collaboration Deployment を使用して、アプリケーションサーバでアップグレードの実行、バージョンの切り替え、またはタスクの再実行を行う場合 (たとえば、Unified Communications Manager サーバをアップグレードする場合など)、アプリケーションの Platform Administrative Web Service がアクティブでなければなりません。それ以外の場合、Cisco Prime Collaboration Deployment サーバは Unified Communications Manager アプリケーションサーバと通信できません。

{0} VMs Named {1} Were Located on ESXi Host {2}

エラー メッセージ :

- “ {1} という名前の {0} VM が ESXi ホスト {2} で検出されました ({0} VMs named {1} were located on ESXi host {2}.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

指定された仮想マシンがまだ ESXi ホスト上に存在することを確認します。場合によっては、VM が別の ESXi ホストに移動されることがあります。この場合、VM を保持する ESXi ホストを Cisco Prime Collaboration Deployment サーバに追加する必要があります。

Power State of VM {0} in ESXi Host {1} Needs to Be OFF

エラー メッセージ :

- “ESXi ホスト {1} の VM {0} の電源状態が OFF である必要があります (The power state of VM {0} in ESXi host {1} needs to be OFF.) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

Cisco Prime Collaboration Deployment を VM にインストールまたは移行するには、ターゲット VM の電源がオフになっている必要があります。

CLI コマンドのタイムアウト

エラー メッセージ :

- “ノード {0} で CLI コマンドがタイムアウトしました (CLI command timed out for node {0}) ”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

ノードのネットワークキング、接続、またはパスワードの問題を確認します。また、コマンドがタイムアウトした間に別の操作が進行中であったかどうか (COP ファイルのインストールなど) を確認します。

検証の問題によるタスクの一時停止

エラーメッセージ：

- “検証の問題によりタスクが一時停止しました (Task paused due to validation issues)”

問題解決のために考えられるアクションは以下のとおりです。

タスクを実行する前に、Cisco Prime Collaboration Deployment サーバは、使用する予定の VM が利用可能かどうか、ISO ファイルが検出可能かどうかなどを確認するために検証チェックを実行します。このメッセージは、検証チェックのいずれかが失敗したことを示しています。失敗した検証の詳細については、ログ ファイルを確認してください。

ロックエラー

ほとんどの製品では、一度に 1 つの変更だけを加えることができます（たとえば、アップグレードの進行中は Network Time Protocol 設定を変更することはできません）。ノードのロック中にリクエストが作成されると、以下の情報を含むロックメッセージが表示されます。

- ロックされていたリソースの名前
- リソースをロックしたプロセスの ID
- ノードのホスト名

通常、数分待ってから再試行できます。詳細については、ノード CLI を使用して、提供されたプロセス ID およびホスト名に基づいた正確なプロセスを識別します。

NFS データストア

例外およびその他の NFS 関連の問題

例外またはその他の NFS 関連の問題については、Cisco Prime Collaboration Deployment ログを参照してください。

VMware vSphere の使用

NFS データストアが使用可能であること確認するために VMware vSphere を使用します。

現在のすべてのデータストアのマウント解除および再マウント

再起動すると、Cisco Tomcat は現行データストアをすべてアンマウントしてから、それらのデータストアの再マウントを試行します。

[モニタ (Monitor)] ページの一時停止状態

タスクが手動介入を待機中

移行や再アドレス付けなどの特定のタスクは、手動による介入が必要になった地点で一時停止します。これらのタスクでは、Cisco Prime Collaboration Deployment システムが一時停止を強制的に適用します。タスクがこのポイントに到達すると、タスクは停止し、メッセージが[モニタリング (Monitoring)] ページに表示されます。手動の手順を必要に応じて実行し、タスクの再開の準備ができれば [再開 (Resume)] ボタンをクリックします。

