

Solucionar problemas de login do Jabber - Não MRA

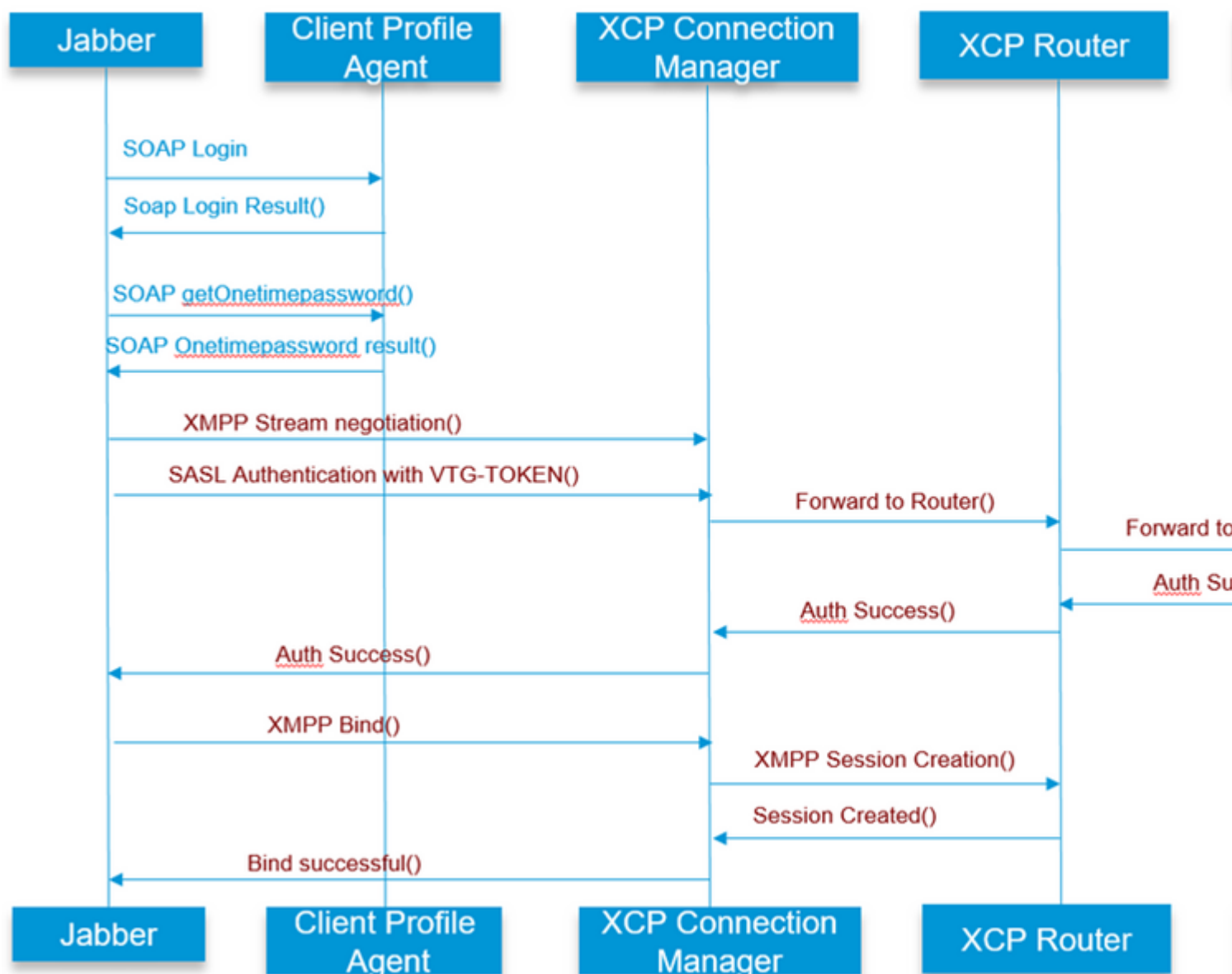
Contents

[Introduction](#)

[ESTÁGIO 1: logon \(logon de mensagens instantâneas e presença \)](#) Erro de interface do usuário: seu nome de usuário ou senha não estão corretos Código de erro: "LERR_CUP_AUTH"

Introduction

Este documento descreve a ação corretiva necessária quando o login do Jabber falha nos estágios IM e Presence Login.



