

11.5から11.6へのECEアップグレード障害のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、「パッチ独立変数を設定できない」というエラーを伴うECEアップグレード障害のトラブルシューティング手順について説明します

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Enterprise Email & Chat(ECE)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- ECE 11.5および11.6
- UCCE 11.5および11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

ECEのアップグレード中にApplication Serverの問題が発生し、このエラーが発生した場合は、このドキュメントを参照して問題を解決してください。

「パッチ独立変数は設定できません

詳細については、次のログファイルを参照してください。

\\xyz.domain.com\cisco\eService\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log"

導入環境の他のサーバでは、アップグレードプロセスに問題はありませんでした。

解決方法

ファイルサーバのログは、エラーの同じ場所にあります。

ログファイル「eg_log_cisco01vw_upgrade-installer」を確認すると、エラーが表示されます。

```
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> 2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 || XML document
C:\ECE\InstallerTemp\release_checksums.xml
loaded into parser
<@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> DEBUG <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil <@>
PatchInstallerXMLUtil() <@> Executing method public String getChecksumFilePath(String) <@>
2019-10-09 20:10:10.802 GMT+0000 <@> FATAL <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setUpUI() <@> Can't set the patch independent variables
<@>
java.lang.NullPointerException
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PatchInstallerXMLUtil.getChecksumFilePath(PatchInstalle
rXMLUtil.java:499)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.PIUtilities.getChecksumZipEntryName(PIUtilities.java:10
99)
at
com.egain.platform.module.patchinstaller.SetPatchIndependentVariables.setVariables(SetPatchIndep
endentVariables.java:49)
at com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall.install(UpdatesToInstall.java:371)
at com.zerog.ia.installer.actions.CustomAction.installSelf(DashoA10*..)
at ZeroGabm.run(DashoA10*..)
2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 <@> INFO <@> [45:Thread-15] <@> ProcessId:2444 <@> PID:0 <@>
UID:12 <@> HttpSessionId: <@> com.egain.platform.module.patchinstaller.UpdatesToInstall <@>
setUpUI() <@> 2019-10-09 20:10:10.818 GMT+0000 ||
com.egain.platform.module.installer.util.InstallerUtilities :: copyFile:: sOldPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eService\logs\eg_log_cisco01vw_upgrade-installer.log; sNewPath ->
\\xyz.cisco.com\cisco\eService\installation\logs\eg_log_xyz_upgrade-installer.log <@>
```

2つの関連不具合:

分散配置セットアップで9.02にアップグレード中にエラーが発生しました。

[CSCui11406](#)

既存のECE 11.6 ES1セットアップにアプリケーションサーバを追加することはできません

[CSCvj67161](#)

この問題を解決するには、次の手順を実行します

ステップ1 : データベース・サーバのegpl_dsm_hostのバージョンを11.6.1.1.xxxxxから

11.6.1.xxxxxに更新します (ここで、xxxxxはECE ES1および11.6のビルド・リビジョンです)

ステップ2 : データベースサーバで、Structured Query Language(SQL)コマンドを実行して、データベースコンポーネントのRELEASE_VERSIONをmasterdbと照合します

```
select * from egpl_dsm_host
```

ステップ3 : コマンドを実行して、データベースコンポーネントのRELEASE_VERSIONをECEリリースの11.6.1ベースバージョン(11.6.1.87731)のRELEASE VERSIONに更新します。ここで、1004はデータベースサーバのHOST_IDです

```
update egpl_dsm_host set release_version = '11.6.1.87731' where HOST_ID = '1004'
```

アップグレードするたびに、バックアップフォルダがサービスフォルダに作成されます。ログファイルの中に、そのバージョンもあります。手順に従うと、DBコンポーネントのRELEASE_VERSIONが11.6.1.87731に設定され、アプリケーションサーバでのアップグレードが成功します。