検証の問題によるタスクの一時停止

このメッセージが表示された場合は、[ログの表示 (View log)] リンクをクリックしてどの検証が失敗したかについて詳細を確認します。

タスク アクションの失敗によるタスクの一時停止

このメッセージが表示された場合は、[ログの表示 (View log)] リンクをクリックしてどのタスクが失敗したかについて詳細を確認します。

スケジューリング

スケジュール日の確認

タスクがスケジュールされていたが開始されなかった場合は、スケジュールの日程を確認します。

検証テスト

タスクの開始時に、Prime Collaboration Deployment は一連の検証テストを実行します。検証エラーがあるとタスクが一時停止します。

タスクが一時停止している理由の確認

[ログの表示 (View Log)] ボタンを使用して、タスクが一時停止している理由（検証エラー、一時停止が要求されたか必要となった、特定の手順で1つ以上のノードが失敗したなど）を確認します。

タスクのキャンセル

一部の手順は、開始後にキャンセルできません（例：サーバの再起動）。タスクをキャンセルすると、手順が終了するまでそのタスクの状態は[キャンセル中 (Canceling)] になります。

サーバ接続

接続の確認

接続を確認するには、**utils network ping** および **traceroute** CLI コマンドを使用します。

正引きおよび逆引き DNS ルックアップの検証

utils network host CLI コマンドを使用して、正引きおよび逆引き DNS ルックアップを検証します。

Platform Administrative Web Services

アップグレード、再起動、およびバージョン切り替えが実行されるノードで Platform Administrative Web Services がアクティブであることを確認します。

ポートが開いていることの確認

Port Usage ガイドにリストされているポートが開いていることを確認します（たとえば、NFS および SOAP コールバック ポートが他のネットワーク デバイスによってブロックされていないことを確認します）。

再起動によるタスクの失敗

以下の各タスクの成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバが移行中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。サーバへの接続が失われた場合、または Prime Collaboration サーバがタスク中に再起動する場合、タスクは正常に完了してもエラーを表示する場合があります。

インストール タスクの失敗

問題

インストール タスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバが移行中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。

考えられる原因

インストール タスク中に Prime Collaboration サーバが再起動すると、インストールは正常に完了していてもエラーを表示する場合があります。

次の表に、タスクがアプリケーションサーバ上で正常に完了したかどうかを確認する手順、そして正常に完了しなかった場合に当該タイプのエラーから回復する方法について説明しています。

ソリューション

表 1: 導入環境の例: マルチノード クラスタ 導入環境

条件	実行されるアクション
障害は最初のノードでのインストールの際に発生します	<ol style="list-style-type: none"> 1 同じクラスタ ノードで新規フレッシュ インストール タスクを作成する必要があります。 (注) Cisco Unified Communications Manager および IM and Presence サービスなどの Unified Communications 製品の場合、Cisco Prime Collaboration Deployment は後続のノードをクラスタから個別にインストールするインストール タスクをサポートしません。 2 宛先クラスタに関連付けられた ESXi ホストの VM のステータスを確認します。任意の VM に電源が投入され、インストールされたら、これらの VM を削除して OVA を再展開します。 (注) 詳細は、インストール タスクに関するトピックを参照してください。
インストールが最初のノードで正常に実行されたが Prime Collaboration Deployment が接続を失った後に後続のノードで失敗する	<ol style="list-style-type: none"> 1 Cisco Unified Communications Manager などの障害が発生した Unified Communications VM ノードにログインし、手動でインストール状態を確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。 2 すべての新規クラスタ ノードで新規インストール タスクを作成します。インストール プロセスを再実行するため、インストールされている VM をすべて削除し、新しい VM を作成するための推奨 OVA を再導入し、新しいインストール タスクを作成します。 (注) VM 名が以前の設定から変更される場合、新規フレッシュインストール クラスタを追加し、新規フレッシュインストール タスクを作成し、そのタスクを実行する必要があります。 3 宛先クラスタに関連付けられた ESXi ホストの VM のステータスを確認します。任意の VM に電源が投入され、インストールされたら、これらの VM を削除して OVA を再展開します。 (注) 詳細は、インストール タスクに関するトピックを参照してください。

アップグレードタスクの失敗

問題

アップグレードタスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバがアップグレード中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。

考えられる原因

Prime Collaboration サーバがアップグレードタスク中に再起動した場合、アップグレードは正常に完了した場合でもエラーを表示することがあります。

次の表に、タスクがアプリケーションサーバ上で正常に完了したかどうかを確認する手順、そして正常に完了しなかった場合に当該タイプのエラーから回復する方法について説明しています。

