



トラブルシューティング

- [アップグレード失敗後にログファイルをダンプする](#) (1 ページ)
- [Unified Communications Manager アップグレードのトラブルシューティング](#) (2 ページ)
- [IM および Presence アップグレードのトラブルシューティング](#) (9 ページ)

アップグレード失敗後にログファイルをダンプする

Unified Communications Manager または IM and Presence Service のアップグレードで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、7-Zip 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添付します。VM の設定を編集し、ログをダンプする場所にファイル名を添付します。

(注) アップグレードの失敗によりシステムが停止し、ログダンプのプロンプトが表示された場合は、空のファイルを添付してから **はい** と選択して処理を続行してください。

ステップ 2 VM コンソールに戻り、シリアルポートにログをダンプします。

ステップ 3 処理が完了したら、[インベントリ]>[データストア]および[データストアクラスター]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 [データストアを参照 (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] を選択し、ファイルを保存する PC 上の場所を選択します。

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、ファイルを PC に展開してから、仮想マシンの設定を編集してシリアルポートを削除してください。
- ファイルサイズが 0 の場合、次のステップに進みます。

ステップ8 ファイルサイズがゼロの場合、以下の手順を完了します。

- a) 仮想マシンの電源をオフにします。
- b) ログ出力用に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) [オプション (Options)] タブで、[オプションの起動 (Boot Options)] を選択して、[強制 BIOS セットアップ (Force BIOS Setup)] を有効にします。
- e) 仮想マシンの電源を入れ、BIOS で起動するのを待ちます。
- f) BIOS で、ハードドライブを最初の起動デバイスとして選択し、保存して終了します。システムはハードドライブから起動し、アップグレードが失敗したポイントに戻ります。失敗の通知が表示されます。
- g) [はい (Yes)] と入力して、ファイルにログの内容をダンプします。
- h) ファイルを探し、7-Zip を使用して開きます。

ステップ9 ファイルのサイズが 0 より大きい場合、ファイルを PC に展開してから、仮想マシンの設定を編集してシリアルポートを削除してください。

Unified Communications Manager アップグレードのトラブルシューティング

この項では、トラブルシューティング Unified Communications Manager アップグレードに関して説明します。

アップグレードの失敗

問題 Unified Communications Manager パブリッシュ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、またはアップグレードサイクル中に失敗したクライアントでサブスクライバノードの1つをアップグレードすると、サブスクライバノードのアップグレードが失敗します。

解決法 次のいずれかを実行します。

- サブスクライバノードでのアップグレード失敗の原因に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、サブスクライバノードをリブートし、サブスクライバノードのサーバメモリと CPU 使用率が高すぎないことを確認することができます。サブスクライバノードを再度アップグレードしてください。

- **Unified Communications Manager** パブリッシャーノードのアクティブパーティションが、サーバにインストールされたソフトウェアの最新バージョンを実行していることを確認してください。パブリッシャー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、サブスクリバノードでフレッシュインストールを実行します。サブスクリバノードを再度インストールする場合は、『[Administration Guide for Cisco Unified Communications Manager](#)』で説明されているように、Cisco Unified CM Administration からサーバを削除してから、サーバを再度追加する必要があります。

クラスターまたはシングルノードアップグレードの再試行

以前のアップグレードで [バージョンの切り替え] または [再起動] を実行せずにアップグレードを再試行する場合、再試行する前にノードを再起動します。

アップグレードが成功/失敗/キャンセルの場合に含まれる再起動

問題: 以下の段階で再起動しなかった場合、アップグレードに失敗したり、障害が発生する場合があります。

解決方法: 次の場合は再起動が必要です:

1. 任意のアップグレード（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）が成功するまたは失敗する:
 - L2アップグレードが失敗し、アップグレードが再度必要な場合にのみ、リポートが必要です。
 - L2アップグレードが正常に完了した後、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、まずノードをリポート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、自動リポートが実行されます（アップグレード状態が失敗した場合、アップグレードをキャンセルし、ノードをリポートします）。
2. バージョンの切り替えが失敗した場合、機能に影響を与える可能性があるサービスマネージャやその他のサービスが停止する場合があります。これ以上の作業を行う前に、サーバをリポート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する場合は、他のアップグレードを試みる前に IM&P/UCM サーバを再起動する必要があります。