Consulte para

ESTÁGIO 1: login (login de mensagens instantâneas e presença)

Erro de IU: seu nome de usuário ou senha não estão corretos Código do erro: "LERR_CUP_AUTH"

Geralmente, esse erro é causado devido a uma falha de autenticação do usuário

Etapas a serem resolvidas

=====

1. Verifique se o usuário está atribuído a um Nó de Presença e se não há duplicatas para o usuário (verifique o solucionador de problemas do sistema)
2. Verifique se as credenciais são válidas
 - a. No caso de usuário LDAP, verifique se o usuário pode fazer login na página ccmenduser
 - b. Se o login da página ccmenduser falhar, verifique as configurações de autenticação de LDAP no CUCM e verifique também se as mesmas configurações foram replicadas para o IMP

```
run sql select * from ldapauthentication  
run sql select * from ldapauthenticationhost
```

- c. Verifique se a conta não está bloqueada no LDAP
3. Verifique se o servidor tem um alto consumo de CPU TOMCAT

```
show process load
```

```
utils diagnose test
```

4. Colete os logs desses serviços no Modo DEBUG

Client Profile Agent
Cisco Tomcat

Erro de interface do usuário: não é possível se comunicar com o servidor
Código de erro Jabber : "LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"

Geralmente, esse erro é causado devido a problemas com a conectividade IMDB ou TCP ao IMP.

Etapas a serem resolvidas

=====

1. Verifique se o FQDN/Nomes de Host do IMP podem ser resolvidos
Há um problema conhecido no sistema operacional Android em que o sistema operacional não pode resolver apenas endereços de nome de host.

Endereços IP e FQDNs podem ser acessados, mas apenas nomes de host não podem.

Além disso, esse problema só estaria presente para os dispositivos Android, MAC, iOS e Windows não seriam afetados por esse problema.

Verifique sob administração CUCM > Sistema > Presença de grupos de redundância > DefaultCUPSubcluster (Este nome poderia ter sido alterado) se os servidores são definidos com o nome do host ,

em caso afirmativo, uma solução alternativa seria alterar os nomes dos servidores para FQDN ou Endereço IP na página Topologia do cluster.

2. Verifique se o firewall/VPN não bloqueia a conectividade com o servidor IMP (Porta 8443.522)
3. Verificar se o usuário está atribuído a um Nó de presença e se não há duplicatas para o usuário (verificar solução de problemas do sistema)
4. Se esse erro também for visto , verifique qual é a versão mínima definida no IMP e compare-a com a versão do Jabber .

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed código de erro: -1, cadeia de caracteres de erro: o cliente não atende ao requisito mínimo de versão. request-token:0

Configuração no IMP

<https://<IMP>/cupadmin/soapClientTypeEdit.do?key=a80b3d69-4541-454a-8d6e-62f3986a5bc2>

3. Verifique se esses serviços são executados no servidor IMP

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Serviço de autenticação Cisco XCP

4. Verificar o status da Replicação de Alta Disponibilidade

a.utils dbreplication runtimestate

b.run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a e posterior)

5. Colete os logs desses serviços se o problema não for resolvido.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Serviço de autenticação Cisco XCP

Client Profile Agent

Dica: se o problema persistir para apenas um usuário , você pode tentar cancelar a atribuição e reatribuir o usuário para presença no CUCM . Se for um problema em todo o sistema , colete os logs ou verifique o status dos serviços

Erro de interface do usuário: não é possível se comunicar com o servidor

Código de erro Jabber : "LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

Geralmente, esse erro é causado por problemas com o IMDB, verifique primeiro os registros do "Presence Datastore Login".

Etapas a serem resolvidas

=====

1. Verifique se esses serviços são executados no servidor IMP

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Serviço de autenticação Cisco XCP

Cisco Presence Login Datastore

4. Verificar o status da Replicação de Alta Disponibilidade

a. utils dbreplication runtimestate

b. run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a e posterior)

5. Colete os logs desses serviços se o problema não for resolvido.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Serviço de autenticação Cisco XCP

Client Profile Agent

Cisco Presence Login Datastore

Dica: se o problema persistir para apenas um usuário , você pode tentar cancelar a atribuição e reatribuir o usuário para presença no CUCM . Se for um problema em todo o sistema , colete os logs ou verifique o status dos serviços

ESTÁGIO 2: login XMPP (login de mensagens instantâneas e presença)

Erro de interface do usuário: não é possível se comunicar com o servidor

Código de erro Jabber : "LERR_JABBER_AUTH <17>: erro de autenticação com o servidor, por exemplo, ligação de recurso, TLS, criar sessão ou erro SASL"

Etapas a serem resolvidas

=====

1. Verifique se o usuário está atribuído a um Nó de Presença e se não há duplicatas para o usuário (verifique o solucionador de problemas do sistema)

2. Se a Alta disponibilidade estiver habilitada, vá para Administração do CUCM->Servidor-> Grupo de redundância de presença e verifique se eles estão no estado Normal

3. Verificar o status da Replicação de Alta Disponibilidade

- a. utils dbreplication runtimestate
- b. run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a e posterior)

4. Verifique se os Certificados cup-xmpp são válidos.
5. Verifique se a Porta 5222 está aberta.
6. Reinicialize o servidor.
7. Colete os logs para esses serviços antes da etapa 6 se a causa raiz a ser identificada como Reinicialização do servidor for a única correção conhecida até agora.

