

Procedimientos de Troubleshooting del Agente TMS

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes](#)

[Errores cuando el agente TMS está habilitado en un único VCS](#)

[No se puede conectar al agente TMS remoto](#)

[No se pudo habilitar la replicación de datos del agente TMS](#)

[Reconstruir la base de datos del agente TMS en VCS](#)

[El Servicio de Directorio no se Ejecuta](#)

[VCS no aparece en la lista de agentes de replicación](#)

[Los errores DNS habilitan la replicación](#)

[Restauración del agente TMS local desde el agente TMS remoto](#)

[Reconstruir manualmente los índices para la base de datos del agente TMS local](#)

[Habilitar el agente TMS en un entorno de alta latencia](#)

[Restablecer la contraseña de la base de datos del agente TMS en TMS](#)

[Verifique el estado de replicación](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe problemas comunes con Cisco TelePresence Management Suite (TMS) Agent, una herramienta antigua que permite aprovisionar dispositivos y clientes virtuales como Cisco Jabber Video para TelePresence, Cisco TelePresence Movi y Cisco Jabber para iPad cuando se registran en Cisco Video Communication Server (VCS).

Nota: Cisco recomienda que actualice a la nueva solución de aprovisionamiento llamada TMS Provisioning Extension (TMSPE), pero la solución TMS debe funcionar antes de migrar.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que su sistema:

- Ejecuta Cisco TMS
- Utiliza una o varias teclas de opción de Cisco TelePresence Movi (se adquieren por separado)
- Utiliza uno o varios dispositivos de control Cisco VCS
- Utiliza la clave de opción de aprovisionamiento de dispositivos Cisco VCS (clave gratuita obtenida de su representante de Cisco)

Nota: Este documento no cubre la agrupación en clústeres de VCS. Si se utiliza un clúster de VCS, Cisco recomienda que cada VCS del clúster esté operativo, con su configuración replicándose correctamente, antes de habilitar la replicación del agente de TMS.

Componentes

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versiones 12.6.X o 13.X de Cisco TMS
- Dispositivos de control Cisco VCS que ejecutan versiones de software X6 o X7

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Errores cuando el agente TMS está habilitado en un único VCS

En esta sección se describen los problemas que se producen cuando se habilita Cisco TMS Agent en un único dispositivo de control VCS.

No se puede conectar al agente TMS remoto

Si Cisco TMS Agent está habilitado en un único dispositivo de control VCS, es posible que reciba este mensaje de error:

Summary Settings Registrations Active Calls Services Clustering **TMS Agent** Connection Permissions Logs

TMS Agent Configuration

Remote TMS Agent (VCS)

Unable to connect to the TMS agent on this VCS.

Settings

Enable TMS Agent Data Replication:

Authentication Scheme:

Show Replication Status

Local TMS Agent (TMS)

Successfully connected to the TMS agent running locally on this TMS server.

List of Replicating Agents

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

Show Replication Status

Save Settings Refresh

Si se encuentra con este problema, verifique que se proporcione un nombre de host del Sistema de nombres de dominio (DNS) en la pestaña **Conexión** para el VCS. El DNS debe configurarse correctamente antes de que el servidor TMS pueda conectarse correctamente al agente TMS remoto. Consulte la sección **Elementos DNS para comprobar** de este documento para obtener más información.

Además, verifique que la clave de aprovisionamiento del dispositivo esté instalada. Si está instalado, intente reiniciar el dispositivo de control VCS.

Nota: Si recibe el mensaje de error **No se puede conectar con el agente TMS en este VCS** en un dispositivo VCS Expressway, es un comportamiento normal porque el dispositivo VCS Expressway no debe tener instalada la clave de aprovisionamiento del dispositivo.

