

Процедуры устранения неполадок агента TMS

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Компоненты](#)

[Ошибки, когда Агенту TMS Включают на Одиночном VCS](#)

[Неспособный соединиться с удаленным агентом TMS](#)

[Подведенный для включения репликации данных агента TMS](#)

[Восстановите базу данных агента TMS на VCS](#)

[Служба каталога не запускается](#)

[VCS не Появляется в Списке Агентов Репликации](#)

[Ошибки DNS включают репликацию](#)

[Восстановите локального агента TMS от удаленного агента TMS](#)

[Вручную восстановите индексы для локальной базы данных агента TMS](#)

[Включите агенту TMS в с большой задержкой среда](#)

[Измените пароль базы данных агента TMS на TMS](#)

[Проверьте состояние репликации](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает общие проблемы с Системой управления Cisco TelePresence (TMS) Агент, устаревшее программное средство, которое позволяет вам устройствам условия и мягким клиентам, таким как Видео Cisco Jabber для TelePresence, Cisco TelePresence Movi и Cisco Jabber для iPad, когда зарегистрировано к Серверу подключения Cisco Video (VCS).

Примечание: Cisco рекомендует обновить к новому решению для инициализации, названному Расширением Инициализации TMS (TMSPE), но решение для TMS должно быть функциональным перед миграцией.

Предварительные условия

Требования

Cisco рекомендует что ваша система:

- Выполняет TMS Cisco
- Использует один или несколько Cisco TelePresence функциональные клавиши Movi (купленный отдельно)
- Использует одно или более устройств Контроля за VCS Cisco
- Использует функциональную клавишу Инициализации Устройства VCS Cisco (бесплатный ключ, полученный из вашего представителя Cisco)

Примечание: Этот документ не покрывает объединение в кластеры VCS. Если кластер VCS используется, Cisco рекомендует, чтобы каждый VCS в кластере был в рабочем состоянии с его конфигурацией, реплицирующей должным образом, прежде чем будет включена репликация Агента TMS.

Компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Версии 12.6. X или 13 TMS Cisco. X
- Устройства Контроля за VCS Cisco, которые выполняют версии программного обеспечения X6 или X7

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Ошибки, когда Агенту TMS Включают на Одиночном VCS

В этом разделе описываются проблемы, с которыми встречаются, когда Агенту TMS Cisco включают на одиночном Устройстве Контроля за VCS.

Неспособный соединиться с удаленным агентом TMS

Если Агенту TMS Cisco включают на одиночном Устройстве Контроля за VCS, вы могли бы получить это сообщение об ошибках:

The screenshot shows the 'TMS Agent Configuration' page with several tabs: Summary, Settings, Registrations, Active Calls, Services, Clustering, TMS Agent (selected), Connection, Permissions, and Logs. The page is divided into two main sections: 'Remote TMS Agent (VCS)' and 'Local TMS Agent (TMS)'. The 'Remote TMS Agent (VCS)' section displays a red error message: 'Unable to connect to the TMS agent on this VCS.' Below this, there are settings for 'Enable TMS Agent Data Replication' (unchecked) and 'Authentication Scheme' (set to 'Digest'). A 'Show Replication Status' button is present. The 'Local TMS Agent (TMS)' section shows a green message: 'Successfully connected to the TMS agent running locally on this TMS server.' Below this is a table titled 'List of Replicating Agents' with columns for Network Address, Name, and Description. The table contains one entry: 'tms' with Name 'TMS' and Description 'TMS agent running on another TMS server'. A 'Show Replication Status' button is also present. At the bottom of the page are 'Save Settings' and 'Refresh' buttons.

Если вы встречаетесь с этой проблемой, проверяете, что имя хоста Системы доменных имен (DNS) предоставлено во вкладке **Connection** для VCS. DNS должен быть установлен правильно, прежде чем сервер TMS в состоянии должным образом соединиться с Удаленным Агентом TMS. Сошлитесь на **Элементы DNS для Проверки** раздела этого документа для получения дополнительной информации.

Кроме того, проверьте, что установлен ключ инициализации устройства. Если это установлено, попытка перезагрузить Устройство Контроля за VCS.

Примечание: При получении **Неспособного для соединения с агентом TMS** на этом сообщении об ошибках **VCS** на Устройстве Скоростной автомагистрали VCS, это - нормальное поведение, потому что Устройство Скоростной автомагистрали VCS не должно иметь установленного ключа инициализации устройства.

Подведенный для включения репликации данных агента TMS

При получении **Отказавшего для включения сообщения о репликации данных агента TMS** от страницы состояния активности (показанный в следующем образе) и нет никаких ошибок, которые предоставляют причину для сбоя, то выполняют шаги, описанные в следующем разделе. Если причина для сбоя существует, то проверьте другие распространенные ошибки, описанные в этом документе.