簡素化されたアップグレードの問題のトラブルシューティング

クラスターの一部のノードでダウンロードが失敗する

問題: 簡易アップグレードの実行中に、クラスターの一部のノードでダウンロードが失敗しました。

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。無効な場所または間違った資格情報が失敗の原因になる場合があります。「パブリッシャーからのダウンロード資格情報を使用する」オプションを使用している場合、障害が発生したノードの構成が正しいことを確認してください。

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を確認します。チェックされている場合、構成が正しいことを示します。チェックボックスがオフの場合、オンにして、[次へ (Next)] をクリックし、設定を保存したら、[キャンセル (Cancel)] をクリックして、[インストール/アップグレード (Install/Upgrade)] ページを閉じます。
- CLI:[`utils system アップグレード開始`] コマンドを使用し、「パブリッシャーからのダウンロード資格情報を使用する (yes/no)」が「yes」に設定されていることを確認します。「yes」に設定されている場合、構成が正しいことを示します。[いいえ (No)] になっている場合は、[はい (Yes)] に設定して、[q] を選択して終了し、`utils system upgrade cancel` コマンドを実行して正常に終了します。



- (注) [パブリッシャーからのダウンロード資格情報を使用する] が選択解除されている場合、サブスクライバがパブリッシャーのダウンロード資格情報を使用しないため、Unified Communications Manager クラスターのアップグレードが失敗する場合があります。各サブスクライバに移動して、[パブリッシャーからのダウンロード資格情報を使用 (Use download credential from Publisher)] オプションを選択し、サブスクライバがパブリッシャーのダウンロード資格情報を使用できるようにする必要があります。

クラスター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する

問題: 簡易アップグレードの実行中に、クラスターの一部のノードでダウンロードまたはインストールが失敗しました。

ソリューション: ユーザーインターフェイスまたは CLI を使用する `utils system upgrade cluster status` コマンド[クラスターのインストール/アップグレード (Cluster Install/Upgrade)] 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 `utils system Upgrade Status` コマンドを実行して、アップグレードまたはインストールの操作がこれらの失敗したノードで進行中でないことを確認します。「Unified Communications Manager アップグレードのトラブルシューティング」セクションの「アップグレードの失敗」サブセクション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い、アップグレードを続行します。



- (注) 簡素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のフェーズで失敗した場合:
- 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 (Cluster Install/Upgrade)] ページに、各ノードの状態が表示されるので、[キャンセル (Cancel)] をクリックするまで、障害が発生したノードを特定しています。
 - CLI: `utils system upgrade cluster initiate` または `utils system upgrade cluster status` に、各ノードの状態が表示されるので、`utils 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特定します。

クラスタの一部のノードでバージョンの切り替えまたは再起動に失敗する

問題: 簡易アップグレードの実行中に、クラスタの一部のノードでバージョンの切り替えまたは再起動が失敗しました。

ソリューション: ユーザーインターフェイスを使用して、再起動/バージョンクラスタの切り替え ページを開き、障害が発生したノードを特定します。問題を修正して (ネットワーク/証明書の問題など)、再起動/バージョンクラスタの切り替え ページで、完了したノードをスキップして、スイッチバージョンを再試行するか、障害が発生したノードを再起動します。

クラスタのアップグレード中に **Unified Communications Manager Publisher** が再起動/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なくなります。

問題: クラスタのアップグレード中に Unified Communications Manager パブリッシャーが再起動/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なくなりました。

解決方法: Unified Communications Manager パブリッシャーがクラスタのアップグレード操作を制御します。アップグレード中に再起動したり、電源を入れ直すはいけません。これを行うと、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 パブリッシャーが他のノードに指示を出すことができないため、アップグレードが失敗します。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高 CPU アラート

問題: クラスタのアップグレード中に高 CPU アラートを受信しました

解決方法: サーバの使用率が最も低いときに、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 およびディスクを大量に消費するため、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に失敗した後で、クラスタのアップグレードを再試行する

問題: クラスタのアップグレードに失敗した後で、クラスタのアップグレードを再試行するには?