No se pudo habilitar la replicación de datos del agente TMS

Si recibe el mensaje **Failed to enable TMS agent data Replication** desde la página de estado de la actividad (que se muestra en la siguiente imagen) y no hay errores que proporcionen una razón para la falla, complete los pasos descritos en la siguiente sección. Si existe una razón para la falla, verifique los otros errores comunes descritos en este documento.

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	

Reconstruir la base de datos del agente TMS en VCS

Para reconstruir la base de datos del agente TMS en el dispositivo de control VCS, debe inhabilitar la replicación en el TMS y luego reinstalar la base de datos del agente TMS.

Advertencia: Los pasos descritos en esta sección provocan una falla de inicio de sesión de usuario de Cisco TelePresence Movi o Cisco Jabber Video para TelePresence; los usuarios que actualmente han iniciado sesión permanecen conectados, pero los nuevos usuarios no pueden iniciar sesión hasta que la replicación se complete correctamente.

Deshabilitar replicación en TMS

Complete estos pasos para inhabilitar la replicación en el TMS:

1. En la página del navegador de sistemas TMS, haga clic en **VCS**.
2. Navegue hasta la ficha **TMS Agent** y verifique que la **casilla de verificación Replication** esté desmarcada para cada VCS.
3. Espere hasta que se informe **Complete** en la página Activity Status (Estado de la actividad) (el proceso tarda varios minutos).

Reinstalación de la base de datos del agente TMS en VCS

Complete estos pasos para reinstalar la base de datos del agente TMS en el dispositivo de control VCS:

1. Secure Shell (SSH) en cada par VCS con el inicio de sesión raíz.
2. Ingrese **tmsagent_detect_and_purge_data** para cada VCS.
3. Lea las advertencias y pulse **Y**.
4. Repita estos pasos hasta que el proceso termine con **OK**.

Si los pasos anteriores fallan después de tres intentos, ingrese estos comandos (en orden):

1. **/etc/init.d/S77provisioning stop**
2. **/etc/init.d/S76opends stop**
3. **/etc/init.d/S76opends desinstalar**
4. **/etc/init.d/S76opends start**
5. **/etc/init.d/S77provisioning start**

Si el proceso falla después de ingresar los comandos anteriores, quite la clave de aprovisionamiento del dispositivo (asegúrese de documentar el valor de la clave) y espere entre

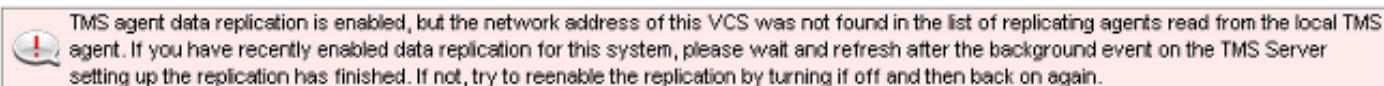
dos y cinco minutos. Reinicie el dispositivo de control VCS, agregue la clave de aprovisionamiento del dispositivo y espere otros dos o cinco minutos. A continuación, ingrese el comando `tmsagent_detect_and_purge_data` para recibir confirmación visual de que el proceso se completa con **OK**. Ahora se puede habilitar la replicación.

El Servicio de Directorio no se Ejecuta

Si existe una alarma en el VCS que indica si el servicio de directorio se ejecuta, reinicie el VCS. Si la alarma permanece, complete el proceso descrito en la sección **Reconstruir la Base de Datos del Agente TMS en la sección VCS** de este documento.

VCS no aparece en la lista de agentes de replicación

El VCS no aparece en la lista de agentes que se replican hasta que el agente TMS replica correctamente los datos de aprovisionamiento. Puede recibir este mensaje de error en la pestaña **Agente TMS en Sistemas > Navegador**:



Si recibe este mensaje de error, complete estos pasos:

1. Espere entre dos y cinco minutos y, a continuación, actualice.
2. Desactive y, a continuación, active la replicación.
3. Si la falla persiste, asegúrese de que el TMS pueda comunicarse con el VCS en estos puertos:

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

El puerto **8989** es el puerto de replicación que se utiliza entre todos los socios de replicación. Esto significa que el puerto debe estar abierto entre cada TMS y VCS en la red. El tráfico intercambiado en este puerto está cifrado.