Activity log

Time	Status Description
3/23/2012 4:42:16 PM	Event Created
3/23/2012 4:42:18 PM	Event executed by TMS
3/23/2012 4:42:18 PM	TMS agent data replication will be set up for the following system(s): vcs
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading local TMS agent status
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading TMS agent status on 'vcs'
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading TMS agent status on 'vcs' failed
3/23/2012 4:42:18 PM	Failed to enable TMS agent data replication for 'vcs'
3/23/2012 4:42:18 PM	The event failed to complete. Details: TMS agent data replication setup failed for the following system(s): vcs

Восстановите базу данных агента TMS на VCS

Для восстановления Базы данных агента TMS на Устройстве Контроля за VCS необходимо отключить репликацию на TMS и затем повторно установить Базу данных агента TMS.

% Warning: Шаги, описанные в этом разделе, вызывают Cisco TelePresence MovI или Видео Cisco Jabber для сбоя регистрационной информации пользователя для входа TelePresence; пользователи, в которых в настоящее время входят, остаются вошедшими, но новые пользователи неспособны войти, пока репликация успешно не завершает.

Отключите репликацию на TMS

Выполните эти шаги для отключения репликации на TMS:

1. От Системной страницы навигатора TMS нажмите **VCS**.
2. Перейдите к **вкладке Agent TMS** и проверьте, что флажок **Replication** неконтролируем для каждого VCS.
3. Ждите до **Завершенный** сообщается на странице Activity Status (процесс занимает несколько минут).

Повторно установите базу данных агента TMS на VCS

Выполните эти шаги для переустановки Базы данных агента TMS на Устройстве Контроля за VCS:

1. Secure Shell (SSH) в каждый Узел VCS с Входом в систему в качестве root.
2. Введите **tmsagent_destroy_and_purge_data** для каждого VCS.
3. Считайте правовые оговорки и нажмите **Y**.
4. Повторите эти шаги, пока процесс не завершит с **OK**.

Если предыдущий сбой шагов после трех попыток, введите эти команды (в заказ):

1. **/etc/init.d/S77provisioning остановиться**

2. /etc/init.d/S76orpendс остановиться

3. /etc/init.d/S76orpendс удаление

4. /etc/init.d/S76orpendс запустить

5. /etc/init.d/S77provisioning запустить

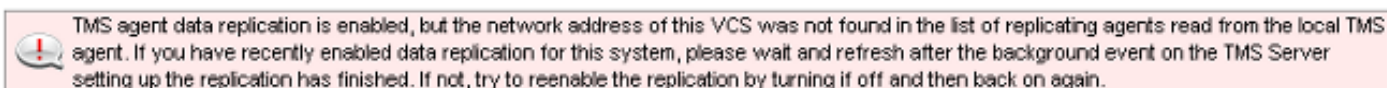
Если сбой процесса после ввода предыдущих команд то удаляют ключ инициализации устройства (гарантируйте документацию значения параметра), и ждите две - пять минут. Перезагрузите Устройство Контроля за VCS, добавьте ключ инициализации устройства и ждите еще две - пять минут. Затем введите **tmsagent_destroy_and_purge_data** команду для получения визуального подтверждения, что процесс завершает с ОК. Репликация может теперь быть включена.

Служба каталога не запускается

Если сигнал тревоги существует на VCS, который указывает, выполняется ли сервис каталогов, то перезагрузка VCS. Если сигнал тревоги остается, завершите процесс, описанный в **Восстановливании Базы данных агента TMS на разделе VCS** этого документа.

VCS не Появляется в Списке Агентов Репликации

VCS не появляется в списке репликации агентов, пока Агент TMS успешно не реплицирует данные инициализации. Вы могли бы получить это сообщение об ошибках на вкладке **Agent TMS в Системах> Навигатор**:



Если вы получаете это сообщение об ошибках, выполняете эти шаги:

1. Ждите между двумя и пятью минутами, и затем обновите.
2. Отключите и затем включите репликацию.
3. Если сбой все еще происходит, гарантируйте, что TMS может связаться с VCS на этих портах:

Service	Protocol	Port	Direction (relative to TMS)	
			In	Out
TMS-Agent data	TCP	8989	X	X
TMS-Agent Administrative functions	TCP	4444	X	X

Порт **8989** является портом репликации, который используется между всеми партнерами

репликации. Это означает, что порт должен быть открыт между каждым TMS и VCS в сети. Трафик, которым обмениваются на этом порту, зашифрован.

Примечание: Если межсетевой экран расположен между TMS и VCS, Затем порты **80** (http) и **443** (https) должны быть открыты в дополнение к портам, ранее упомянутым.