ソリューション

表 2: 導入環境の例: マルチノードクラスタ導入環境

条件	実行されるアクション
障害は最初のノードのアップグレードの際に発生します	

条件	実行されるアクション
	<p>1 どの手順に成功し、どの手順が失敗したか確認するには、[モニタリング (Monitoring)] ページでタスクのステータスを確認します。</p> <p>2 最初の Unified Communications VM ノード (Cisco Unified Communications Manager など) にログインします。ソフトウェアのバージョンとアップグレードステータスを調べ、このノードが新しいバージョンにアップグレードされているかどうかを確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。</p> <p>3 最初のノードのアップグレードが正常に行われた場合、後続ノードで新規アップグレードタスクを作成できます。</p> <p>4 最初のノードのアップグレードに失敗した場合、すべてのノードで新規アップグレードタスクを作成できます。</p> <p>5 アップグレードタスクに自動バージョン切り替えが設定されている場合、Unified Communications 製品ノード上でアクティブおよび非アクティブなパーティションのステータスをチェックします。Unified Communications 製品ノードで自動バージョン切り替えが失敗した場合は、バージョン切り替えを実行します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。</p> <p>(注) バージョン切り替えが必要な場合、自動バージョン切り替えが設定されている新しいアップグレードタスクにより、新しいアップグレードタスクを後続のノードに対して実行する前に、バージョン切り替えを行う必要があります。</p> <p>(注) COP ファイルをインストールするためにアップグレードタスクが作成された場合、COP ファイルのインストールステータスを Unified Communications ノードで直接確認します。</p>

条件	実行されるアクション
<p>アップグレードが最初のノードで正常に実行されたが Prime Collaboration Deployment が接続を失った後に後続のノードで失敗した</p>	<p>1 失敗した Unified Communications VM ノード (Cisco Unified Communications Manager など) にログインします。ソフトウェアのバージョンとアップグレードステータスを調べ、このノードが新しいバージョンにアップグレードされているかどうかを確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。</p> <p>(注) 後続のノードで正しい新規バージョンが示された場合、Prime Collaboration Deployment でアップグレードタスクを再作成する必要はありません。</p> <p>2 後続ノードで、非アクティブなパーティションでは新規バージョンが示されていて、アクティブなパーティションでは古いバージョンが示されており、アップグレードタスクが自動バージョン切り替えを実行するように設定されている場合、自動バージョン切り替えを Cisco Unified Communications Manager ノードで手動で実行するか、Prime Collaboration Deployment を使用してバージョン切り替えタスクを作成する必要があります。</p> <p>3 アップグレードタスクで自動バージョン切り替えが設定されており、後続のノードでバージョンが正しく示されていない場合、バージョン切り替えを実行します。詳細は、Unified Communications 製品マニュアルを参照してください。</p> <p>(注) COP ファイルをインストールするためにアップグレードタスクが作成された場合、COP ファイルのインストールステータスを Unified Communications ノードで直接確認します。</p>

移行タスクの失敗

問題

移行タスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバが移行中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。

考えられる原因

移行タスク中に Prime Collaboration サーバが再起動すると、移行は正常に完了していてもエラーを表示する場合があります。

ソリューション

Prime Collaboration Deployment で接続が失われた後で移行タスクが失敗する場合は、移行プロセス全体を再実行することをお勧めします。移行タスクを再実行するには、新しいタスクを作成する必要があります。マルチノードクラスタ導入環境では、次の手順に従ってください。

- 1 どの手順に成功し、どの手順が失敗したか確認するには、[モニタリング (Monitoring)] ページでタスクのステータスを確認します。
- 2 送信元ノードがシャットダウンした場合、ノードの電源を手動でオンにする必要があります。



(注) シャットダウンされたすべての送信元ノードでこの手順を繰り返して行ってください。

- 3 失敗した移行タスクを削除します。
- 4 失敗した移行タスクに関連付けられている宛先移行クラスタを削除します。



(注) 送信元クラスタを削除する必要はありません。

- 5 宛先クラスタに関連付けられた ESXi ホストの VM のステータスを確認します。任意の VM に電源が投入され、インストールされたら、これらの VM を削除して OVA を再展開します。