Nota: Si se encuentra un firewall entre TMS y VCS, los puertos **80** (http) y **443** (https) deben estar abiertos además de los puertos mencionados anteriormente.

Los errores DNS habilitan la replicación

Si recibe el mensaje de error **No se puede habilitar la replicación para 'vcs'**, una búsqueda DNS

del nombre de host TMS en el VCS no coincide con la dirección IP de TMS. Si recibe el mensaje de error **Failed to enable TMS agent data Replication for 'vcs'**, significa que el evento no pudo completarse y que la configuración de replicación de datos del agente TMS falló para el VCS.

Verificar elementos DNS

Conéctese al TMS a través del escritorio remoto, abra un símbolo del sistema e introduzca el comando **nslookup** para el nombre de dominio completo (FQDN) que coincida con la dirección de red que se muestra en la parte inferior de la página **Configuración del agente de TMS (por ejemplo, nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com)**. Navegue hasta **Herramientas Administrativas > Configuración** para alcanzar la página **Configuración**.

Si TMS se encuentra en una configuración redundante, cada TMS debe tener un registro de reenvío resoluble. Los registros no tienen que coincidir con el nombre de host físico del cuadro de Microsoft Windows. Sin embargo, si tiene más de una búsqueda directa o inversa asignada a un nombre de host o a una dirección IP diferentes, puede hacer que la búsqueda de DNS falle. Una vez creado el registro de reenvío para el TMS, esto ya no debería ser un problema.

Nota: Hay casos en los que varios registros DNS inversos causan problemas en versiones TMS anteriores. Para eliminar este problema, sólo se recomienda un registro inverso. Ingrese el comando **nslookup** para la dirección IP (**nslookup 10.10.0.1**, por ejemplo) para verificar esto.