Ошибки DNS включают репликацию

Если вы получаете **Неспособное для включения репликации** для сообщения об ошибках 'vc', то Поиск DNS имени хоста TMS на VCS не совпадает с IP-адресом TMS. При получении **Отказавшего для включения репликации данных агента TMS** для сообщения об ошибках 'vc', это означает, что событие было не в состоянии завершить и настройка репликации Данных агента TMS, подведенная для VCS.

Проверьте элементы DNS

Соединитесь с TMS через удаленный рабочий стол, откройте командную строку и введите команду **nslookup** для Полного доменного имени (FQDN), которое совпадает с сетевым адресом, показанным у основания **Страницы настроек Агента TMS (nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com, например)**. Перейдите к **Средствам администрирования > Конфигурация** для достижения **Страницы настроек**.

Если TMS находится в избыточной настройке, каждый TMS должен иметь разрешимую прямую запись. Записи не должны совпадать с физическим именем хоста коробки Microsoft Windows. Однако, если у вас есть несколько прямые или обратный просмотр, назначенный на другое имя хоста или IP-адрес, он может заставить Поиск DNS отказывать. Как только прямая запись для TMS создана, это больше не должно быть проблемой.

Примечание: Существуют случаи, где множественный DNS инвертирует проблемы причины записей в более старых версиях TMS. Для устранения этой проблемы только одна обратная запись рекомендуется. Введите команду **nslookup** для IP-адреса (**nslookup 10.10.0.1, например**) для проверки этого.

Восстановите локального агента TMS от удаленного агента TMS

Примечание: Процесс, который описан в этом разделе, используется, если База данных агента TMS на сервере TMS повреждена, но база данных VCS в рабочем состоянии, или если не существует известная в рабочем состоянии резервная копия от TMS.

Выполните эти шаги для восстановления локального Агента TMS от удаленного Агента TMS:

1. Выполните шаги, описанные в **Восстановлении Базы данных агента TMS на разделе VCS** этого документа для остановки репликации Агента TMS для VCS.

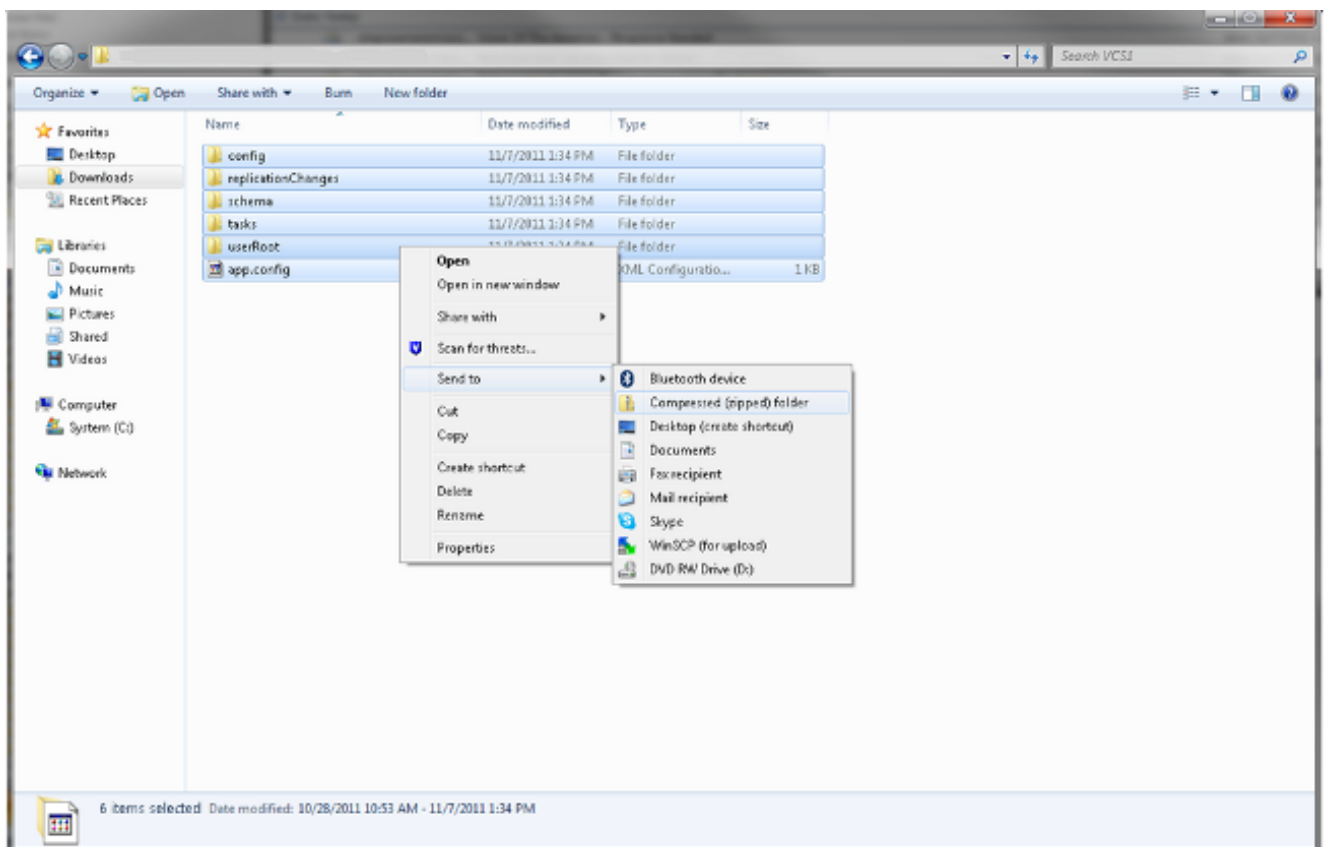
2. Перейдите к **Обслуживанию> Резервная копия**, восстановите страницу VCS и нажмите **Создать** кнопку резервного файла **Агента TMS**. Файл сохраняет как **tar.gz** файл.

