

Procedimentos de Solução de Problemas do Agente TMS

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes](#)

[Erros quando o agente TMS está habilitado em um único VCS](#)

[Não é possível conectar ao agente remoto do TMS](#)

[Falha ao ativar a replicação de dados do agente do TMS](#)

[Reconstruir o banco de dados do agente do TMS no VCS](#)

[O serviço de diretório não é executado](#)

[O VCS não é exibido na lista de agentes de replicação](#)

[Erros de DNS permitem replicação](#)

[Restaure o Agente TMS Local do Agente TMS Remoto](#)

[Reconstruir manualmente os índices do banco de dados do agente local do TMS](#)

[Ativar o Agente TMS em um Ambiente de Alta Latência](#)

[Redefina a senha do banco de dados do agente do TMS no TMS](#)

[Verificar o status da replicação](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve problemas comuns com o Cisco TelePresence Management Suite (TMS) Agent, uma ferramenta legada que permite provisionar dispositivos e clientes de software como o Cisco Jabber Video para TelePresence, Cisco TelePresence Movi e Cisco Jabber para iPad quando registrado em um Cisco Video Communication Server (VCS).

Note: A Cisco recomenda que você atualize para a nova solução de provisionamento chamada TMS Provisioning Extension (TMSPE), mas a solução TMS deve estar funcional antes de migrar.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que seu sistema:

- Executa o Cisco TMS
- Usa uma ou mais teclas de opção do Cisco TelePresence (compradas separadamente)
- Usa um ou mais dispositivos do Cisco VCS Control
- Usa a chave de opção de provisionamento do dispositivo Cisco VCS (chave gratuita obtida do representante da Cisco)

Note: Este documento não aborda o agrupamento de VCS. Se um cluster VCS for usado, a Cisco recomenda que cada VCS no cluster esteja operacional, com sua configuração sendo replicada corretamente, antes que a replicação do agente do TMS seja habilitada.

Componentes

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco TMS versões 12.6.X ou 13.X
- Cisco VCS Control Appliances que executam as versões de software X6 ou 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.

Erros quando o agente TMS está habilitado em um único VCS

Esta seção descreve os problemas encontrados quando o Cisco TMS Agent está habilitado em um único VCS Control Appliance.

Não é possível conectar ao agente remoto do TMS

Se o Cisco TMS Agent estiver habilitado em um único VCS Control Appliance, você poderá receber esta mensagem de erro:

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

Se você encontrar esse problema, verifique se um nome de host DNS (Domain Name System) é fornecido na guia **Connection** do VCS. O DNS deve ser configurado corretamente antes que o servidor TMS possa se conectar corretamente ao Agente TMS remoto. Consulte a seção **Itens de DNS a Verificar** deste documento para obter mais informações.

Além disso, verifique se a chave de provisionamento do dispositivo está instalada. Se estiver instalado, tente reinicializar o VCS Control Appliance.

Note: Se você receber a mensagem de erro **Unable to connect to the TMS agent on this VCS** em um VCS Expressway Appliance, será um comportamento normal porque o VCS Expressway Appliance não deve ter a chave de provisionamento do dispositivo instalada.

Falha ao ativar a replicação de dados do agente do TMS

Se você receber a mensagem **Failed to enable TMS agent data replication** da página de status da atividade (mostrada na próxima imagem) e não houver erros que forneçam um motivo para a falha, conclua as etapas descritas na próxima seção. Se houver um motivo para a falha, verifique os outros erros comuns descritos neste 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 o banco de dados do agente do TMS no VCS

Para reconstruir o banco de dados do agente do TMS no VCS Control Appliance, você deve desabilitar a replicação no TMS e reinstalar o banco de dados do agente do TMS.

aviso: As etapas descritas nesta seção causam uma falha de login do usuário do Cisco TelePresence Movi ou do Cisco Jabber Video para TelePresence; os usuários que estão conectados no momento permanecem conectados, mas os novos usuários não podem fazer login até que a replicação seja concluída com êxito.