Restauración del agente TMS local desde el agente TMS remoto

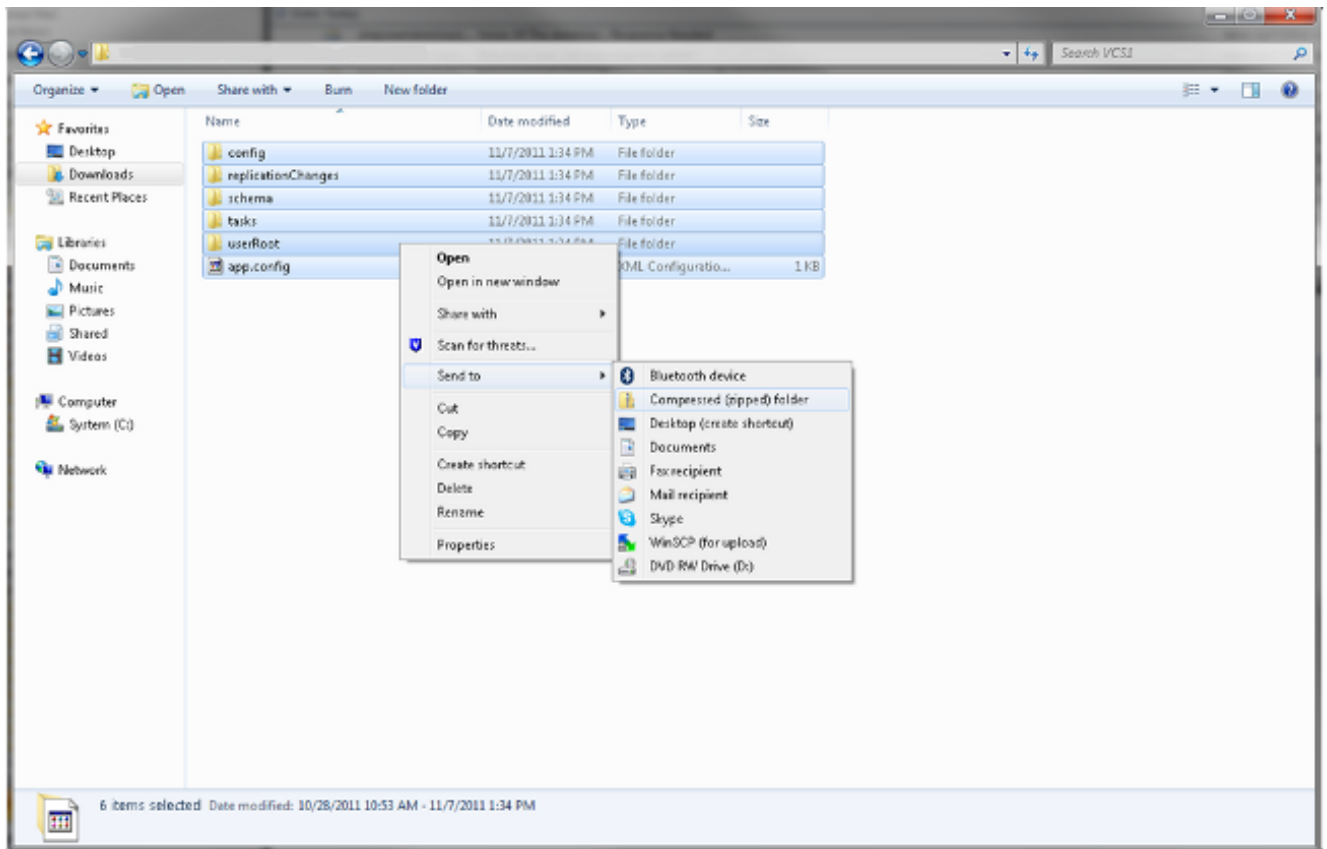
Nota: El proceso que se describe en esta sección se utiliza si la base de datos del agente de TMS en el servidor de TMS está dañada pero la base de datos de VCS está operativa o si no existe una copia de seguridad operativa conocida de TMS.

Complete estos pasos para restaurar el agente TMS local del agente TMS remoto:

1. Complete los pasos descritos en la **sección Reconstruir la Base de Datos del Agente TMS en la sección VCS** de este documento para detener la replicación del Agente TMS para el VCS.
2. Vaya a **Mantenimiento > Copia de seguridad**, restaure la página VCS y haga clic en el botón **Crear archivo de copia de seguridad del agente TMS**. El archivo se guarda como un archivo **tar.gz**.
3. Abra el archivo **tar.gz** en 7-Zip y haga clic en las carpetas hasta que alcance esta ubicación:

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. Extraiga los archivos a una ubicación conocida.
5. Seleccione los archivos, haga clic con el botón derecho y haga clic en la **carpeta Compress (zipped)**:



6. Una vez creada la carpeta comprimida, haga doble clic en ella para verificar que todas las carpetas aparezcan en el archivo.

Nota: Si hace doble clic en la carpeta comprimida y hay un único directorio que debe abrir para ver las carpetas y **app.config**, el proceso no funciona.

7. Cambie el nombre de la carpeta como **TMSAgentBackup.<year><month><day><time>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, por ejemplo).

Nota: La entrada de hora utiliza el formato de 24 horas. Por ejemplo, una hora de 1:00 PM se ingresa como 1300.

8. Verifique que la replicación en todos los dispositivos esté inhabilitada. Esto incluye la replicación entre agentes TMS en una configuración redundante TMS.
9. Vaya a **Administrative Tools > Configuration > TMS Agent Settings** y borre la lista Replication Agents.
10. Conéctese al TMS a través del escritorio remoto y localice el **directorio de copia de seguridad** en la **página Configuración del agente TMS**.
11. Copie la nueva carpeta comprimida (creada en los pasos anteriores) en el **directorio de copia de seguridad**.