(注) 詳細は、移行タスクに関するトピックを参照してください。

バージョン切り替えタスクの失敗

問題

バージョン切り替えタスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバがバージョン切り替え中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。

考えられる原因

Prime Collaboration サーバがバージョン切り替えタスク中に再起動する場合、バージョン切り替えは、正常に完了した場合でもエラーを表示することがあります。

次の表に、タスクがアプリケーションサーバ上で正常に完了したかどうかを確認する手順、そして正常に完了しなかった場合に当該タイプのエラーから回復する方法について説明しています。

ソリューション

表 3: 導入環境の例 : マルチノードクラスタ導入環境

条件	実行されるアクション
障害は最初のノードのバージョン切り替えの際に発生します	<ol style="list-style-type: none"> 最初の Unified Communications VM ノード（たとえば、Cisco Unified Communications Manager）にログインし、アクティブおよび非アクティブなパーティションの両方でソフトウェアバージョンを手動で確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。 最初のノードがアクティブなパーティションの古いバージョンをまだ表示しており、新規バージョンが非アクティブなパーティションにある場合、Prime Collaboration の同じノードで新規バージョン切り替えタスクを作成し、そのタスクを再度実行します。

条件	実行されるアクション
バージョン切り替えが最初のノードで正常に実行されたが Prime Collaboration Deployment が接続を失った後に後続のノードで失敗する	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="961 310 1515 531">1 後続の Unified Communications VM ノード（例：Cisco Unified Communications Manager）にログインします。ソフトウェアとスイッチのバージョンステータスを調べ、後続ノードが稼働しており正しいバージョンが実行されていることを確認します。 <li data-bbox="961 541 1515 720">2 後続ノードがアクティブなパーティションで正しい新規バージョンを表示する場合、Prime Collaboration Deployment でバージョン切り替えタスクを再作成する必要はありません。 <li data-bbox="961 730 1515 1024">3 後続ノードが非アクティブパーティションで新規バージョンを表示しており、古いバージョンがアクティブなパーティションにある場合、後続ノードではバージョン切り替えは失敗します。後続ノードでバージョン切り替えを手動で実行するか、または Prime Collaboration Deployment で後続ノードに新規バージョン切り替えタスクを作成できます。

タスク再アドレス付けの失敗

問題

再アドレス付けタスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバがクラスタ内のすべてのサーバから応答を得られるかどうか依存しています。

考えられる原因

Prime Collaboration サーバが再アドレス付けタスク中に再起動すると、再アドレス付けに成功した場合でもエラーが通知されることがあります。

次の表に、タスクがアプリケーションサーバ上で正常に完了したかどうかを確認する手順、そして正常に完了しなかった場合に当該タイプのエラーから回復する方法について説明しています。

ソリューション

表 4: 導入環境の例: マルチノードクラスタ導入環境

条件	実行されるアクション
障害は最初のノードの再アドレス付けの際に発生します	<ol style="list-style-type: none">1 最初の Unified Communications VM ノード (たとえば、Cisco Unified Communications Manager) にログインし、ネットワーク設定が正常に変更されたことを確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。2 ネットワーク設定が最初のノードで正常に変更されたことを確認したら、Prime Collaboration Deployment 上の後続のノード上で新規再アドレス付けタスクを作成し、このタスクを実行します。ネットワーク設定が最初のノードで正常に変更されていない場合、Prime Collaboration Deployment の両方のノードで新規再アドレス付けタスクを作成し、このタスクを再実行します。