3. Откройте **tar.gz** файл в **C 7 zip**, и нажмите папки, пока вы не достигнете этого местоположения:

Name	Size	Packed Size	Modified	Mode	User	Group
config	1 154 583	1 155 072	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
replicationChanges	229 807	230 400	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
schema	580 322	581 120	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
tasks	978	1 536	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
userRoot	980 197	980 480	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
app.config	278	512	2011-10-28 09:53	0rwx-r--r--	root	root

4. Извлеките файлы к известному местоположению.

5. Выберите файлы, щелкните правой кнопкой мыши и нажмите, **Compressed** (архивировал) папку:



6. Как только заархивированная папка создана, дважды нажмите ее, чтобы проверить, что все папки появляются в файле.

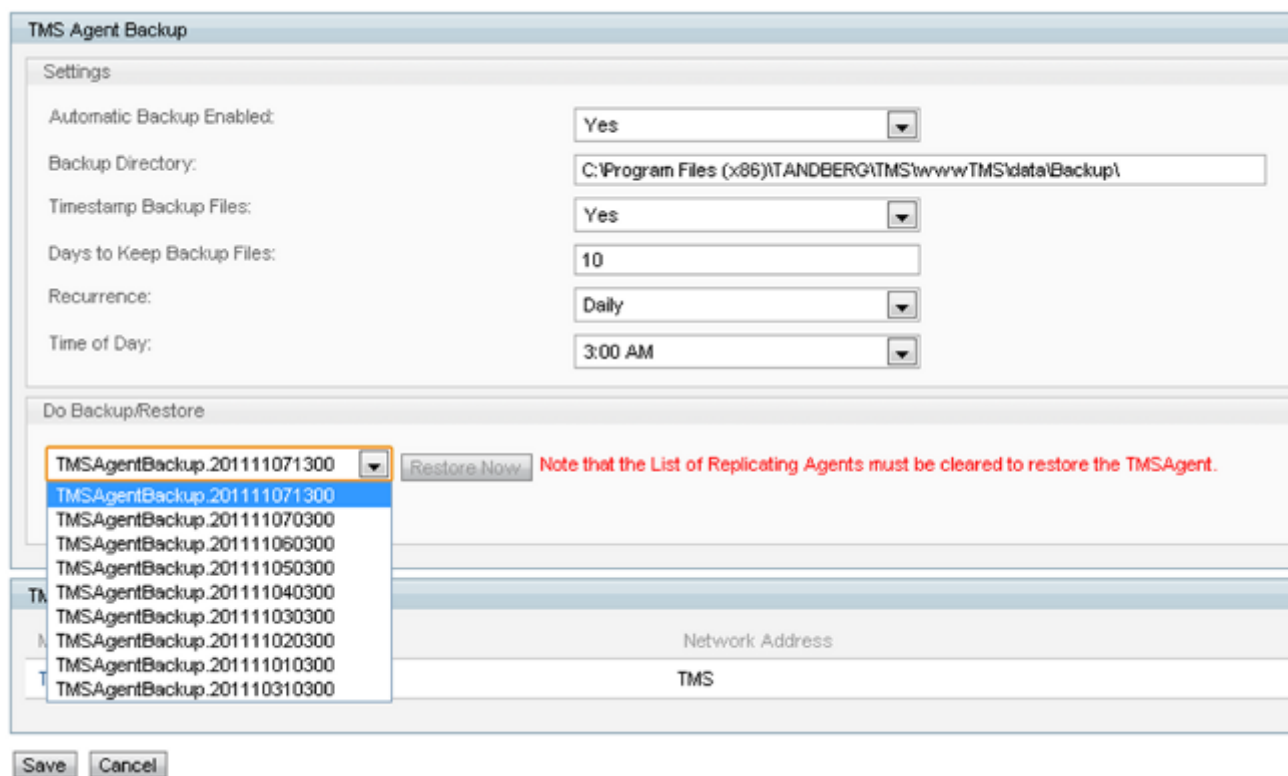
Примечание: Если вы дважды нажимаете заархивированную папку и существует одиночный каталог, который необходимо открыть для просмотра папок и **app.config**, то процесс не работает.

