

TMS代理程序排除故障步骤

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[组件](#)

[错误，当TMS代理程序在单个VCS启用](#)

[无法连接到远程TMS代理程序](#)

[失败启用TMS代理程序数据复制](#)

[重建在VCS的TMS代理程序数据库](#)

[目录服务不运作](#)

[VCS在复制的代理列表没出现](#)

[DNS错误启用复制](#)

[恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序](#)

[请手工重建本地TMS代理程序数据库的索引](#)

[启用在高延时环境的TMS代理程序](#)

[重置在TMS的TMS代理程序数据库密码](#)

[检查复制状态](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述常见问题用思科网真管理套件(TMS)代理程序，允许您设置设备，并且软奇客户端例如Cisco闲聊网真、思科网真Movi和Cisco Jabber的视频iPad的，当注册对Cisco视频通信服务器的传统工具(VCS)。

注意：思科建议您升级对新的供应呼叫TMS供应分机的解决方案(TMSPE)，但是TMS解决方案应该是工作，在您移植前。

先决条件

要求

思科建议您的system:

- 运行思科TMS

- 使用一个或更多思科网真Movi选项密钥(分开采购)
- 使用一个或更多Cisco VCS控制设备
- 使用Cisco VCS设备设置Option键(从您的思科代表得到的免费密钥)

注意：本文不包括VCS集群。如果使用VCS集群，Cisco建议在集群的每VCS是可操作的，当其配置适当地复制，在TMS代理程序复制启用前。

组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco TMS版本12.6.X或13.X
- Cisco VCS运行软件版本X6或X7的控制设备

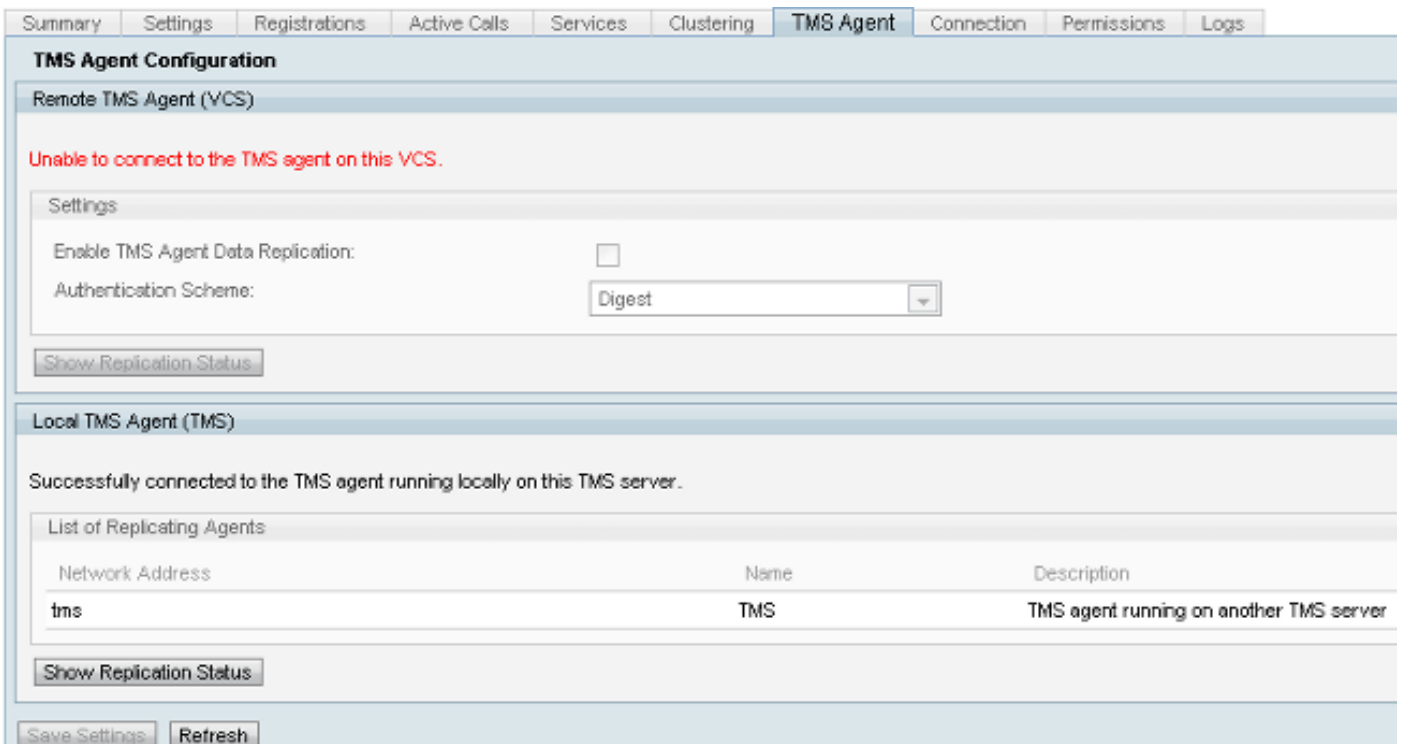
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