条件	実行されるアクション
<p>再アドレス付けタスクが最初のノードで正常に実行されたが Prime Collaboration Deployment が接続を失った後に後続のノードで失敗する</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1 最初の Unified Communications VM ノード（たとえば、Cisco Unified Communications Manager）にログインし、ネットワーク設定が正常に変更されたことを確認します。詳細については、Unified Communications 製品のマニュアルを参照してください。 2 ネットワーク設定が最初のノードで正常に変更されたことを確認したら、Prime Collaboration Deployment 上の最初のノード上で新規再アドレス付けタスクを作成する必要はありません。ただし、後続のノードでは新規再アドレス付けタスクを作成する必要があります。ネットワーク設定が最初のノードで正常に変更されなかった場合、Prime Collaboration Deployment 上の最初のノードおよび後続のノードで新規再アドレス付けタスクを作成し、新規タスクを実行します。 3 ネットワーク設定が正常に変更された場合、Prime Collaboration Deployment のネットワーク設定が正しいことを確実にするために、このクラスタに対するクラスタ ディスカバリをアップデートします。 <ol style="list-style-type: none"> 1 [クラスタ (Clusters)]画面で、クラスタ内のノードを示す三角形をクリックします。 2 ネットワーク設定を確認して、必ず [クラスタ ノード (Cluster Nodes)]テーブルに新しいネットワーク設定（たとえばホスト名）が表示されるようにします。 3 正しいネットワーク設定が表示されない場合は、クラスタ内の各ノードに対する [ノードのリフレッシュ (Refresh Node)]のリンクをクリックします。

サーバ再起動タスクの失敗

問題

サーバ再起動タスクの各手順の成功または失敗は、Prime Collaboration Deployment サーバがサーバ再起動中にクラスタ内の各サーバから応答を得ることができるかどうか依存しています。

考えられる原因

Prime Collaboration サーバがサーバ再起動中に再起動する場合、サーバ再起動は正常に完了してもエラーを表示する場合があります。

次の表に、タスクがアプリケーションサーバ上で正常に完了したかどうかを確認する手順、そして正常に完了しなかった場合に当該タイプのエラーから回復する方法について説明しています。

ソリューション

表 5: 展開例：マルチノードクラスタ展開

条件	実行されるアクション
障害は最初のノードのサーバ再起動の際に発生します	<ol style="list-style-type: none"> 1 最初の Unified Communications VM ノード（たとえば、Cisco Unified Communications Manager）にログインし、再起動のステータスを手動でチェックします。 2 最初のノードが再起動されていない場合は、すべてのノードで新しいサーバ再起動タスクを再作成し、タスクを再度実行します。
サーバ再起動が最初のノードで正常に実行されたが Prime Collaboration Deployment が接続を失った後に後続のノードで失敗する	<ol style="list-style-type: none"> 1 2 番目の Unified Communications VM ノード（たとえば、Cisco Unified Communications Manager）にログインし、再起動のステータスを手動でチェックします。 2 後続のノードが正常に再起動した場合、新規サーバ再起動タスクを再作成する必要はありません。後続ノードが再起動していない場合、後続ノードにのみ新規サーバ再起動タスクを作成します。

タスクのスケジューリング

スケジュールされているが開始されていないタスク

タスクがスケジュールされていたが開始されなかった場合は、スケジュールの日程を確認します。

検証エラー

タスクが開始すると、一連の検証テストが実行されます。検証エラーではタスクを一時停止します。

タスクの一時停止の原因

[ログの表示 (View Log)] ボタンをクリックして、タスクが一時停止している理由 (検証エラー、一時停止が要求されたか必要となった場合、特定の手順での 1 つ以上のノードの失敗など) を確認します。

キャンセルできないタスク

開始後にはキャンセルできないタスクがあります (たとえば、サーバの再起動またはサーバノードのインストールなど)。タスクをキャンセルすると、手順が終了するまでそのタスクはキャンセル状態のままになります。

タスクのタイムアウト

結果の手動による確認

すべての Cisco Prime Collaboration Deployment タスクには、タスクと製品のタイプに応じて、30 分から 10 時間のタイムアウトが組み込まれています。Cisco Prime Collaboration Deployment がその期間内に期待される結果を受信しない場合、実際のプロセスが成功した場合でも Cisco Prime Collaboration Deployment はエラーを示します。ユーザは手動で結果を確認し、偽陰性を無視する必要があります。

再アドレス付けのタイムアウト

再アドレス付けの実行中に VLAN の変更が必要となる場合、Cisco Prime Collaboration Deployment はそのノードに対する更新を受信しません。その結果、再アドレス付けは、実際の再アドレス付けプロセスが成功した場合にもタイムアウトします。

リソースの問題によるノードの遅延

VMware vSphere を使用して、ノードを遅延させているリソースの問題がないことを検証します。ディスク、CPU、およびメモリの問題によって、ログインが通常より遅くなる場合があります。これにより、クラスタ検出中に接続タイムアウトの問題が発生する場合があります。