Cisco XCP Router
Cisco XCP Connection Manager
Serviço de autenticação Cisco XCP
Client Profile Agent

Erro de interface do usuário: não é possível se comunicar com o servidor
Código de erro Jabber : "LERR_JABBER_UNREACHABLE <16>" , "LERR_CUP_UNREACHABLE <9>"

Etapas a serem resolvidas

=====

1. Verifique se o FQDN/Nomes de Host do IMP podem ser resolvidos
Há um problema conhecido no sistema operacional Android em que o sistema operacional não pode resolver apenas endereços de nome de host. Endereços IP e FQDNs podem ser acessados, mas apenas nomes de host não podem. Além disso, esse problema só estaria presente para os dispositivos Android, MAC, iOS e Windows não seriam afetados por esse problema.
Verifique sob administração CUCM > Sistema > Grupos de redundância de presença > DefaultCUPSubcluster (Este nome pode ter sido alterado) se os servidores estiverem definidos com o nome do host, se sim, uma solução alternativa seria alterar os nomes dos servidores para FQDN ou Endereço IP na página Topologia do cluster.
2. Verifique se o firewall/VPN não bloqueia a conectividade com o servidor IMP (Porta 8443.522)
3. Verifique se esses serviços são executados no servidor IMP

Cisco XCP Router
Cisco XCP Connection Manager
Serviço de autenticação Cisco XCP

4. Verificar o status da Replicação de Alta Disponibilidade

a. utils dbreplication runtimestate

b. run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a e posterior)

5. Colete os logs desses serviços se o problema não for resolvido.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Serviço de autenticação Cisco XCP

Client Profile Agent

6. No caso de todos os usuários experimentarem o mesmo erro, uma reinicialização do servidor pode ser feita para uma recuperação rápida.

Registros a serem coletados

RTMT	CLI do admin
Agente de perfil de cliente da Cisco	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Login Datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Registros de segurança do Cisco Tomcat	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Serviço de autenticação Cisco XCP	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP Connection Manager	file get ativelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log
Cisco XCP Router	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1

Como definir registros para DEBUG

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Login Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

â€f

Coletar registros do RTMT

System

System Summary

- System Summary

Server

- CPU and Memory
- Process
- Disk Usage
- Critical Services

Performance

- Performance
- Performance Log Viewer

Tools

- Alert Central
- Trace & Log Central**
- Job Status
- SysLog Viewer
- VLT
- AuditLog Viewer

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select IM_AND_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Client Profile Agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Login Datastore	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Router	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>

< Back **Next >** Finish C

Trace&LogCentral

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

The screenshot shows the 'Real Time Monitoring Tool' interface. On the left, the 'Tools' section has 'Trace & Log Central' highlighted. The main area shows a tree view with 'Trace & Log Central' expanded, and 'Collect Files' selected. A dialog box titled 'Collect Files' is open, displaying a list of system services. The 'Cisco Tomcat Security Logs' entry is selected, and its 'All Servers' checkbox is checked.

Name	All Servers	<input type="checkbox"/>
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PPRReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- â€f
- Verificações gerais
- utils diagnose test
- lista de serviços utils
- utils dbreplication runtimestate

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

```
Server Time: Tue Mar 28 09:24:30 IST 2017
```

```
Cluster Replication State: Only available on the PUB
```

```
DB Version: ccm10_5_1_13900_2
```

```
Repltimeout set to: 300s
```

```
PROCESS option set to: 1
```

```
Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):
```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from type
```

```
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysrepl
```

```
***result set start***
```

```
count(0), success(t)
```

```
***result set end***
```

â€f

status de utils ha

Presence Redundancy Group Configuration

Related Links: [Back To Fr](#)

Presence Topology

- DefaultCUPSsubcluster
- All Unassigned Users (0)
- All Assigned Users (0)

Save Delete Add New

Status

Update successful

Presence Redundancy Group Configuration

Name*

Description

Presence Redundancy Group Configuration

Presence Server*

Presence Server

High Availability

Enable High Availability

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	Server
192.168.100.85	0	0	Normal	Normal	Failover
192.168.100.86	0	0	Normal	Normal	Failover

Presence Topol

Status

Node stat

Presence

Indicates

Indicates

DefaultCU

[View](#)

192. [View](#)

192. [View](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.