错误，当TMS代理程序在单个VCS启用

此部分描述遇到的问题，当Cisco TMS代理程序在单个VCS控制设备时启用。

无法连接到远程TMS代理程序

如果Cisco TMS代理程序在单个VCS控制设备启用，您也许收到此错误消息：



The screenshot shows the Cisco TMS Agent Configuration interface. The 'TMS Agent' tab is selected. Under 'Remote TMS Agent (VCS)', there is a red error message: 'Unable to connect to the TMS agent on this VCS.' Below this, the 'Settings' section shows 'Enable TMS Agent Data Replication' as an unchecked checkbox and 'Authentication Scheme' set to 'Digest'. A 'Show Replication Status' button is present. Under 'Local TMS Agent (TMS)', a message states 'Successfully connected to the TMS agent running locally on this TMS server.' Below this, a table titled 'List of Replicating Agents' shows one entry: 'tms' with 'TMS' as the name and 'TMS agent running on another TMS server' as the description. A 'Show Replication Status' button is also present. At the bottom, there are 'Save Settings' and 'Refresh' buttons.

Network Address	Name	Description
tms	TMS	TMS agent running on another TMS server

如果遇到此问题，请验证域名系统(DNS)主机名在VCS的**Connection**选项被供应。在TMS服务器能正确连接对远程TMS代理程序前，必须正确地设置DNS。欲知更多信息，参考**DNS项目检查**本文的部分。

并且，请验证设备设置的密钥安装。如果它安装，请尝试重新启动VCS控制设备。

注意：如果接收无法连接到TMS在此VCS错误消息的代理程序在VCS Expressway设备，它是正常行为，因为VCS Expressway设备不应该有安装的设备设置的密钥。

失败启用TMS代理程序数据复制

如果接收失败启用TMS代理程序数据从活动状态页的复制消息(显示在下镜像)，并且那里是为失败提供一个原因的没有错误，则请完成在下一部分描述的步骤。如果失败的一个原因存在，则请检查在本文描述的其他常见错误。

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

重建在VCS的TMS代理程序数据库

为了重建在VCS控制设备的TMS代理程序数据库，您必须禁用在TMS的复制然后重新安装TMS代理程序数据库。

警告：在此部分描述的步骤导致一思科网真Movi或思科网真用户登录失败的Jabber视频;当前登陆的用户保持登录，但是新用户无法登录，直到复制成功地完成。

在TMS的禁用复制

完成这些步骤为了禁用在TMS的复制：

1. 从TMS系统浏览器页，请点击**VCS**。
2. 导航对**TMS代理程序**选项卡并且验证**复制**复选框为每VCS被不选定。
3. 请等待，直到**Complete**在活动状态页报告(进程花费几分钟)。

重新安装在VCS的TMS代理程序数据库

完成这些步骤为了重新安装在VCS控制设备的TMS代理程序数据库：

1. 安全壳SSH到有根登录的每VCS对等体里。
2. 每VCS的回车tmsagent_destroy_and_purge_data。
3. 读免责声明并且按Y。

4. 请重复这些步骤，直到进程完成以OK。

如果上一个步骤在三尝试以后失效，请输入这些命令(按顺序)：

1. /etc/init.d/S77provisioning终止

2. /etc/init.d/S76opends终止

3. /etc/init.d/S76opends卸载

4. /etc/init.d/S76opends开始

5. /etc/init.d/S77provisioning开始

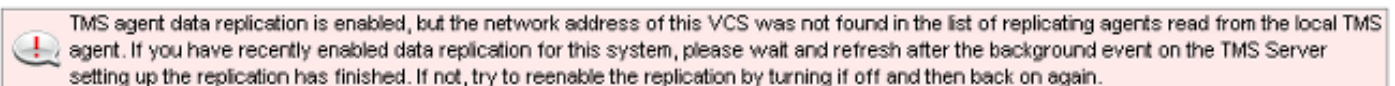
如果进程发生故障，在您输入上一个命令后，则请删除设备设置的密钥(请保证您描述关键值)和等待两到五分钟。重新启动VCS控制设备，添加设备设置的密钥，并且等待另外两到五分钟。然后，请输入tmsagent_destroy_and_purge_data命令为了接收进程完成以OK的视觉确认。复制可能当前启用。