7. Переименуйте папку как **TMSAgentBackup.** <год> <месяц> <день> <время>

(TMSAgentBackup.201011071300, например).

Примечание: Запись времени использует 24-часовой формат. Например, время 13:00 введено как 1300.

8. Проверьте, что отключена репликация на всех устройствах. Это включает репликацию между Агентами TMS в TMS избыточная настройка.
9. Перейдите к **Средствам администрирования > Конфигурация > Параметры настройки Агента TMS** и очистите список Агентов Репликации.
10. Соединитесь с TMS через удаленный рабочий стол и найдите **Каталог для резервного копирования** на **Странице настроек Агента TMS**.
11. Скопируйте новую заархивированную папку (созданный в предыдущих шагах) в **Каталог для резервного копирования**.
12. Обновите **Страницу настроек Агента TMS** для добавления нового файла к раскрывающемуся меню, как показано:

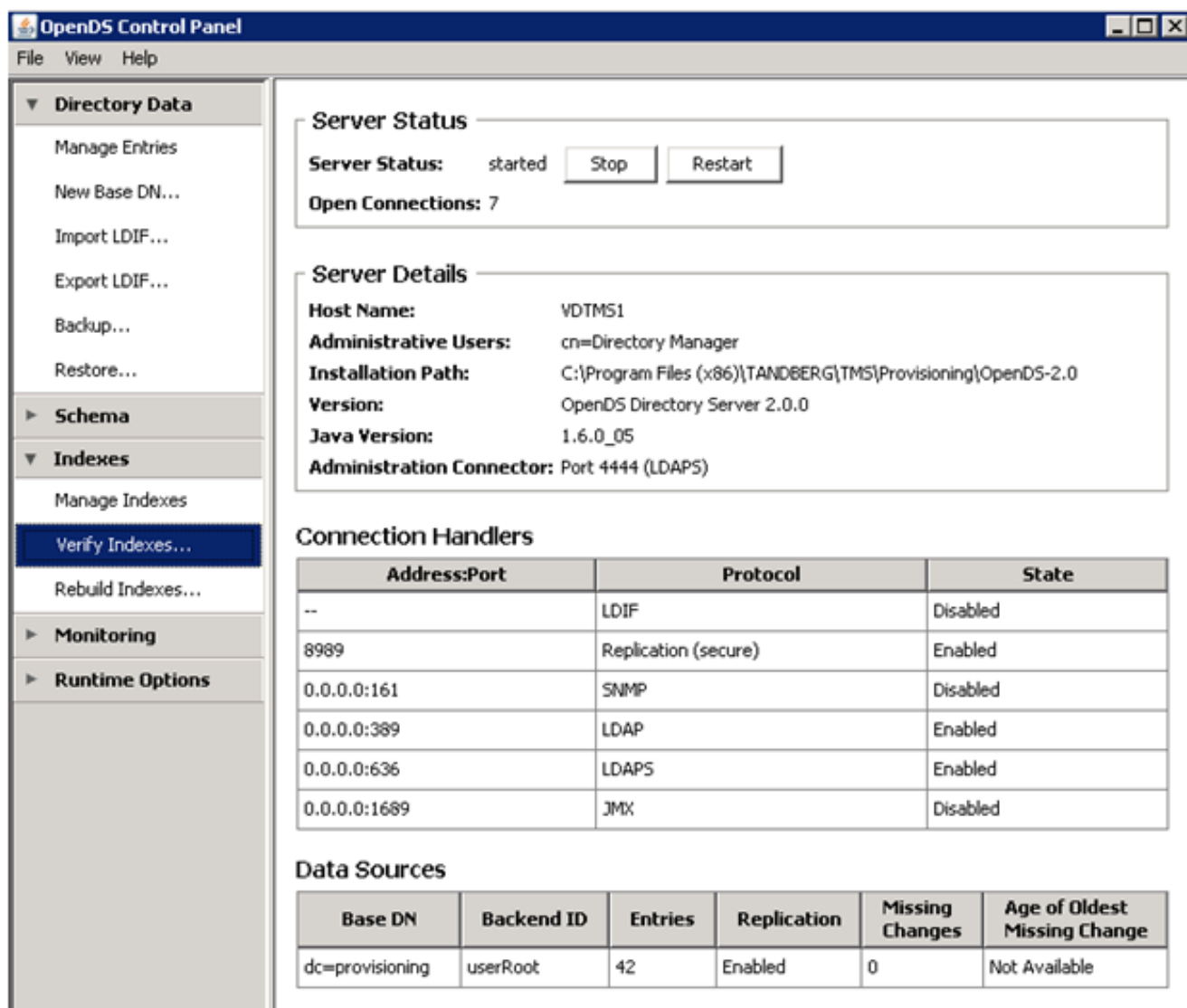


13. Нажмите кнопку **Restore Now**.
14. Как только восстановление Данных агента TMS успешно, выполните диагностику Агента TMS на локальном Агенте TMS.
15. Перейдите к Каталогу Инициализации и проверьте, что конфигурация и пользователи появляются как ожидалось.
16. Включите репликацию на VCS.

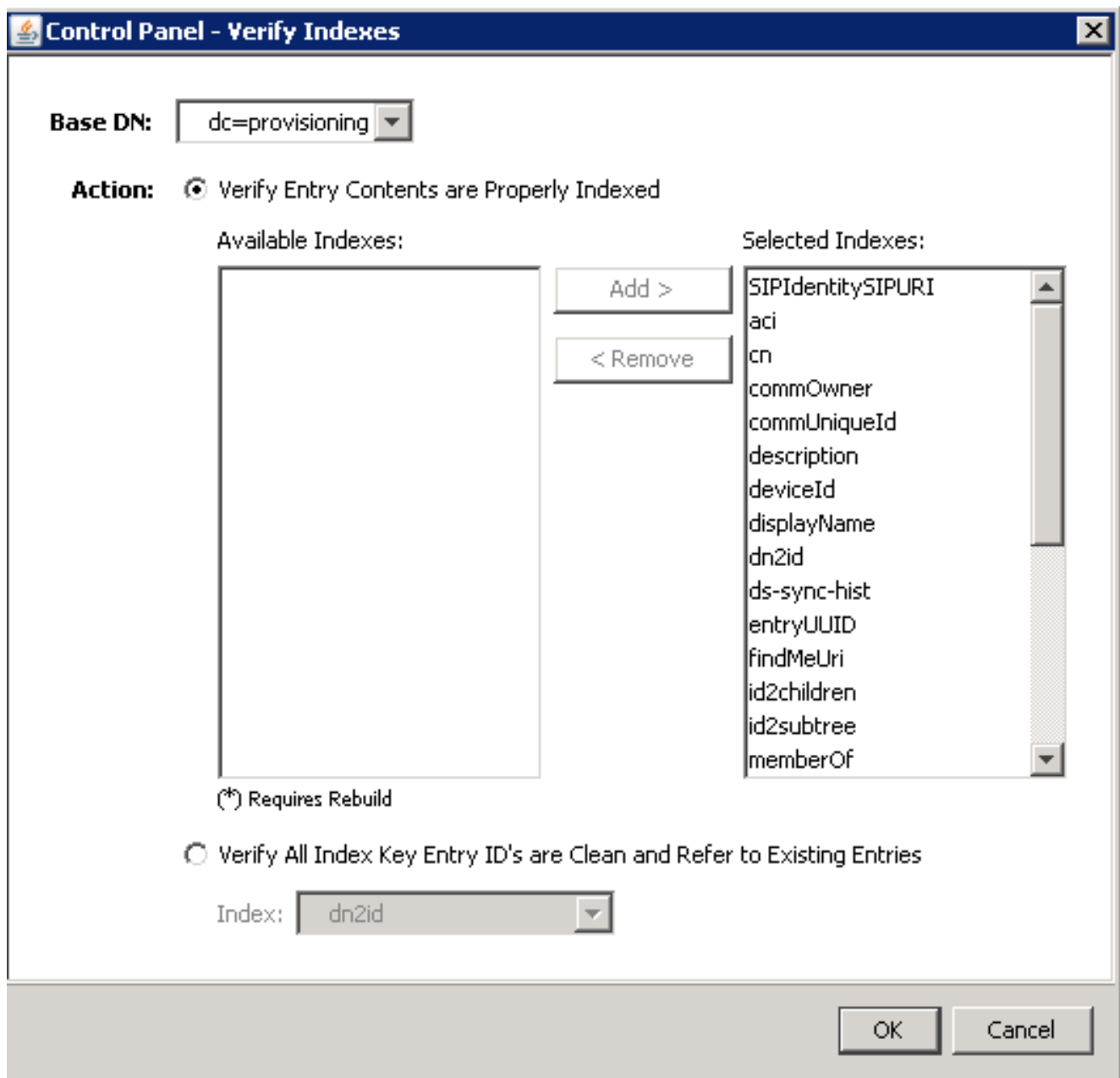
Вручную восстановите индексы для локальной базы данных агента TMS