12. Actualice la página **Configuración del agente de TMS** para agregar el nuevo archivo al menú desplegable, como se muestra:

TMS Agent Backup

Settings

Automatic Backup Enabled: Yes

Backup Directory: C:\Program Files (x86)\TANDBERG\TMS\www\TMS\data\Backup\

Timestamp Backup Files: Yes

Days to Keep Backup Files: 10

Recurrence: Daily

Time of Day: 3:00 AM

Do Backup/Restore

TMSAgentBackup.201111071300

Restore Now

Note that the List of Replicating Agents must be cleared to restore the TMSAgent.

TMSAgentBackup.201111071300

TMSAgentBackup.201111070300

TMSAgentBackup.201111060300

TMSAgentBackup.201111050300

TMSAgentBackup.201111040300

TMSAgentBackup.201111030300

TMSAgentBackup.201111020300

TMSAgentBackup.201111010300

TMSAgentBackup.201110310300

Network Address

TMS

Save Cancel

13. Haga clic en el botón **Restaurar ahora**.
14. Una vez que la restauración de datos del agente TMS se realiza correctamente, ejecute los diagnósticos del agente TMS en el agente TMS local.
15. Navegue hasta el directorio de aprovisionamiento y verifique que la configuración y los usuarios aparezcan como se espera.
16. Habilite la replicación en el VCS.

Reconstruir manualmente los índices para la base de datos del agente TMS local

Complete estos pasos si ejecuta la versión 13.1 o posterior de TMS y recibe errores de índice mientras ejecuta los diagnósticos locales del agente TMS después de hacer clic en el botón **Fix**:

1. Conéctese al TMS a través del escritorio remoto.
2. Navegue hasta **Inicio > Ejecutar** e introduzca `%OPENDS_HOME%\bat`.
3. Abra el archivo denominado **control-panel.bat** y conéctese con la contraseña de configuración del protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) (el valor predeterminado es **TANDBERG**). Debería ser similar a esto:

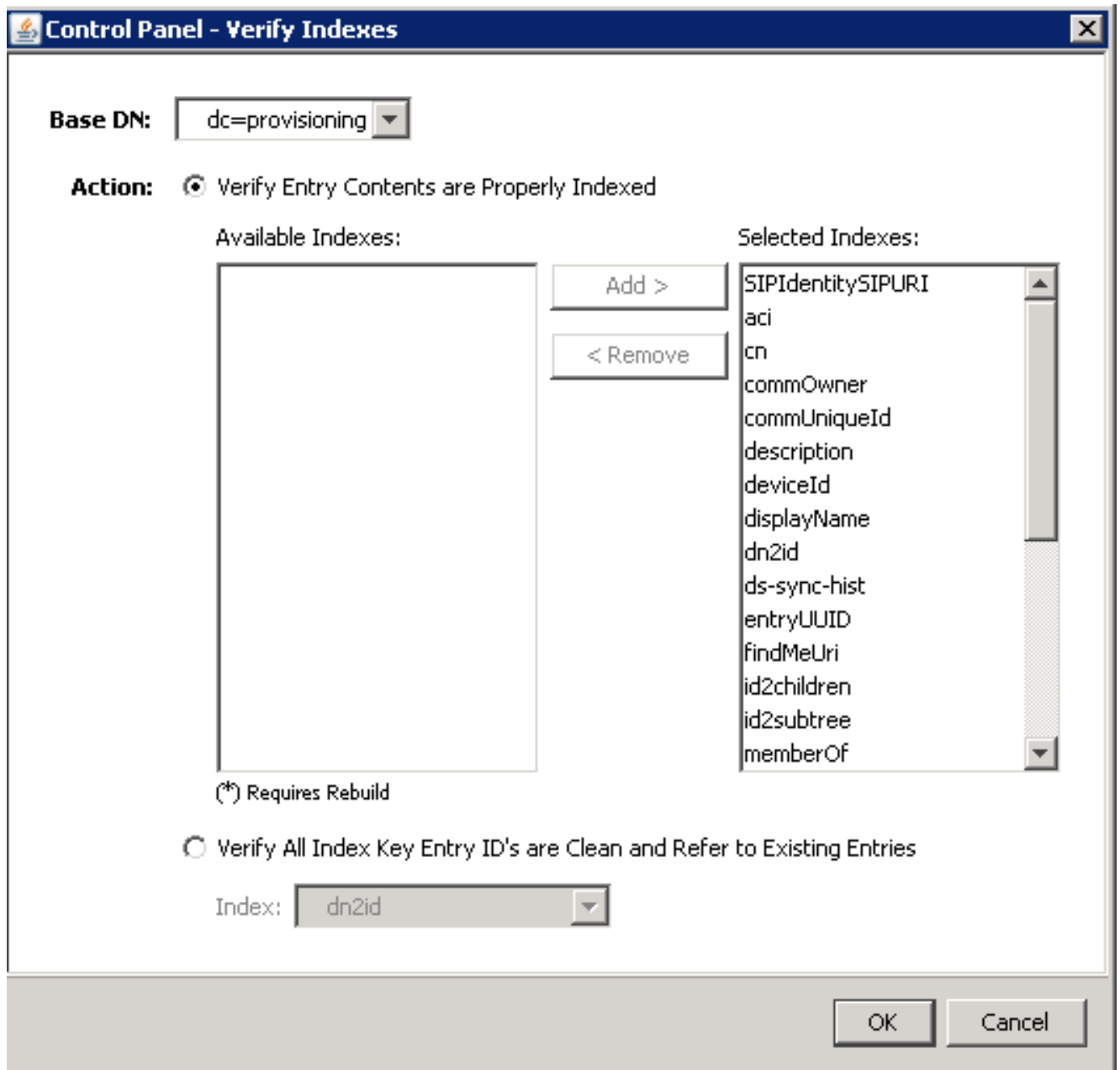
The screenshot shows the OpenDS Control Panel window. The left sidebar contains a tree view with categories: Directory Data, Schema, Indexes, Monitoring, and Runtime Options. The 'Verify Indexes...' option under Indexes is highlighted. The main content area is divided into several sections:

- Server Status:** Shows 'Server Status: started' with 'Stop' and 'Restart' buttons, and 'Open Connections: 7'.
- Server Details:** Lists configuration information:
 - 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:** A table listing active connections:

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:** A table showing database connection details:

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

4. Haga clic en **Verificar índices** y verá una pantalla similar a esta:



5. Seleccione todos los **índices disponibles** y haga clic en el botón **Agregar >**.
6. Cuando haya terminado, repita estos pasos, pero haga clic en **Reconstruir índices** en la **página OpenDS Control Panel** (paso 4).

Habilitar el agente TMS en un entorno de alta latencia

Cuando habilita la replicación en los VCS, 300 ms es la latencia máxima de ida y vuelta permitida para que el agente TMS funcione/replique correctamente a todos los pares replicantes. Los pares replicantes son cualquier dispositivo que ejecuta el agente TMS, como los TMS y VCS. Si la latencia de ida y vuelta supera los 200 ms entre cualquiera de estos peers replicantes, su infraestructura podría experimentar problemas con la replicación.

Si tiene una red de alta latencia, lo más probable es que tenga problemas cuando active la replicación. El intento resulta en uno de estos tres resultados:

- La replicación es exitosa.

- Se reciben errores antes de ejecutar el método Initialize TMS Agent.
- Se reciben errores después de ejecutar el método Initialize TMS Agent.