ネットワークの輻輳

アップグレード、インストール、および移行ではネットワーク上で大きなファイルが送信されるため、ネットワークの輻輳が原因でタスクにかかる時間が通常よりも長くなる可能性があります。

移行とインストールのアップグレード

仮想マシンが起動しない

移行中またはインストール中にマウントされたインストール ISO を使用して VM を起動できない場合は、Basic Input/Output System (BIOS) で VM の起動順序を確認してください。公式 Cisco Open Virtualization Format (OVF) ファイルを使用する新規作成 VM だけを使用することをお勧めします。

VM が見つからない

VM が見つからない場合は、vMotion がオフになっていることを確認します。

アップグレード ファイルのリストが空

アップグレードの ISO ファイルのリストが空の場合、アップグレードするクラスタ内の 1 つ以上のサーバで、既存のアップグレードが停止していることが原因である可能性があります。Unified Communications Manager 側のアップグレードプロセスが停止したため、ファイルリストは空として表示されます。したがって、アップグレードを実行できないため、有効なファイルはありません。アプリケーションサーバ CLI からアップグレードを試行すると、「リソースロック platform.api.network.address は現在ロックされています (The resource lock platform.api.network.address is currently locked.) 」というメッセージが表示されることがあります。

この問題を解決するには、Unified Communications Manager サーバを再起動します。

アップグレード ISO または COP ファイルがタスク ウィザードに表示されない

アップグレード ISO ファイルまたは COP ファイルがタスク ウィザードに表示されない場合は、Prime Collaboration Deployment サーバ上の正しいディレクトリにファイルがアップロードされていることを確認します。ファイルの場所を確認するには、ナビゲーションの開閉ボタンをクリックし、[インベントリ (Inventory)] > [SFTP サーバとデータストア (SFTP Servers and Datastore)] メニューオプションを選択します。通常、使用中のディレクトリはタスク ウィザードの最上部に表示されます。

アップグレード ISO ファイルはすべてのノードに対して有効である必要がある

アップグレード ISO ファイルがウィザードに表示されるためには、このファイルがタスク内のすべてのノードで有効である必要があります。アップグレード ISO ファイルが表示されない場合は、タスクにパブリッシャが含まれているか、またはパブリッシャがすでにアップグレードされていることを確認します。

リリース 10.x 以降の製品

リリース 10.x 以前のほとんどの製品では、一般的なアップグレードおよびインストール失敗のメッセージだけがレポートされます。ユーザは、当該製品に固有の従来のツールとプロセスを使用し、障害が発生したノードに直接アクセスして問題を診断する必要があります（たとえば、アップグレードログを確認するには、Unified Real-Time Monitoring Tool または CLI を使用します）。

現在のタスクがキャンセル状態の場合の新規タスクの実行

フレッシュ インストール タスクの再実行

以下の手順は、現在のタスクがキャンセル処理中である場合に新規タスクを再実行するための手順の概要を示しています。詳細については、タスク管理に関するトピックを参照してください。

手順

-
- ステップ 1** 最も最近のタスクのステータスを検証するにはタスク ログを参照してください。
- VM の電源がオンで、フレッシュ インストールタスクが宛先 VM でまだ進行中の場合、新規 VM を作成するには、VM の電源をオフにしてから削除し、OVA を再展開します。新規 VM には同じ名前を使用できます。
 - VM の電源がオフで、フレッシュ インストールが VM 上で開始されていない場合、VM をオフのままにしてください。
- ステップ 2** クラスタをチェックして、クラスタ内のノードがアクティブなバージョンまたは検出ステータスで更新されているかどうかを確認します。
- いずれかのノードが新規バージョンまたは検出ステータスで更新されている場合、同じ VM とインストール設定を使用し、新しい名前で新しいクラスタを作成します。
 - クラスタ内のノードが更新されていない場合は、フレッシュ インストール タスクを再作成するときにクラスタを再使用します。
- ステップ 3** 新規インストール タスクを作成して実行します。
-

移行タスクの再実行

以下に、現在の移行タスクがキャンセル処理中である場合に同じ送信元および宛先クラスタに対して移行タスクを再実行するための手順の概要を示します。詳細については、タスク管理に関するトピックを参照してください。