目录服务不运作

如果报警在指示的VCS存在目录服务是否运作，则请重新启动VCS。如果报警依然存在，请完成在重建描述的进程在本文的VCS部分的TMS代理程序数据库。

VCS在复制的代理列表没出现

VCS在复制代理程序列表没出现，直到TMS代理程序顺利地复制配置数据。您也许收到在TMS代理程序选项卡的此错误消息在系统>浏览器：



如果收到此错误消息，请完成这些步骤：

1. 等待在两和五分钟之间，然后刷新。
2. 禁用然后启用复制。
3. 如果失败仍然发生，请保证TMS能与在这些端口的VCS联络：

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

波尔特8989是使用在所有复制的合作伙伴之间的复制的端口。这意味着端口一定是开放的在每TMS和VCS之间在网络。在此端口交换的流量加密。

注意：如果防火墙查找在TMS和VCS之间，则端口80 (http)和443 (https)一定是开放的除以前被提及的端口之外。

DNS错误启用复制

如果接收无法启用'VC'错误消息的复制，则TMS主机名的DNS查找在VCS的不匹配TMS IP地址。如果接收失败启用TMS 'VC'错误消息的代理程序数据复制，意味着事件失败完成，并且TMS代理程序数据复制设置失败VCS的。

验证DNS项目

连接对TMS通过远程桌面，打开例如匹配网络地址显示在Settings页TMS的代理程序底部的prompt命令，并且输入nslookup命令完全合格的域名(FQDN)的(nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com)。导航对管理工具>配置为了到达Settings页。

如果TMS在一个冗余设置，每TMS必须有一个可解决转发记录。记录不必须匹配Microsoft Windows方框的物理主机名。然而，如果有超过一转发或反向查找分配到一个不同的主机名或IP地址，它能造成DNS查找失败。一旦TMS的向前记录创建，这应该不再是问题。

注意：有在更旧的TMS版本的多个DNS反向记录原因问题的案件。为了排除此问题，仅推荐记录一的反向。输入nslookup命令IP地址的(例如nslookup 10.10.0.1)为了验证此。

恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序

注意：在此部分描述使用的进程，如果在TMS服务器的TMS代理程序数据库损坏，但是VCS数据库是可操作的，或者，如果从TMS的已知可操作的备份不存在。

完成这些步骤为了恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序：

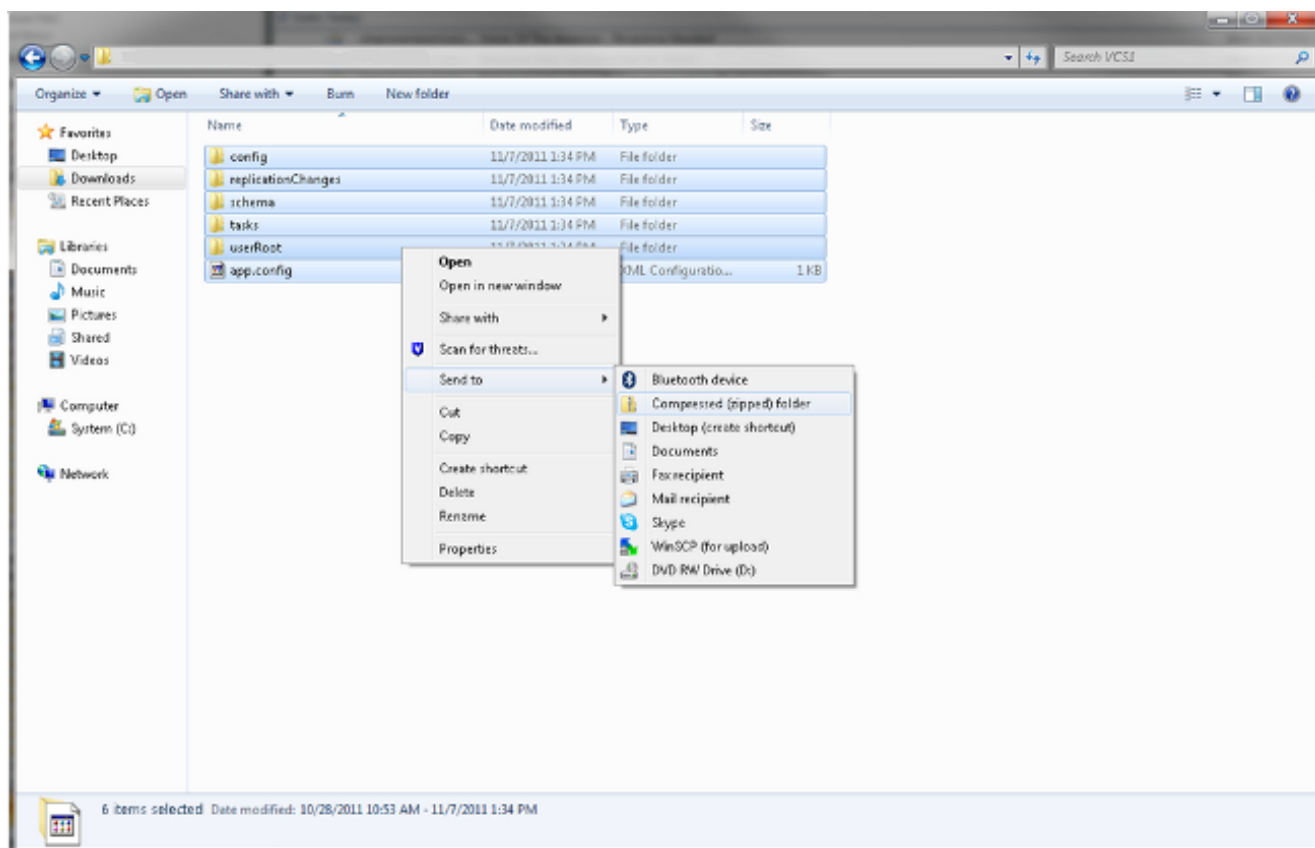
1. 完成在VCS的TMS代理程序数据库区分本文为了终止TMS VCS的代理程序复制的重建描述的步骤。
2. 导航对维护>备份，恢复VCS页，并且点击创建TMS代理程序备份文件按钮。文件保存作为tar.gz文件。

3. 请打开在7 ZIP的tar.gz文件，并且点击文件夹，直到您到达此位置：

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	0rw-r--r--	root	root

4. 抽出文件到已知位置。

5. 选择文件，用鼠标右键单击，并且点击被压缩(压缩的)文件夹：



6. 一旦压缩的文件夹创建，请双击它为了验证所有文件夹在文件出现。

注意：如果双击压缩的文件夹，并且有您必须打开为了查看文件夹和app.config的单个目录，则进程不工作。

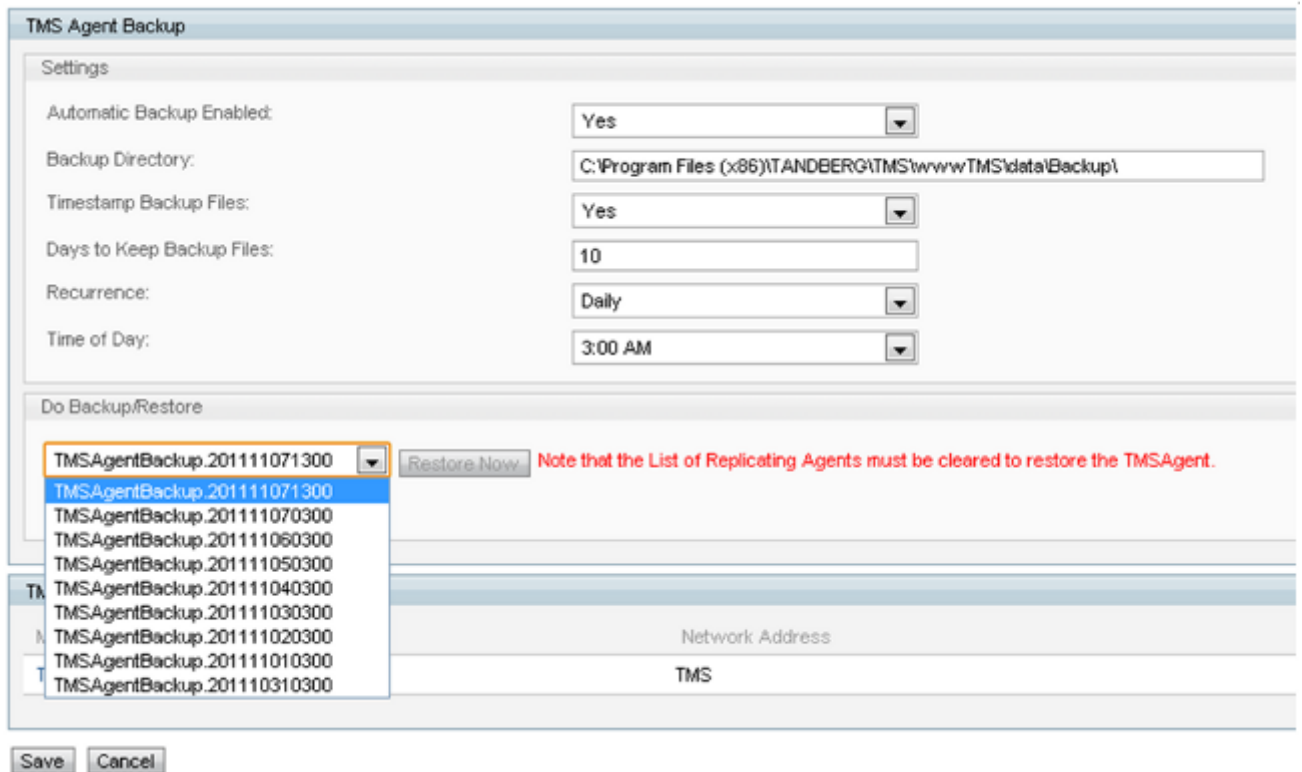
7. 重命名文件夹作为TMSAgentBackup.<year><month><day><time>例如 (TMSAgentBackup.201011071300)。