Complete estos pasos para resolver los dos errores:

1. Durante el proceso de replicación, haga clic en el evento **Enable TMS agent data Replication for system(s)** en la página Activity Status para realizar un seguimiento del progreso.
2. Actualice la página una vez que haya finalizado el proceso.
3. Si recibe errores antes de la parte **Inicialize TMS agent on VCS Name** del proceso, debe reconstruir la base de datos OpenDS en el VCS.
4. Si recibe errores después de la parte **Inicialize TMS agent on VCS Name** del proceso, ejecute los diagnósticos del agente TMS para VCS en la **página TMS Agent Diagnostics**.
5. Si recibe la mayoría de los cheques verdes, pruebe con sus clientes Cisco Jabber/Movi para verificar si pueden iniciar sesión.

Nota: Todas las comprobaciones en rojo indican que el proceso de replicación falló y que debe reconstruir la base de datos OpenDS en el VCS.

Restablecer la contraseña de la base de datos del agente TMS en TMS

Si recibe el error desconocido cuando configura la contraseña del agente TMS en la página **Configuración del agente TMS**, puede utilizar este procedimiento para restablecer la contraseña del administrador de directorios al valor predeterminado de **TANDBERG**. Complete este proceso una vez que se inhabilite la replicación en todos los dispositivos, lo que incluye la replicación entre los agentes TMS en una configuración redundante TMS.

1. Abra un símbolo del sistema.
2. Vaya al directorio OpenDS-2.0\bat: `cd %OPENDS_HOME%\bat`.
3. Ingrese el comando `encode-password.bat -s SSHA512 -c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt`.
4. Detenga el servicio **TMSAgents Windows**, que también detiene el servicio **OpenDS Windows**.
5. Abra el archivo con el nombre `%OPENDS_HOME%\config\config.Idif`.
6. Busque esta sección:

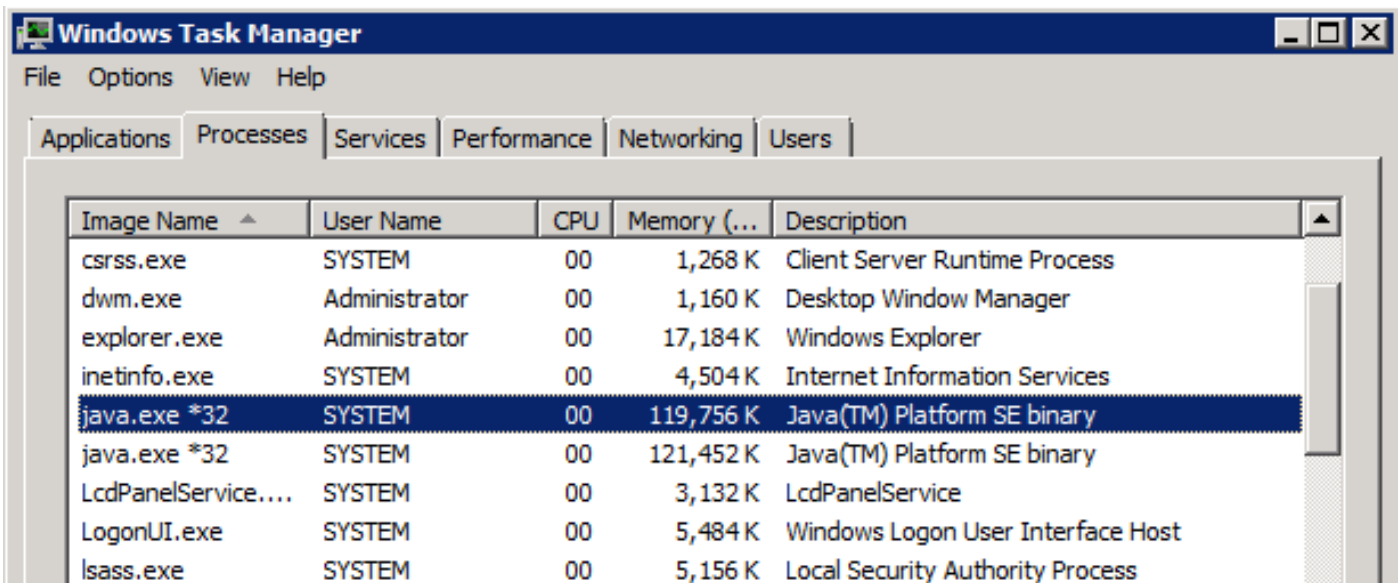
```
dn: cn=Directory Manager,cn=Root DNs,cn=config
```

```

objectClass: person
objectClass: organizationalPerson
objectClass: inetOrgPerson
objectClass: top
objectClass: ds-cfg-root-dn-user
userPassword: {SSHA512}KFfaERuBiOesVUG/mf7EB4xqq5eO0PFDuVBiZCPaBetrgN92rwbe
JTPiPZ+I3ferqN8D4UgnA5jIBLRbrtUFT9Jld/vN85dg