Выполните эти шаги, если вы выполняете Версию 13.1 TMS или позже и получаете ошибки индекса при выполнении локальной диагностики Агента TMS после того, как нажата кнопка Fix:

1. Соединитесь с TMS через удаленный рабочий стол.
2. Перейдите к Пуску> Выполнить и введите %OPENDS_HOME %\bat.
3. Откройте файл, названный контролем-panel.bat, и войдите с паролем конфигурации Протокола LDAP (по умолчанию является TANDBERG). Это должно выглядеть подобным этому:



4. Нажмите **Verify Indexes**, и вы увидите экран, подобный этому:



5. Выберите все **Доступные Индексы** и нажмите **Add>** кнопка.

6. После того, как законченный, повторите эти шаги, но нажмите **Rebuild Indexes** на странице **OpenDS Control Panel** (шаг 4).

Включите агенту TMS в с большой задержкой среда

Когда вы включаете репликацию на VCSs, 300 мс максимальная задержка туда и обратно, которая позволена для Агента TMS должным образом воздействовать/реплицировать ко всем узлам репликации. Узлы репликации являются любыми устройствами, которые Агент TMS выполняет, такие как TMSs и VCSs. Если задержка туда и обратно выше 200 мс между каким-либо из этих узлов репликации, ваша инфраструктура могла бы испытать проблемы с репликацией.

Если у вас будет сеть большой задержки, то вы, скорее всего, испытаете проблемы при включении репликации. Попытка приводит к одному из этих трех результатов:

- Репликация успешна.
 - Ошибки получены, прежде чем Инициализировать метод Агента TMS выполняется.
 - Ошибки получены после того, как Инициализировать метод Агента TMS выполняется.
- Выполните эти шаги для устранения проблем этих двух ошибок:

1. Во время процесса репликации нажмите **Разрешать репликацию данных агента TMS для события системы (систем)** на странице Activity Status для отслеживания выполнения.
2. Обновите страницу, как только процесс завершен.
3. Если вы получаете ошибки перед **Инициализировать агентом TMS** на части **Названия VCS** процесса, то необходимо восстановить базу данных OpenDS по VCS.
4. При получении ошибок после **Инициализировать агента TMS** на части **Названия VCS** процесса выполните диагностику Агента TMS для VCS на странице **TMS Agent Diagnostics**.
5. Если вы получаете главным образом зеленые чеки, то тестируете вашего Cisco Jabber/Movi клиенты, чтобы проверить, могут ли они войти.

Примечание: Все красные проверки указывают, что процесс репликации отказал, и необходимо восстановить базу данных OpenDS по VCS.

Измените пароль базы данных агента TMS на TMS

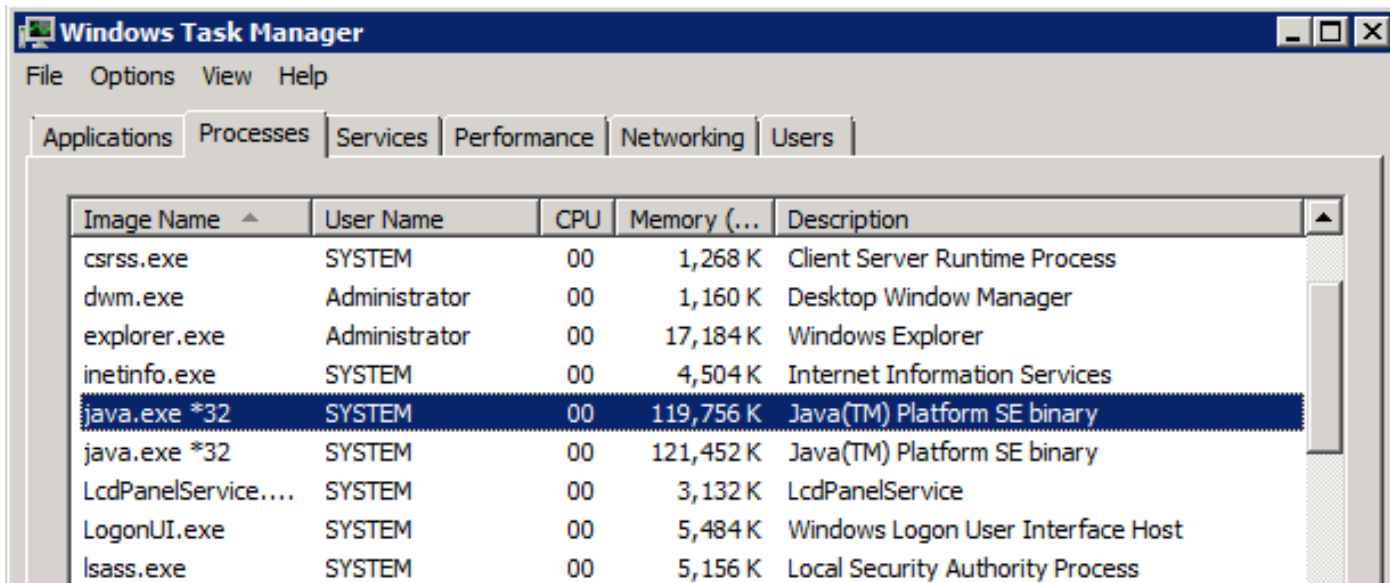
При получении неизвестной ошибки при установке Пароля агента TMS на **Странице настроек Агента TMS** то можно использовать эту процедуру для сброса Пароля диспетчера каталогов к по умолчанию **TANDBERG**. Завершите этот процесс, как только репликация на всех устройствах отключена, который включает репликацию между Агентами TMS в TMS избыточная настройка.