解決方法: まず、クラスタのアップグレードをキャンセルします。アップグレードに失敗した後、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お勧めします。

SSL エラーによるダウンロードの失敗

問題: SSL エラーのため、一部のノードでダウンロードに失敗しました。

解決方法: クラスタのノード間に SSL トラストがセットアップされていることを確認します。

スイッチバージョンまたはクラスタノードの再起動が、修正したバッチどおりに実行されませんでした

問題: スイッチバージョンまたは、クラスタノードの再起動が、修正したバッチどおりに実行されませんでした。

解決方法: クラスタの再起動またはバージョンを切り替える前に、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が保存されない

問題: スキップチェックボックスの選択は保存されません。

解決方法: 再起動中やバージョン切り替え中に「スキップ」オプションを使用してノードを除外すると、この選択が保存されません。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シングル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シングルノードのアップグレードを再試行できません。

ソリューション: CLI を使用する `utils system upgrade cluster cancel` コマンドを実行して、クラスタアップグレードをキャンセルします。また、CLI を使用する `utils system upgrade cancel` コマンドを実行して、Unified Communications Manager パブリッシュャで単一ノードをキャンセルします。

ディスク容量不足でアップグレードが失敗する

問題 Unified Communications Manager のアップグレードが失敗し、共通パーティションが一杯であることを示すエラーが表示されます。

解決法 通常、少なくとも 25G の共通パーティションスペースが必要です。ただし、多くの TFTP データ (デバイスファームウェアのロード)、保留音 (MOH) ファイルがある場合、または多くのロケールファイルがインストールされている場合は、導入により多くのスペースが必要になる場合があります。以下の操作の 1 つまたは複数を実行して、追加のディスクスペースを作成します。

- Cisco ログパーティション監視ツールを使用してローウォーターマークとハイウォーターマークを調整し、トレースを減らし、不要なログファイルを削除します。低水準値を 30 に、高水準値を 40 に調整することを推奨します。アップグレード後、トレースの早過ぎる消去を避けるために、高水準と低水準を元の値に復元する必要があります。最高水準点のデフォルト値は 85 です。最低水準点のデフォルト値は 80 です。Cisco ログパーティシ

ン監視ツールの使用方法の詳細については、[Cisco Unified Real-Time Monitoring Tool アドミニストレーションガイド](#)を参照してください。

- 仮想環境に追加のディスク容量がある場合、ディスク拡張 COP ファイル (ciscocm.vmware-disk-size-reallocation-<latest_version>.cop.sgn) を使用して vDisk のサイズを拡張します。続行する前に、この COP ファイルをサポートする 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 ファイルは、システムを再構築することなく、利用可能なディスクスペースを増やすために、共通パーティションの非アクティブ側を削除します。続行する前に、この COP ファイルをサポートする Readme ファイルを確認してください。
- 古いまたは未使用のファームウェアファイルを TFTP ディレクトリから手動で削除します。これらのファイルは、OS 管理インターフェースの TFTP ファイル管理ページを使用して削除できます。または、コマンドラインインターフェイスの `file list tftp` および `file delete tftp` コマンドを使用できます。

COP ファイルと Readme ファイルは Cisco.com から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/バージョン 10.0 (Cisco Unified Communications Manager Version 10.0)] > [Unified Communications Manager/CallManager/Cisco Unity Connection Utilities] の順に選択します。

失敗したアップグレードの再開

システムにエラーがあり、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、次のプロセスに従ってください。



- (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開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。

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た ISO ファイルのダウンロードは保持されます。

ステップ 2 システムの問題を解決してください。

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、`utils system upgrade initiate` CLI コマンドを実行して、[ローカルイメージ (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。

アクセス制御グループの権限の削減

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、既存の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低下します。

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。既存のユーザに新しいアクセス制御グループを追加する際、アクセス制御グループで、「[重複するユーザーグループとロールに対する有効なアクセス権限 (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、一部の既存アクセス制御グループの現在のレベルの権限が削減される場合があります。

アクセス権限の削減は、たとえば、Cisco Unified CM Administration のアップグレード中など不注意によって発生する可能性があります。アップグレードバージョンが、「[重複するユーザーグループとロールに対する有効なアクセス権限 (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 ユーザーグループをサポートする場合、すべてのユーザーが、アップグレード中にそのユーザーグループに自動追加されます。この例の権限の問題を解決するには、標準の RealTimeAndTrace コレクションユーザーグループからユーザを削除します。

電話設定の消失

他の製品バージョンにアップグレードした後に、Unified Communications Manager をインストールしたり、スイッチオーバーした直後、電話ユーザーが構成した設定がリセットされる場合があります。電話ユーザーが構成する設定の例には、着信の転送や待機メッセージ表示の設定などがあります。この状況は、アップグレード期間中に構成が変更された場合に発生する可能性があります。インストールとアップグレード後に Unified Communications Manager がデータベースを同期すると、電話ユーザーが行った設定変更が上書きされる場合があります。Cisco はアップグレード中に設定を変更しないことを推奨します。