```

7. Reemplace la cadena **userPassword** por la cadena proporcionada en el archivo **ENCPASSWORD.TXT** (sin las comillas).
8. Quite o cambie el nombre del archivo **app.config** que se encuentra en este directorio: **TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
9. Inicie el servicio **TMSAgent Windows**, espere aproximadamente un minuto y el servicio **OpenDS Windows** también se iniciará.
10. En el portal de TMS, navegue hasta **Herramientas administrativas > Configuración de agente de TMS**.
11. Cambie los campos de contraseña a **TANDBERG**.
12. Una vez que el proceso se complete, detenga el servicio **TMSAgent Windows**, que también detiene el servicio **OpenDS Windows**.
13. Quite o cambie el nombre del archivo **app.config** que se encuentra en este directorio: **TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
14. Reinicie el servicio **TMSAgent Windows**, que también reinicia el **servicio OpenDS Windows**. Otra manera de verificar que el servicio **TMSAgent Windows** y el servicio **OpenDS Windows** estén habilitados es abrir el Administrador de tareas de Windows y seleccionar la pestaña **Procesos** para verificar que hay dos procesos **java.exe** que se ejecutan. El primer proceso comienza rápidamente; la segunda instancia puede tardar de uno a dos minutos antes de que comience. Esto significa que los servicios se ejecutan, pero no garantiza que funcionen correctamente.



Verifique el estado de replicación

Cuando verifica el estado de replicación de un VCS, ayuda a identificar los problemas de replicación. Para verificar esto, navegue hasta **Systems > Navigator** en TMS y seleccione el VCS. Haga clic en la pestaña **Agente TMS** y haga clic en el botón **Mostrar estado de replicación**:

Replication Status

dc=provisioning - Replication Enabled

Server : Entries : M.C. (1) : A.O.M.C. (2) : Port (3) : Security (4)

TMS:4444 : 67 : 0 : N/A : 8989 : Enabled
vcs1:4444 : 67 : 0 : N/A : 8989 : Enabled

[1] The number of changes that are still missing on this server (and that have been applied to at least one of the other servers).
[2] Age of oldest missing change: the date on which the oldest change that has not arrived on this server was generated.
[3] The port used to communicate between the servers whose contents are being replicated.
[4] Whether the replication communication through the replication port is encrypted or not.

Show Replication Status

Consejo: Si hay errores en el cuadro que se muestra en la imagen anterior, pueden ayudarle a determinar los siguientes pasos que deben darse para solucionar el problema de replicación y también puede indicar si un puerto está bloqueado.

Información Relacionada

- [Guía de implementación de aprovisionamiento de TMS](#)
- [Guía de Troubleshooting de Aprovisionamiento de TMS](#)
- [Guía de implementación de dispositivos de autenticación de VCS X7.1](#)
- [Guía de implementación de dispositivos de autenticación de VCS X7.0](#)
- [Guía de implementación de dispositivos de autenticación de VCS X6.1](#)
- [¿Por qué actualizar a Cisco TMSPE?](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)