注意：时间录入使用24小时格式。例如，下午1:00的时期进入作为1300。

8. 验证在所有设备的复制禁用。这在TMS冗余设置包括在TMS代理程序之间的复制。

9. 导航对管理工具> Configuration> TMS代理程序设置，并且清除复制的代理列表。

10. 连接对TMS通过远程桌面并且找出在Settings页TMS的代理程序的备份目录。
11. 复制新的压缩的文件夹(创建在上一个步骤)到备份目录。
12. 刷新Settings页TMS的代理程序为了添加新的文件到下拉菜单，如显示：



13. 当前单击恢复按钮。
14. 一旦TMS代理程序数据恢复是成功的，请运行在本地TMS代理程序的TMS代理程序诊断。
15. 导航对供应目录并且验证配置和用户出现正如所料。
16. 启用在VCS的复制。

请手工重建本地TMS代理程序数据库的索引

请完成这些步骤，如果运行TMS版本13.1或以上并且收到索引错误，当您运行本地TMS代理程序诊断时，在修正按钮点击后：

1. 连接对TMS通过远程桌面。
2. 导航对Start > Run并且输入%OPENDS_HOME% \棒。
3. 打开呼叫控制panel.bat的文件并且用轻量级目录访问协议(LDAP)配置密码登陆(默认是TANDBERG)。它应该看起来类似于此：

The screenshot shows the OpenDS Control Panel with the following sections:

- Directory Data:** Manage Entries, New Base DN..., Import LDIF..., Export LDIF..., Backup..., Restore...
- Schema:** (Expanded)
- Indexes:** Manage Indexes, **Verify Indexes...** (highlighted), Rebuild Indexes...
- Monitoring:** (Expanded)
- Runtime Options:** (Expanded)

Server Status: started [Stop] [Restart]
Open Connections: 7

Server Details:
Host Name: VDTMS1
Administrative Users: cn=Directory Manager
Installation Path: C:\Program Files (x86)\TANDBERG\TMS\Provisioning\OpenDS-2.0
Version: OpenDS Directory Server 2.0.0
Java Version: 1.6.0_05
Administration Connector: Port 4444 (LDAPS)