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

問題 アップグレードに成功し、クラスタは新しいリリースを実行していますが、Unified Communications Manager パブリッシャーノードで障害が発生しました。

解決法 次のいずれかを実行します。

- DRS バックアップファイルを使用する Unified Communications Manager パブリッシャーノードを復元する
- 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失敗

問題 アップグレードに成功し、クラスタは新しいリリースを実行していますが、その後、Unified Communications Manager サブスクライバノードが失敗します。

解決法 次のいずれかを実行します。

- DRS バックアップファイルを使用する Unified Communications Manager サブスクライバノードを復元します。
- DRS バックアップファイルがない場合、サブスクライバノードで再度アップグレードを実行する必要があります。再インストールする前に、Unified Communications Manager パブリッシャー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 および Presence アップグレードのトラブルシューティング

このセクションでは、IM and Presence Service サービス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記載します。

IM and Presence データベースパブリッシャーノードのアップグレードの失敗

問題 Unified Communications Manager と IM and Presence Service の両方のノードを含むマルチノードクラスタをアップグレードする際、IM and Presence Service データベースパブリッシャーノードの更新に失敗しました。

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よって異なります。

- IM and Presence Service データベース公開者ノードが新しいソフトウェアのバージョンに切り替えた後に障害が発生した場合、すべてのノードを元に戻し、再度アップグレードを実行する必要があります。以下のタスクを記載されている順に実行します。
 - Unified Communications Manager パブリッシャーノードを元に戻す
 - Unified Communications Manager サブスクライバノードを元に戻す
 - IM and Presence Service データベース公開者ノードを元に戻す
 - Unified Communications Manager パブリッシャーノードを再度アップグレードする
 - Unified Communications Manager パブリッシャーノードを新しいソフトウェアの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する
- Unified Communications Manager サブスクリバノードを新しいソフトウェアの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てください

IM and Presence サブスクリバノードのアップグレードの失敗

問題 Unified Communications Manager と 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しようとしています、IM and Presence Service サブスクリバノードのアップグレードに失敗しました。

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よって異なります。

- ノードを新しいバージョンに切り替えた後に、IM and Presence Service サブスクリバノードでのアップグレードが失敗した場合、一覧されている順番に次のタスクを完了する必要があります。
 - Unified Communications Manager パブリッシャーノードを以前の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以前の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以前のソフトウェアのバージョンに切り替える
 - IM and Presence Service サブスクリバノードを以前のソフトウェアのバージョンに切り替える
 - Unified Communications Manager パブリッシャノードパブ フォワードを新しいソフトウェアの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フォワードを新しいソフトウェアのバージョンに切り替える
 - IM and Presence Service サブスクリバノードのアップグレードを再度実行する

IM and Presence ユーザー電話プレゼンスの問題

問題 IM and Presence サーバのアップグレード後、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が開始されると、IM and Presence がユーザからの電話プレゼンスの更新が遅延したり、遅くなったりする。

解決法 Cisco SIP Proxy サービスを再起動してください。[Cisco Unified IM and Presenceのサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] 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。

プレゼンスのユーザエクスペリエンス 可用性を得る際の問題

問題 IM and Presence Service サーバー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を起動すると、ユーザーは、プレゼンスの可用性が一貫しないと感じます。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可用性情報を取得する際に問題が発生します。

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た場合に発生します。ユーザの割り当てを解除してから再割り当てしてください。

Cisco SIP Proxy サービスへの Real-Time Monitoring Tool アラート

問題 IM and Presence Service サーバーのアップグレード後、アクティブ化されたすべての機能とネットワークサービスが開始されると、Cisco SIP Proxy サービスに対して、Real-Time Monitoring Tool CoreDumpFileFound アラートが生成されます。

解決法 Cisco SIP Proxy サービスを再起動してください。[Cisco Unified IM and Presenceのサービスアビリティ (Cisco Unified IM and Presence Serviceability)] 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。

リモートサーバ上にアップグレードファイルが見つかりません

問題 リモートサーバ上で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 サーバ上にある場合、指定するディレクトリパスの先頭にスラッシュを入力する必要があります。例えば、アップグレードファイルがパッチディレクトリにある場合、`/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 サーバ上にある場合、システム管理者に連絡して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ません