Desabilitar replicação no TMS

Conclua estes passos para desabilitar a replicação no TMS:

1. Na página do navegador do TMS Systems, clique em **VCS**.
2. Navegue até a guia **Agente do TMS** e verifique se a caixa de seleção **Replicação** está desmarcada para cada VCS.
3. Aguarde até que **Complete** seja informado na página Activity Status (Status da atividade) (o processo leva vários minutos).

Reinstale o banco de dados do agente do TMS no VCS

Conclua estes passos para reinstalar o banco de dados do agente do TMS no VCS Control Appliance:

1. Secure Shell (SSH) em cada peer VCS com o login de raiz.
 2. Digite **tmsagent_errors_and_purge_data** para cada VCS.
 3. Leia os avisos de isenção de responsabilidade e pressione **Y**.
 4. Repita essas etapas até que o processo seja concluído com **OK**.
- Se as etapas anteriores falharem após três tentativas, insira estes comandos (em ordem):

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

Se o processo falhar depois que você inserir os comandos anteriores, remova a chave de provisionamento do dispositivo (certifique-se de documentar o valor da chave) e aguarde de dois a cinco minutos. Reinicialize o VCS Control Appliance, adicione a chave de provisionamento do dispositivo e aguarde mais dois a cinco minutos. Em seguida, insira o comando

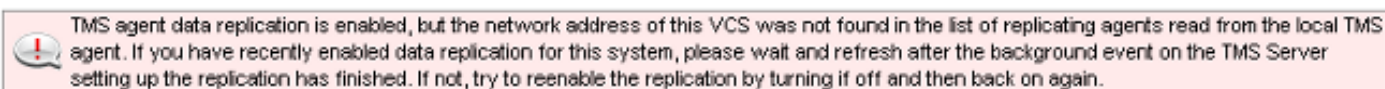
tmsagent_errors_and_purge_data para receber a confirmação visual de que o processo foi concluído com **OK**. A replicação agora pode ser ativada.

O serviço de diretório não é executado

Se existir um alarme no VCS que indique se o serviço de diretório é executado, reinicialize o VCS. Se o alarme permanecer, conclua o processo descrito na **seção Reconstruir o Banco de Dados do Agente TMS no VCS** deste documento.

O VCS não é exibido na lista de agentes de replicação

O VCS não é exibido na lista de agentes de replicação até que o Agente do TMS replique com êxito os dados de provisionamento. Você pode receber esta mensagem de erro na guia **Agente TMS** em **Sistemas > Navegador**:



Se você receber esta mensagem de erro, faça o seguinte:

1. Aguarde entre dois e cinco minutos e, em seguida, atualize.
2. Desabilite e habilite a replicação.
3. Se a falha ainda ocorrer, verifique se o TMS pode se comunicar com o VCS nessas portas:

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

A porta **8989** é a porta de replicação usada entre todos os parceiros de replicação. Isso significa que a porta deve estar aberta entre cada TMS e VCS na rede. O tráfego trocado nesta porta é criptografado.

Note: Se um firewall estiver localizado entre o TMS e o VCS, as portas **80** (http) e **443** (https) deverão ser abertas além das portas mencionadas anteriormente.

Erros de DNS permitem replicação

Se você receber a mensagem de erro **Unable to enable replication for 'vcs'**, uma pesquisa de DNS do nome do host do TMS no VCS não corresponderá ao endereço IP do TMS. Se você receber a mensagem de erro **Falha ao habilitar a replicação de dados do agente do TMS para 'vcs'**, isso significa que o evento não foi concluído e a configuração de replicação de dados do

Agente do TMS falhou para o VCS.