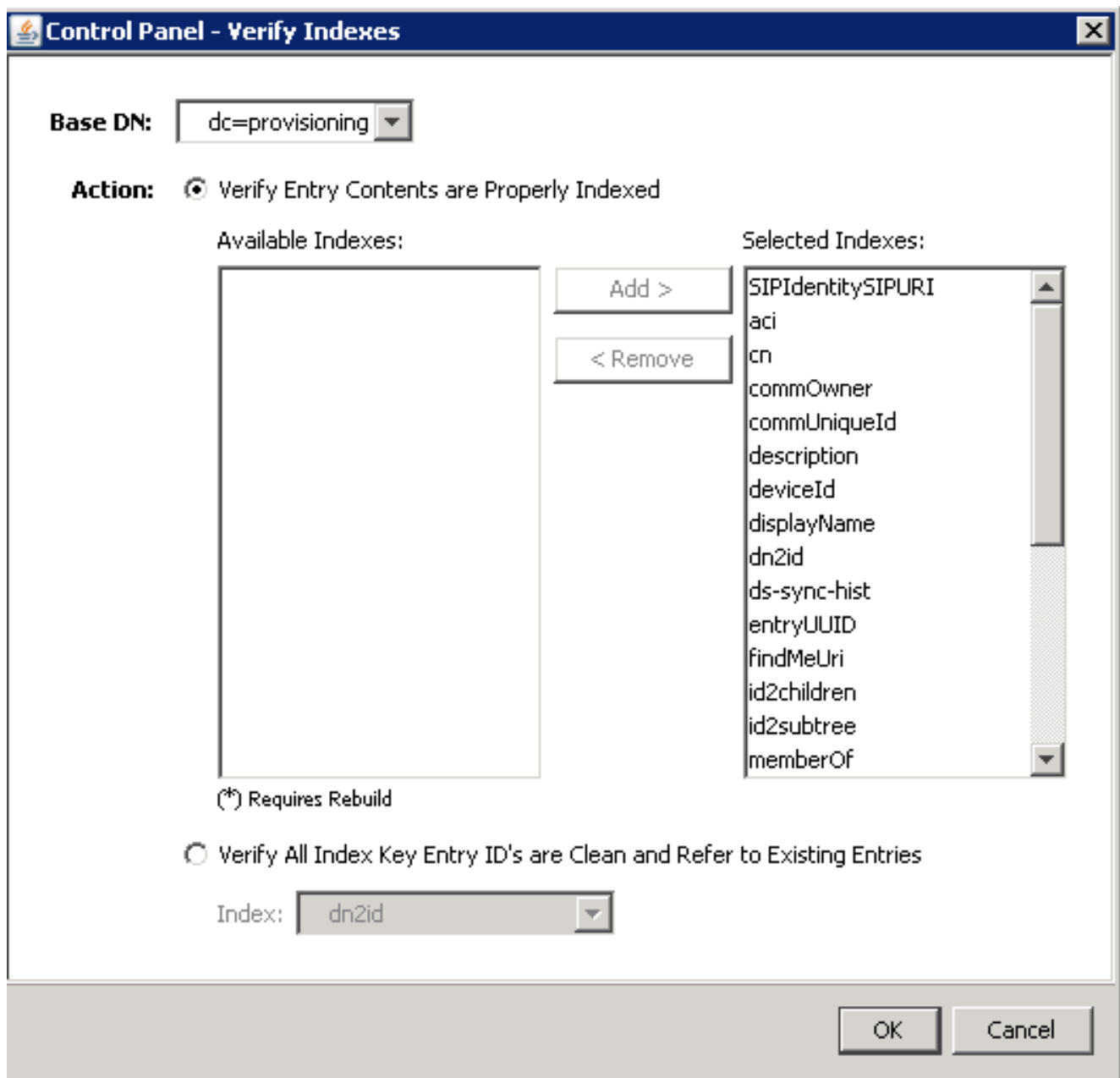
Connection Handlers

Address:Port	Protocol	State
--	LDIF	Disabled
8989	Replication (secure)	Enabled
0.0.0.0:161	SNMP	Disabled
0.0.0.0:389	LDAP	Enabled
0.0.0.0:636	LDAPS	Enabled
0.0.0.0:1689	JMX	Disabled

Data Sources

Base DN	Backend ID	Entries	Replication	Missing Changes	Age of Oldest Missing Change
dc=provisioning	userRoot	42	Enabled	0	Not Available

4. 单击验证索引，并且您看到屏幕类似于此：



5. 选择所有可用的索引并且点击Add>按钮。

6. 一旦完成，请重复这些步骤，但是点击在OpenDS控制面板页(步骤4)的重建索引。

启用在高延时环境的TMS代理程序

当您启用在VCS时的复制，300毫秒是为TMS代理程序运行/复制品适当地允许对所有复制的对等体的最大往返反应时间。复制的对等体是TMS代理程序运行，例如TMSs和VCS的所有设备。如果往返反应时间在的200毫秒上任何这些复制的对等体之间，您的基础设施也许遇到与复制的问题。

