

# 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:

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.

## 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 **OK**. 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:

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:

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 Агента 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 видите 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](#)