Verificar itens DNS

Conecte-se ao TMS via desktop remoto, abra um prompt de comando e insira o comando **nslookup** para o FQDN (Fully Qualified Domain Name, nome de domínio totalmente qualificado) que corresponde ao endereço de rede mostrado na parte inferior da página **Configurações do agente do TMS** (**nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com**, por exemplo). Navegue até **Administrative Tools > Configuration** para acessar a página **Settings**.

Se o TMS estiver em uma configuração redundante, cada TMS deve ter um registro de encaminhamento resolvível. Os registros não precisam corresponder ao nome de host físico da caixa do Microsoft Windows. No entanto, se você tiver mais de uma pesquisa encaminhada ou reversa atribuída a um nome de host ou endereço IP diferente, ela poderá fazer com que a pesquisa de DNS falhe. Uma vez criado o registro de encaminhamento para o TMS, isso não deve mais ser um problema.

Note: Há casos em que vários registros reversos de DNS causam problemas em versões mais antigas do TMS. Para eliminar esse problema, apenas um registro reverso é recomendado. Insira o comando **nslookup** para o endereço IP (**nslookup 10.10.0.1**, por exemplo) para verificar isso.

Restaure o Agente TMS Local do Agente TMS Remoto

Note: O processo descrito nesta seção é usado se o banco de dados do agente do TMS no servidor do TMS estiver corrompido, mas o banco de dados do VCS estiver operacional ou se um backup operacional conhecido do TMS não existir.

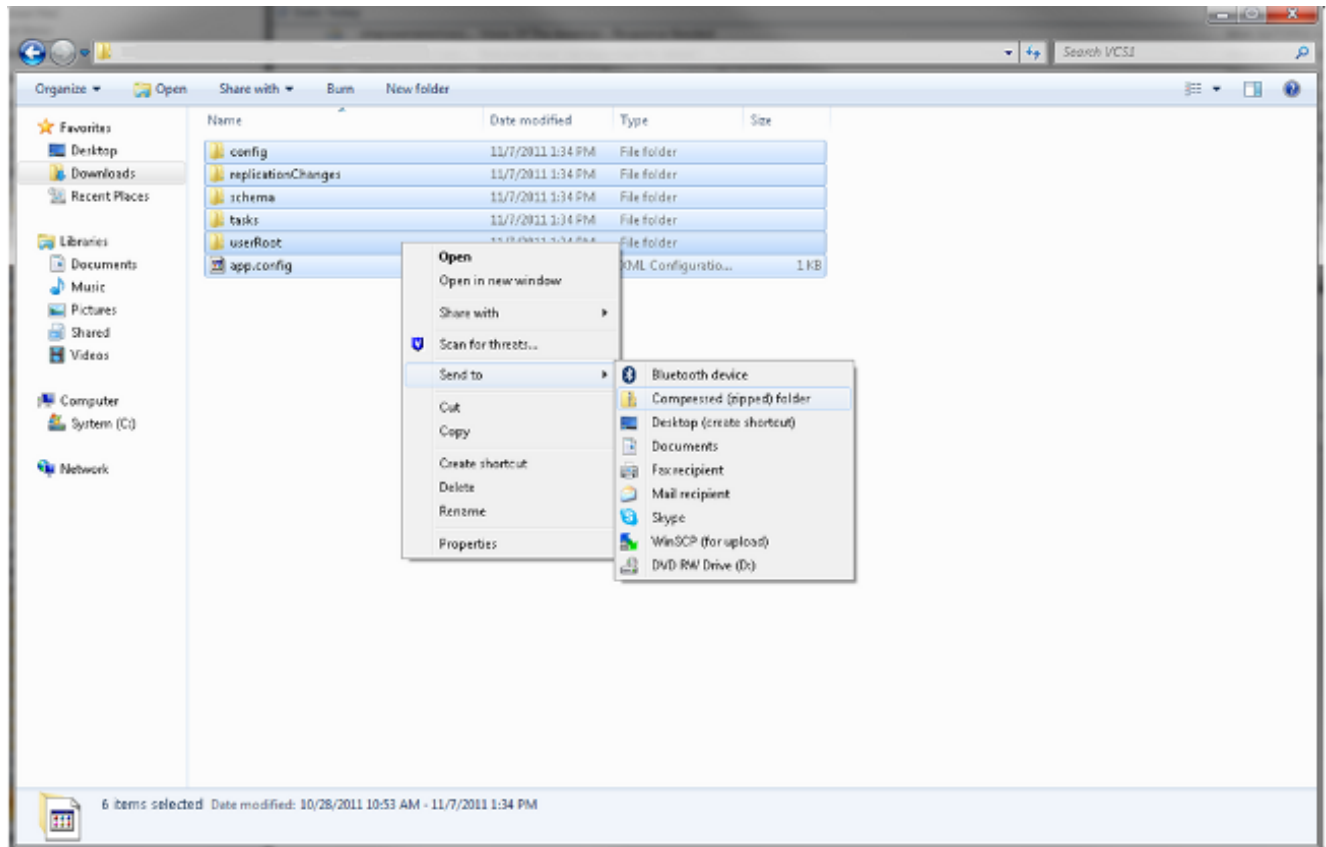
Conclua estes passos para restaurar o Agente TMS local do Agente TMS remoto:

1. Conclua as etapas descritas na seção **Reconstruir o Banco de Dados do Agente TMS no VCS** deste documento para interromper a replicação do Agente TMS para o VCS.
2. Navegue até **Manutenção > Backup**, restaure a página do VCS e clique no botão **Criar arquivo de backup do Agente TMS**. O arquivo é salvo como um arquivo **tar.gz**.
3. Abra o arquivo **tar.gz** em 7-Zip e clique nas pastas até atingir este local:

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. Extraia os arquivos para um local conhecido.

5. Selecione os arquivos, clique com o botão direito do mouse e clique na **pasta Compressed (zipped)**:



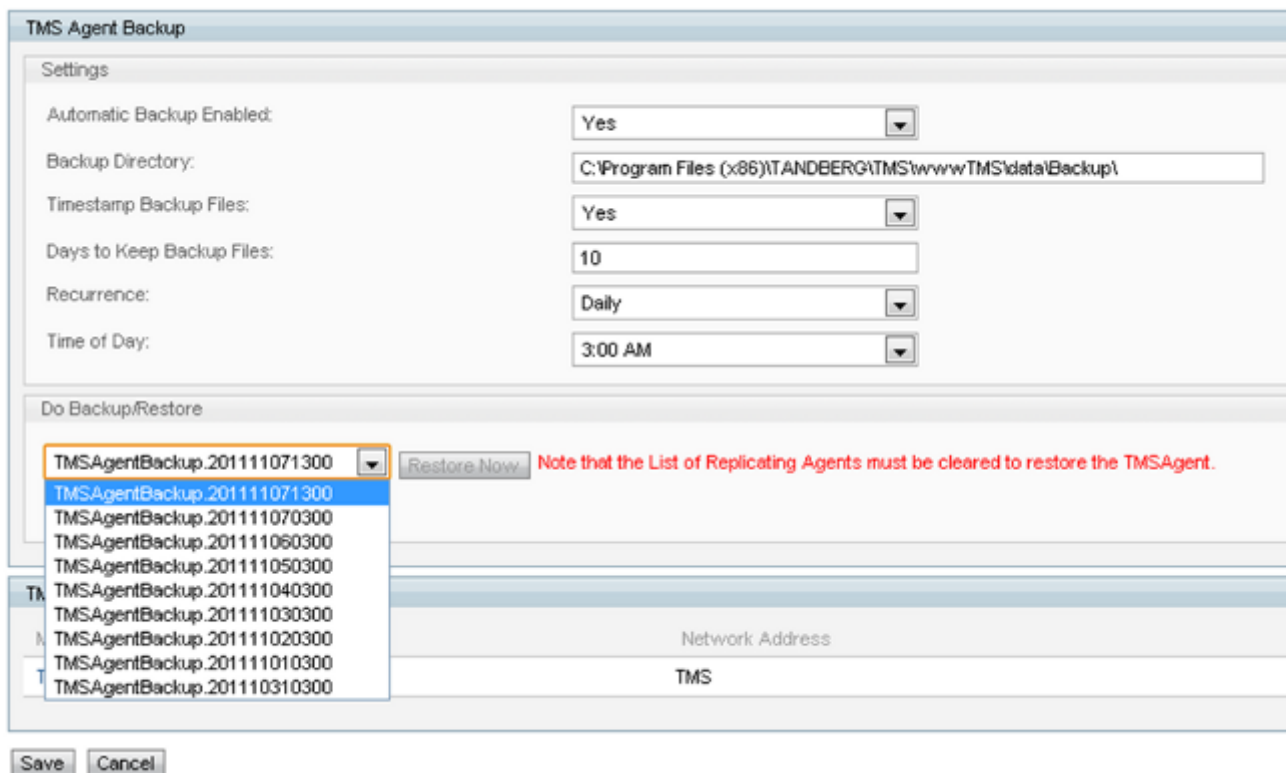
6. Quando a pasta zipada for criada, clique duas vezes nela para verificar se todas as pastas aparecem no arquivo.

