

Solucionar problemas do Servidor de IM e Presença com problemas de sincronização

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshoot](#)

[Análise de log](#)

[Solução alternativa e correção](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas quando o servidor de mensagens instantâneas e presença (IM e Presença) tem problemas de sincronização com LDAP via CUCM.

Prerequisites

Requirements

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12,5 SU(7)
- IM e Presence 12,5 SU(7)
- Uso de Shell Seguro (SSH) / Interface de Linha de Comando (CLI)

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Em uma implantação de CUCM e IM e Presença, as informações sobre o Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) são gerenciadas pelo CUCM e o IM e Presença obtém as informações do CUCM diretamente; no entanto, quando há uma alteração no servidor LDAP como uma alteração no endereço IP, é importante verificar se as informações no banco de dados CUCM e no banco de dados IM e Presença estão em sincronia; caso contrário, não será possível para o IM e Presença obter as informações sobre o novo endereço IP LDAP; por exemplo, quando há uma sincronização íntegra entre os nós, a saída da consulta deve ser exatamente a mesma em ambos os nós através do IM e da CLI (CUCM e e presença)

CUCM (entrada correta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

```
pkid                                tkldapprotocol hostname    priority sslenabled portnumber
```

```

=====
Correct_pkid_information_1      1      IP_ADDRESS  1      f      3268
=====

```

Servidores IM e Presence (entrada correta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

```

pkid                          tkldapprotocol hostname  priority sslenabled portnumber
=====
Correct_pkid_information_1      1      IP_ADDRESS  1      f      3268
=====

```

Por outro lado, se o resultado da consulta apresentar uma incompatibilidade em que o CUCM tem as novas informações LDAP precisas, mas não IM e Presença:

CUCM (entrada correta)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

```

pkid                          tkldapprotocol hostname  priority sslenabled portnumber
=====
Correct_pkid_information_1      1      IP_ADDRESS  1      f      3268
=====

```

Servidores IM e Presence (entradas antigas)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

```

pkid                          tkldapprotocol hostname  priority sslenabled portnumber
=====
Incorrect_old_pkid_information_1  1      OLD_IP_ADDRESS_1  1      f      3268
Incorrect_old_pkid_information_2  1      OLD_IP_ADDRESS_2  1      f      3268
=====

```

É necessário solucionar a incompatibilidade no lado de IM e Presença.

Troubleshoot

Para solucionar problemas, é necessário coletar determinados logs previamente definidos para depuração dos nós IM e Presence

- Agente de Sincronização Cisco.
- Cisco XCP Router.
- Log do Aplicativo Visualizador de Eventos.
- Log do Sistema do Visualizador de Eventos.

Análise de log

Se a saída dos comandos mencionados tiver uma incompatibilidade clara de informações entre o nó CUCM e o nó IM e Presence, será necessário verificar os rastreamentos do Cisco Sync Agent Service onde é possível identificar esse erro

```
2021-11-15 12:13:16,950 DEBUG [main] sync.SyncUtil - clearNodeRebootNotification():
  notifInfo.description = srm.automatic.failover.peerdown, notifInfo.node = example_domain_dot_com, loca
2021-11-15 12:13:16,950 INFO [main] sync.CcmSyncAgent - SyncAgent is running on Subscriber node. Put it
```

Além disso, quando esse comando é inserido, é possível ver uma falha no Status do agente de sincronização

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
=====
Sync Completed, but currently failed to connect to the CUCM Database Monitor. Retrying... 2021-11-15 01
```

Solução alternativa e correção

Quando o Pub de IM e Presença se vê como Sub, há uma chance de incompatibilidade, portanto, nenhuma atualização do lado de IM e Presença, então é imperativo certificar-se de que as linhas na caixa estejam presentes via raiz nos nós de Assinante de IM e Presença, mas não no nó de Publicador de IM e Presença, essas linhas indicam que o nó está marcado como um Assinante

```
[root@impname ciscotac]# cat /usr/local/platform/conf/platformConfig.xml
```

Host Name for the CUP DB Pub node

none

domain_dot_com

```
[root@impname ciscotac]# cat /usr/local/cm/conf/dbl/prefs.xml
```

It is important to notice that the above tags:

- *CUPDBHost*

O não deve estar presente neste arquivo no IM e Presence Pub; portanto, se essas linhas parecerem estar presentes no IM e Presence Publisher, elas precisarão ser removidas porque essa marca (**CUPDBHost**) deve aparecer apenas no nó do assinante do IM e Presence *platformConfig.xml*, pois indica que é um nó de assinante.

Reinicie o Status do Agente de Sincronização a partir do IM e Presence Pub e verifique se o banco de dados está sincronizado agora no IM e Presence Pub CLI

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
=====	=====	=====	=====	=====	=====
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

Verificar também o status da sincronização

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
```

```
=====
```

```
Completed 2022-10-15 15:03:55
```

Observação: esse comportamento é descrito no defeito presente em IM e Presence: ID de bug da Cisco [CSCuy18383](#)

Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

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.