如果有高延迟网络，您很可能将遇到问题，当您启用复制。尝试导致这三种结果之一：

- 复制是成功的。
- 在Initialize TMS代理程序方法被执行前，错误接收。
- 在Initialize TMS代理程序方法被执行后，错误接收。

完成这些步骤为了排除故障两个错误：

1. 在复制过程中，请点击**系统事件**的**Enable (event) TMS代理程序数据复制**在活动状态页为了跟踪进度。
2. 一旦进程完成，请刷新页。
3. 如果收到错误，在**VCS**进程前的**名称部分**的**Initialize TMS代理程序**，则必须重建在**VCS**的**OpenDS**数据库。
4. 如果收到错误，在**VCS**进程的**名称部分**的**Initialize TMS代理程序**，运行**VCS**的**TMS代理程序诊断**在**TMS代理程序诊断**页后。
5. 如果接收主要绿色检查，则请测试您的思科Jabber/Movi客户端为了验证他们是否能登陆。

注意：所有红色检查表明复制过程失败，并且您必须重建在**VCS**的**OpenDS**数据库。

重置在TMS的TMS代理程序数据库密码

如果收到未知错误，当您设置在**Settings**页时**TMS**的代理程序的**TMS代理程序密码**，则您能使用此步骤为了重置目录管理器密码到**TANDBERG**默认。请完成此进程，一旦在所有设备的复制禁用，在**TMS**冗余设置包括在**TMS**代理程序之间的复制。

1. 打开命令提示框。
2. 导航对**OpenDS-2.0\bat**目录：`cd %OPENDS_HOME% \bat`。
3. 输入**编码**`password.bat - s SSH512 - c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt`命令。
4. 终止**TMSAgents Windows**服务，也终止**OpenDS Windows**服务。
5. 打开名为的文件**%OPENDS_HOME% \设置\ config.ldif**。
6. 找出此部分：

```
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/mf7EB4xqq5eOOPFDuVBizCPaBetr9N92rwbe
JTPiPZ+I3ferqN8D4UgnA5jIBLRbrtUFT9Jld/vN85dg
```

7. 替换**userPassword**字符串与在**ENCPASSWORD.TXT**文件给的字符串(没有报价单)。
8. 删除或重命名在此目录查找的**app.config**文件：**TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ 数据\ TMSAgent \ app.config**。
9. 开始**TMSAgent Windows**服务，等待大约一分钟，并且**OpenDS Windows**服务开始。