Note: Se você clicar duas vezes na pasta zipada e houver um único diretório que você deve abrir para exibir as pastas e o **app.config**, o processo não funcionará.

7. Renomeie a pasta como **TMSAgentBackup.<year><month><day><time>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, por exemplo).

Note: A entrada de hora usa o formato de 24 horas. Por exemplo, uma hora de 1:00 PM é inserida como 1300.

8. Verifique se a replicação em todos os dispositivos está desabilitada. Isso inclui replicação entre agentes TMS em uma configuração redundante TMS.
9. Navegue até **Administrative Tools > Configuration > TMS Agent Settings** e limpe a lista **Replicating Agents**.
10. Conecte-se ao TMS via área de trabalho remota e localize o **Diretório de Backup** na página **Configurações do Agente TMS**.
11. Copie a nova pasta zipada (criada nas etapas anteriores) no **Diretório de Backup**.
12. Atualize a página **Configurações do agente do TMS** para adicionar o novo arquivo ao menu suspenso, como mostrado:



13. Clique no botão **Restaurar agora**.

14. Quando a restauração de dados do Agente TMS for bem-sucedida, execute o diagnóstico do Agente TMS no Agente TMS local.

15. Navegue até o Diretório de Provisionamento e verifique se a configuração e os usuários aparecem conforme esperado.

16. Ative a replicação no VCS.

Reconstruir manualmente os índices do banco de dados do agente local do TMS

Conclua estes passos se você executar o TMS versão 13.1 ou posterior e receber erros de índice enquanto executa o diagnóstico local do Agente TMS depois que o botão **Corrigir** é clicado:

1. Conecte-se ao TMS via desktop remoto.
2. Navegue até **Iniciar > Executar** e digite `%OPENDS_HOME%\bat`.
3. Abra o arquivo chamado **control-panel.bat** e faça login com a senha de configuração do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) (o padrão é **TANDBERG**). Deve ser semelhante a este:

OpenDS Control Panel

File View Help

- ▼ **Directory Data**
 - Manage Entries
 - New Base DN...
 - Import LDIF...
 - Export LDIF...
 - Backup...
 - Restore...
- **Schema**
- ▼ **Indexes**
 - Manage Indexes
 - Verify Indexes...**
 - Rebuild Indexes...
- **Monitoring**
- **Runtime Options**

Server Status

Server Status: started

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)