手順

- ステップ 1** 最も最近のタスクのステータスを検証するにはタスク ログを参照してください。
- VM の電源がオンで、移行タスクが宛先 VM でまだ進行中の場合、新規宛先 VM を作成するには、宛先 VM の電源をオフにし、削除して、OVA を再展開します。新規 VM には同じ名前を使用できます。
 - VM の電源がオフであり、VM で移行が開始されていない場合、VM は電源オフのままにしてください。
- ステップ 2** 新規タスクを実行する前にソース クラスタ上でノードのステータスを確認してください。
- 送信元ノードの電源がオフの場合、送信元ノードの電源をオンにし、移行タスクを再実行する前にノードが実行状態にあることを確認してください。
 - ネットワーク移行の場合、送信元ノードは電源オンのままとなっている場合があります。
- ステップ 3** 送信元ノードでクラスタの検出を再実行する必要はありません。
- ステップ 4** 宛先クラスタを調べ、アクティブなバージョンまたは検出ステータスでノードが更新されていないことを確認してください。
- 宛先クラスタ内のノードが、新しいバージョンのアプリケーションまたは検出ステータスによって更新されている場合は、新しい移行宛先クラスタを作成して送信元クラスタと同じ名前を付け、同じ宛先 VM を選択します。
 - 宛先クラスタ内のノードが新しいバージョンのアプリケーションまたは検出ステータスで更新されていない場合、後で新規移行タスクを作成する際に、移行宛先クラスタを再利用できる場合があります。これが可能でない場合は移行宛先クラスタを新しい名前で再作成します。
- ステップ 5** 同じ送信元クラスタおよび新しい宛先クラスタを持つ新規移行タスクを作成します。
- ステップ 6** 新しいタスクの実行を開始します。

バージョンの有効性

Cisco Prime Collaboration Deployment の規制対象バージョンまたは規制対象外バージョンでバージョンの有効性が True の場合、Cisco Prime Collaboration Deployment をインストールまたは移行します。

表 6: バージョンの有効性に基づいてサポートされるタスク

送信元	宛先	バージョンの有効性
輸出規制対象 (K9)	輸出規制対象 (K9)	はい (True)

送信元	宛先	バージョンの有効性
輸出規制対象 (K9)	輸出規制対象外 (XU)	いいえ (False)
輸出規制対象外 (XU)	輸出規制対象 (K9)	はい (True)
輸出規制対象外 (XU)	輸出規制対象外 (XU)	いいえ (False)

ISO ファイルが移行中にロードまたは認識されない

クラスタを新しい仮想マシンにアップグレードして移行する移行タスクを作成すると、そのタスクが古いサーバから情報を抽出して、仮想マシンを開始します。万が一、ISO ファイルがロードまたは認識されない場合は、次の手順を実行します。

- 1 Cisco Unified Communications Manager 仮想マシン上で、Cisco Unified Communications Manager 仮想マシンの正しい ESXi BIOS ブート順序を確認します。たとえば、CD-ROM、リムーバブルデバイス、ハードディスク ドライブ (HDD)、VMXNET3 からのネットワーク ブートなどです。
- 2 ESXi Foundation または Standard 以上を使用して、Cisco Unified Communications Manager 仮想マシンの ESXi ホストを確認します。



(注) Hypervisor Edition は、Cisco Prime Collaboration Deployment に必要な ESXi API を有効にしません。

- 3 Cisco Prime Collaboration Deployment が ESXi ホストにルートアクセスできることを確認します。
- 4 NFS マウントが安定していることを確認します。

- ISO ファイルが NFS から仮想マシンにマウントされない場合は、[ESXihost] > [設定 (config)] > [ストレージ (データストア) (storage (datastore))] > [ストレージ (データストア) (storage (datastore))] をオンにします。



(注) データストアが非アクティブになっている場合は、それを再接続する必要があります。

- NFS マウントの再接続を強制するには、Cisco Prime Collaboration Deployment 経由で、ESXi ホストを削除し、再度追加します。その後で、移行タスクを再実行します。

ISO ファイルが移行中にロードまたは認識されない