10. 在TMS门户，请导航对**管理工具> TMS代理程序设置**。

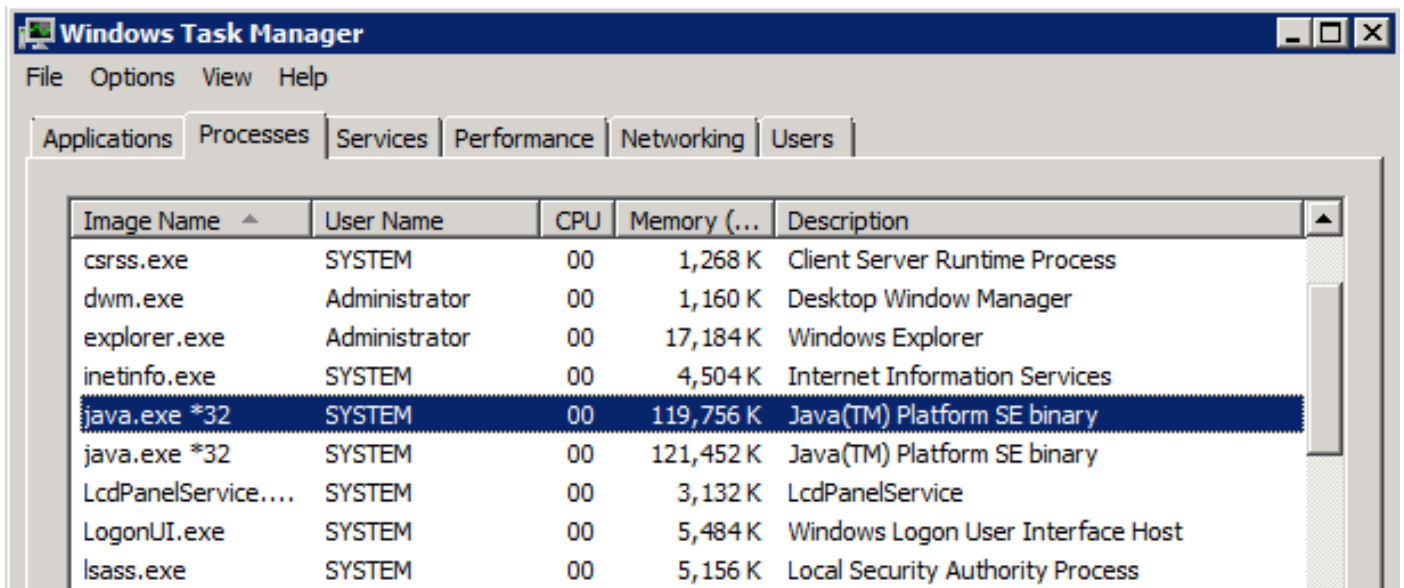
11. 更改密码字段对**TANDBERG**。

12. 一旦进程完成，请终止**TMSAgent Windows**服务，也终止**OpenDS Windows**服务。

13. 删除或重命名在此目录查找的**app.config**文件：**TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ 数据\ TMSAgent \ app.config**。

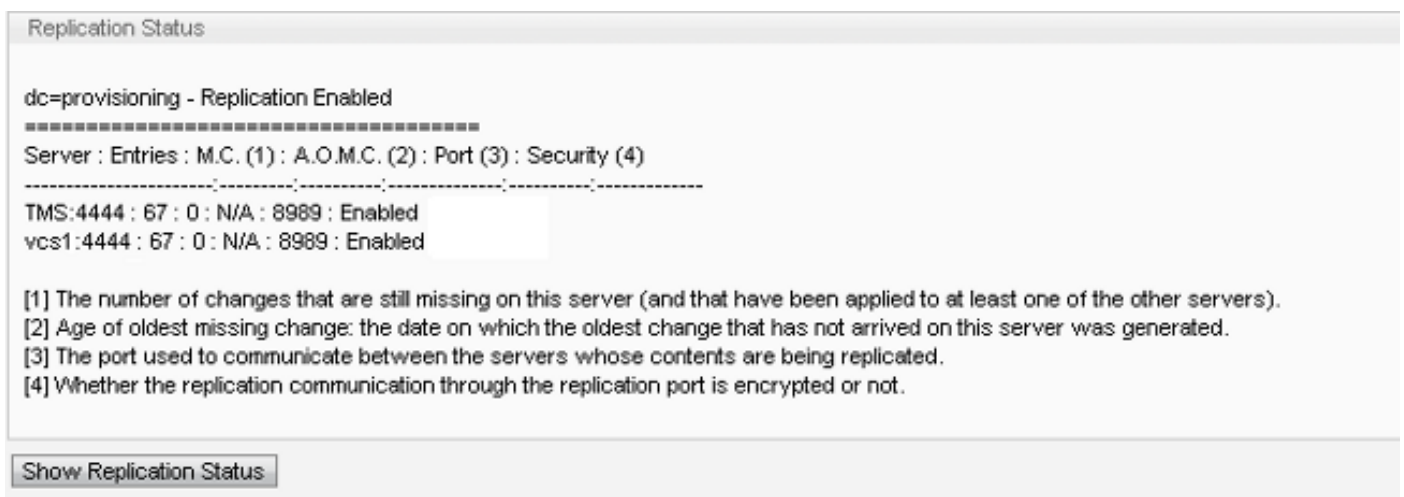
14. 重新启动**TMSAgent Windows**服务，也重新启动**OpenDS Windows**服务。

另一个方式验证**TMSAgent Windows**服务和**OpenDS Windows**服务启用将打开Windows任务管理器并选择**Processes**选项为了验证有运行的两**java.exe**进程。第一进程迅速开始;两分钟，在开始前，第二个实例也许花费一到。这意味着服务运作，但是不保证他们适当地运作。



检查复制状态

当您检查VCS的复制状态时，帮助识别复制问题。为了检查此，请导航对在TMS的**系统>浏览器**并且选择VCS。点击**TMS代理程序**选项卡并且点击**Status**按钮显示的复制：



提示：如果错误存在前一个镜像显示的方框，他们可帮助您确定必须采取为了调整复制问题，并且能也指示的以下步骤端口是否阻塞。

相关信息

- [设置部署指南的TMS](#)
- [设置故障排除指南的TMS](#)
- [VCS认证设备部署指南X7.1](#)
- [VCS认证设备部署指南X7.0](#)
- [VCS认证设备部署指南X6.1](#)
- [为什么升级对思科TMSPE？](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)