1. Откройте командную строку.
2. Перейдите к каталогу OpenDS-2.0\bat: **CD %OPENDS_HOME %\bat**.
3. Введите **закодировать-password.bat** команду-**s SSHA512-c TANDBERG> C:\ENCPASSWORD.txt**.
4. Остановите **службу Windows TMSAgents**, которая также останавливает **службу Windows OpenDS**.
5. Откройте файл, названный **%OPENDS_HOME %\config\config.ldif**.
6. Найдите этот раздел:

```
dn: cn=Directory Manager,cn=Root DNs,cn=config
objectClass: person
objectClass: organizationalPerson
objectClass: inetOrgPerson
objectClass: top
objectClass: ds-cfg-root-dn-user
userPassword: {SSHA512}KFfaERuBiOesVUG/mf7EB4xqq5eOOPFDuVBiZCPaBetrgN92rwbe
JTPiPZ+I3ferqN8D4UgnA5jIBLRbrtUFT9Jld/vN85dg
```

7. Замените строку **userPassword** строкой, которая дана в файле **ENCPASSWORD.TXT** (без кавычек).
8. Удалите или переименуйте **app.config** файл, который расположен в этом каталоге: **TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
9. Запустите **службу Windows TMSAgent**, ждите приблизительно одна минута, и **служба Windows OpenDS** запускается также.
10. В Портале TMS перейдите к **Средствам администрирования> Параметры настройки Агента TMS**.
11. Измените поля Password на **TANDBERG**.
12. Как только процесс завершен, остановите **службу Windows TMSAgent**, которая также останавливает **службу Windows OpenDS**.
13. Удалите или переименуйте **app.config** файл, который расположен в этом каталоге: **TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
14. Перезапустите **службу Windows TMSAgent**, которая также перезапускает **службу Windows OpenDS**.

Другой способ проверить, что **служба Windows TMSAgent** и **служба Windows OpenDS** включены, состоит в том, чтобы открыть Менеджера задач Windows и выбрать вкладку **Processes**, чтобы проверить, что существует два процесса **java.exe**, которые работают. Первый process start быстро; второй экземпляр мог бы взять за одну - две минуты до того, как он запустится. Это означает, что сервисы работают, но это не гарантирует, что они работают должным образом.



Проверьте состояние репликации

При проверке состояния репликации VCS оно помогает определять проблемы репликации. Для проверки этого перейдите к **Системам > Навигатор** в TMS и выберите VCS. Нажмите вкладку **Agent TMS** и нажмите кнопку **состояния репликации Show**:



Совет: Если ошибки присутствуют коробка, показанная в предыдущем образе, они могут помочь вам определять следующие шаги, которые должны быть сделаны, чтобы исправить проблему репликации и могут также указать, заблокирован ли порт.

Дополнительные сведения

- [Руководство по развертыванию инициализации TMS](#)
- [Руководство по поиску и устранению проблем инициализации TMS](#)
- [Руководство по развертыванию устройств для проверки подлинности VCS X7.1](#)
- [Руководство по развертыванию устройств для проверки подлинности VCS X7.0](#)

- [Руководство по развертыванию устройств для проверки подлинности VCS X6.1](#)
- [Почему обновление к Cisco TMSPE?](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)