問題 アップグレードファイルのチェックサム値が、Cisco.com に表示されているチェックサムと一致しません。

解決法 アップグレードファイルの信頼性と整合性を確保するために、2つのチェックサム値が一致する必要があります。チェックサム値が一致しない場合は、Cisco.com から最新バージョンのファイルをダウンロードし、再度アップグレードを試してください。

データベースのレプリケーションは完了しませんでした

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 アップグレードが完了し、新しいソフトウェアにバージョンを切り替えると、データベースの複製が自動的に実行されます。この間、サブスクリバノードのコアサービスは開始されません。大規模な展開におけるデータベースのレプリケーションは、完了までに数時間かかる場合があります。数時間後、`utils dbreplication runtimestate` コマンドで、データベースレプリケーションが完了しなかったと表示される場合、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。パブリッシャーノードで `utils dbreplication reset all` コマンドを実行します。

バージョンエラー

バージョンがアクティブまたは非アクティブのバージョンと一致しない

問題 IM and Presence Service サーバ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することはできません。次のエラーが報告されます: 名前から取得したバージョンは、パブリッシャーのアクティブまたは非アクティブバージョンと一致しません。

解決法 バージョンマッチングルールが満たされていません。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** パブリッシャーノードのソフトウェアのバージョン (アップグレードした最初の IM and Presence Service ノード) は、Unified Communications Manager パブリッシャーノードにインストールしたソフトウェアのバージョンの最初の 2 桁と一致している必要があります。Unified Communications Manager パブリッシャー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はアクティブまたは非アクティブの可能性があり、例えば、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 and Presence サービスノードをアップグレードする際には、シーケンスルールに従うようにしてください。
- **アップグレードする IM and Presence Service サブスクリバノード** のソフトウェアのバージョンは、IM and Presence Service データベースパブリッシャー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の最初の 5 桁と一致している必要があります。

アップグレードする最初のノードが Unified Communications Manager パブリッシャーノードまたは IM and Presence Service データベースパブリッシャーノードであることを確認するか、またはソフトウェアアップグレード用の別のイメージを選択してください。

Cisco IM and Presence ノードのバージョン切り替えが失敗した

問題 Cisco IM and Presence ノードでのバージョン切り替えが失敗します。次のエラーが報告されます: バージョンが一致しません。発行元でバージョンを切り替えてから、もう一度お試しください。

解決法 バージョンマッチングルールが満たされていません。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のバージョン (アップグレードした最初の IM and Presence Service ノード) は、Unified Communications Manager パブリッシャノードにインストールしたソフトウェアのバージョンの最初の 2 桁と一致している必要があります。例えば、IM and Presence Service サービス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 サブスクリバノードのソフトウェアのバージョンは、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のバージョンの最初の 5 桁と一致している必要があります。

このエラーを修正するには、切り替える最初のノードが Unified Communications Manager 公開者ノードまたは IM and Presence Service データベース公開者ノードになっていることを確認してください。

アップグレードがキャンセルされたか、失敗しました

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が失敗した場合は、次のアップグレードを試みる前に、IM and Presence Service サーバを再起動する必要があります。

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利用できませんでした

問題 IM and Presence Service アップグレード中、有効なアップグレードパスとファイルにも関わらず、IM and Presence Service サーバが次のエラーメッセージを表示します:

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はありませんでした。マシンはダウングレードできないため、以前のリリースのオプションとアップグレードファイルは無視されます。

解決法 アップグレードマネージャはアップグレード中に IM and Presence Service と Unified Communications Manager 間の接続をチェックしてバージョンを検証します。これに失敗すると、IM and Presence Service サーバはアップグレードパスとファイルが有効であってもエラーメッセージを表示します。アップグレードを開始する前に、Cisco Unified CM IM and Presence 管理システムトラブルシューティングなどのツールを使用して、IM and Presence Service と Unified Communications Manager の間の接続性を確認してください。

共通パーティションのフルアップグレードの失敗

問題 IM and Presence Service のアップグレードが失敗し、共通パーティションが一杯であることを示すエラーが表示されます。

解決法 COP ファイル `cisco.cm.free_common_cup_space_v<latest_version>.cop.sgn` をダウンロードして適用します。このCOPファイルは共通パーティションをクリーンアップし、その後のアップグレードが通常通り進行できるようにします。

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。