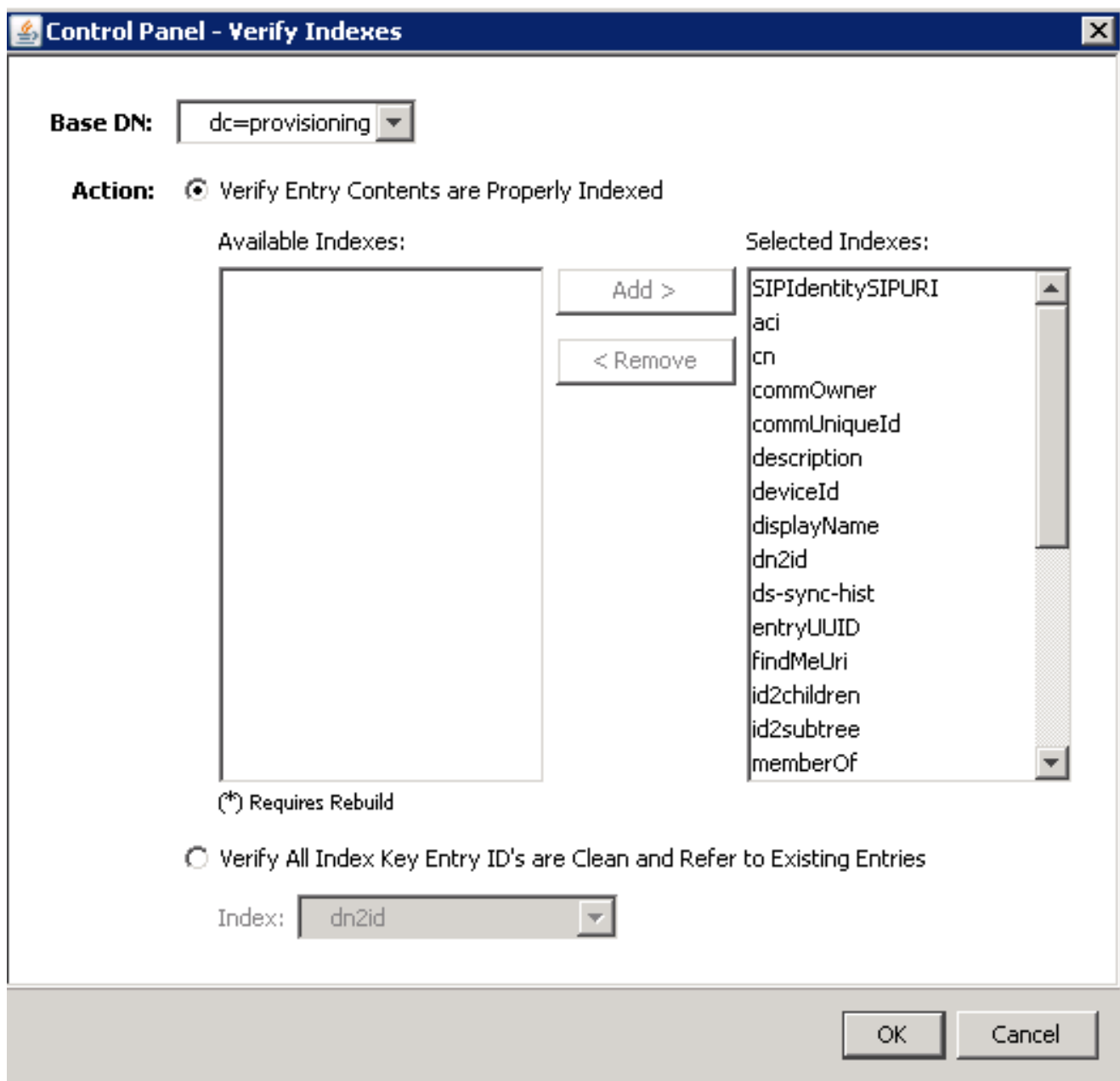
Connection Handlers

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. Clique em **Verificar índices** e você verá uma tela semelhante a esta:



5. Selecione todos os **Índices disponíveis** e clique no botão **Adicionar >**.

6. Após concluir, repita essas etapas, mas clique em **Rebuild Indexes** na página **OpenDS Control Panel** (etapa 4).

Ativar o Agente TMS em um Ambiente de Alta Latência

Quando você habilita a replicação nos VCSs, 300 ms é a latência máxima de ida e volta permitida para que o agente do TMS opere/replique corretamente para todos os peers de replicação. Os peers de replicação são todos os dispositivos executados pelo Agente TMS, como os TMSs e VCSs. Se a latência de ida e volta estiver acima de 200 ms entre qualquer um desses pares de replicação, sua infraestrutura pode enfrentar problemas com a replicação.

Se você tiver uma rede de alta latência, provavelmente você terá problemas ao habilitar a replicação. A tentativa resulta em um destes três resultados:

- A replicação foi bem-sucedida.

- Erros são recebidos antes que o método Inicialize TMS Agent seja executado.
- Erros são recebidos depois que o método Inicialize TMS Agent é executado.

Conclua estes passos para solucionar os dois erros:

1. Durante o processo de replicação, clique no evento **Habilitar replicação de dados de agentes do TMS para sistemas** na página Status da atividade para acompanhar o progresso.
2. Atualize a página quando o processo estiver concluído.
3. Se você receber erros antes do **agente Inicializar TMS** na parte **Nome do VCS** do processo, recrie o banco de dados do OpenDS no VCS.
4. Se você receber erros após a parte do processo **Inicialize TMS Agent no Nome do VCS**, execute o diagnóstico do agente do TMS para o VCS na página **Diagnóstico do agente do TMS**.
5. Se você receber verificações verdes na maioria, teste seus clientes do Cisco Jabber/Movi para verificar se eles podem fazer login.

Note: Todas as verificações vermelhas indicam que o processo de replicação falhou e você deve reconstruir o banco de dados do OpenDS no VCS.

Redefina a senha do banco de dados do agente do TMS no TMS

Se você receber o erro desconhecido ao definir a senha do Agente TMS na página **Configurações do Agente TMS**, poderá usar este procedimento para redefinir a Senha do Gerenciador de Diretórios para o padrão de **TANDBERG**. Conclua esse processo quando a replicação em todos os dispositivos estiver desabilitada, o que inclui a replicação entre agentes TMS em uma configuração redundante TMS.

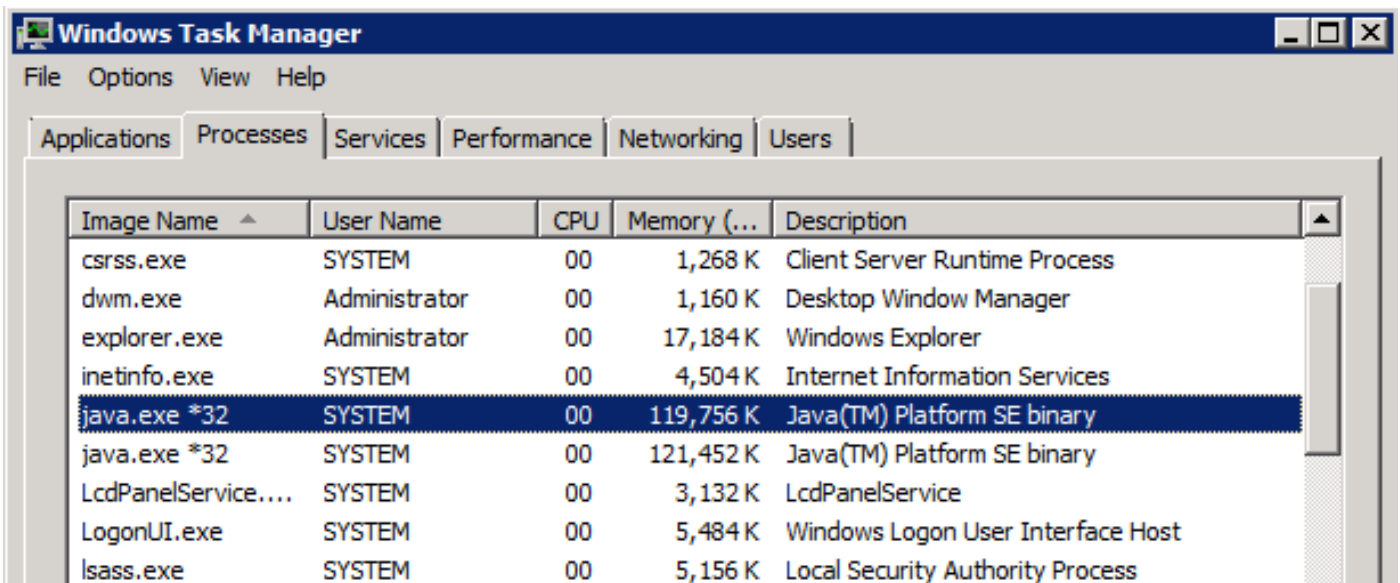
1. Abra um prompt de comando.
2. Navegue até o diretório OpenDS-2.0\bat: `cd %OPENDS_HOME%\bat`.
3. Digite o comando `encode-password.bat -s SSHA512 -c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt`.
4. Interrompa o serviço **TMSAgents Windows**, que também interrompe o serviço **OpenDS Windows**.
5. Abra o arquivo chamado `%OPENDS_HOME%\config\config.ldif`.
6. Localize esta seção:

```
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. Substitua string **userPassword** pela string fornecida no arquivo **ENCPASSWORD.TXT** (sem aspas).
8. Remova ou renomeie o arquivo **app.config** localizado neste diretório:
TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config.
9. Inicie o serviço **TMSAgent Windows**, aguarde aproximadamente um minuto e o serviço **OpenDS Windows** também é iniciado.
10. No Portal do TMS, navegue para **Ferramentas administrativas > Configurações do agente do TMS**.
11. Altere os campos de senha para **TANDBERG**.
12. Quando o processo estiver concluído, pare o serviço **TMSAgent Windows**, que também interrompe o serviço **OpenDS Windows**.
13. Remova ou renomeie o arquivo **app.config** localizado neste diretório:
TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config.

14. Reinicie o serviço **TMSAgent Windows**, que também reinicia o serviço **OpenDS Windows**. Outra forma de verificar se o serviço **TMSAgent Windows** e o serviço **OpenDS Windows** estão ativados é abrir o Gerenciador de Tarefas do Windows e selecionar a guia **Processos** para verificar se há dois processos **java.exe** sendo executados. O primeiro processo começa rapidamente; a segunda instância pode levar de um a dois minutos antes de ser iniciada. Isso significa que os serviços são executados, mas não garante que funcionem corretamente.



Verificar o status da replicação

Quando você verifica o status de replicação de um VCS, ele ajuda a identificar problemas de replicação. Para verificar isso, navegue até **Systems > Navigator** no TMS e selecione o VCS. Clique na guia **Agente TMS** e clique no botão **Mostrar status de replicação**:

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

Tip: Se houver erros na caixa mostrada na imagem anterior, eles podem ajudá-lo a determinar as próximas etapas que devem ser seguidas para corrigir o problema de replicação e também podem indicar se uma porta está bloqueada.

Informações Relacionadas

- [Guia de implantação de provisionamento do TMS](#)
- [Guia de solução de problemas de provisionamento do TMS](#)
- [Guia de implantação de dispositivos de autenticação VCS X7.1](#)
- [Guia de implantação de dispositivos de autenticação VCS X7.0](#)
- [Guia de implantação de dispositivos de autenticação VCS X6.1](#)
- [Por que atualizar para o Cisco TMSPE?](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)