

# Procédures de dépannage de l'agent TMS

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants](#)

[Erreurs lorsque l'agent TMS est activé sur un seul VCS](#)

[Impossible de se connecter à l'agent TMS distant](#)

[Échec de l'activation de la réplication des données de l'agent TMS](#)

[Reconstruire la base de données des agents TMS sur VCS](#)

[Le service d'annuaire n'est pas exécuté](#)

[VCS n'apparaît pas dans la liste des agents de réplication](#)

[Erreurs DNS Activer la réplication](#)

[Restaurer l'agent TMS local à partir de l'agent TMS distant](#)

[Reconstruire manuellement les index de la base de données d'agent TMS locale](#)

[Activer l'agent TMS dans un environnement à haute latence](#)

[Réinitialiser le mot de passe de la base de données de l'agent TMS sur TMS](#)

[Vérifier l'état de la réplication](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit les problèmes courants avec Cisco TelePresence Management Suite (TMS) Agent, un outil hérité qui vous permet de provisionner des périphériques et des clients logiciels tels que Cisco Jabber Video pour TelePresence, Cisco TelePresence Movi et Cisco Jabber pour iPad lorsqu'ils sont enregistrés sur un serveur de communication vidéo Cisco (VCS).

**Note:** Cisco vous recommande de mettre à niveau vers la nouvelle solution de provisionnement appelée TMS Provisioning Extension (TMSPE), mais la solution TMS doit être fonctionnelle avant de migrer.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco recommande à votre système :

- Exécute Cisco TMS
- Utilise une ou plusieurs clés d'option Cisco TelePresence Movi (achetées séparément)
- Utilise un ou plusieurs appliances Cisco VCS Control
- Utilise la clé Cisco VCS Device Provisioning Option (clé sans frais obtenue auprès de votre représentant Cisco)

**Note:** Ce document ne couvre pas le clustering VCS. Si un cluster VCS est utilisé, Cisco recommande que chaque VCS du cluster soit opérationnel, sa configuration se répliquant correctement, avant que la réplication de l'agent TMS ne soit activée.

## Composants

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco TMS versions 12.6.X ou 13.X
- Appliances de contrôle Cisco VCS qui exécutent les versions logicielles 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.

## Erreurs lorsque l'agent TMS est activé sur un seul VCS

Cette section décrit les problèmes rencontrés lorsque Cisco TMS Agent est activé sur un seul appareil de contrôle VCS.

### Impossible de se connecter à l'agent TMS distant

Si Cisco TMS Agent est activé sur un seul appareil de contrôle VCS, vous pouvez recevoir ce message d'erreur :

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 vous rencontrez ce problème, vérifiez qu'un nom d'hôte DNS (Domain Name System) est fourni dans l'onglet **Connection** du VCS. Le DNS doit être configuré correctement avant que le serveur TMS ne puisse se connecter correctement à l'agent TMS distant. Référez-vous à la section **Éléments DNS à vérifier** de ce document pour plus d'informations.

Vérifiez également que la clé de provisionnement du périphérique est installée. S'il est installé, essayez de redémarrer l'appareil de contrôle VCS.

**Note:** Si vous recevez le message d'erreur **Impossible de se connecter à l'agent TMS sur ce message d'erreur VCS** sur un appareil VCS Expressway, c'est un comportement normal car la clé de mise en service du périphérique ne doit pas être installée sur l'appareil VCS Expressway.

## Échec de l'activation de la réplication des données de l'agent TMS

Si vous recevez le message **Échec de l'activation de la réplication des données de l'agent TMS** à partir de la page d'état de l'activité (illustré dans l'image suivante) et qu'aucune erreur n'indique la raison de l'échec, suivez les étapes décrites dans la section suivante. Si une raison de l'échec existe, vérifiez les autres erreurs courantes décrites dans ce document.

### 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	

## Reconstruire la base de données des agents TMS sur VCS

Afin de reconstruire la base de données de l'agent TMS sur le dispositif de contrôle VCS, vous devez désactiver la réplication sur le TMS, puis réinstaller la base de données de l'agent TMS.

**Avertissement** : Les étapes décrites dans cette section provoquent une défaillance de connexion utilisateur Cisco TelePresence Movi ou Cisco Jabber Video pour TelePresence ; les utilisateurs actuellement connectés restent connectés, mais les nouveaux utilisateurs ne peuvent pas se connecter tant que la réplication n'est pas terminée.

### Désactiver la réplication sur TMS

Complétez ces étapes afin de désactiver la réplication sur le TMS :

1. Dans la page du navigateur TMS Systems, cliquez sur **VCS**.
2. Accédez à l'onglet **Agent TMS** et vérifiez que la case à cocher **Réplication** est décochée pour chaque VCS.
3. Patientez jusqu'à ce que **Terminé** soit signalé sur la page État de l'activité (le processus prend plusieurs minutes).

### Réinstaller la base de données des agents TMS sur VCS

Complétez ces étapes afin de réinstaller la base de données TMS Agent sur le dispositif de contrôle VCS :

1. Secure Shell (SSH) dans chaque homologue VCS avec la connexion racine.
2. Entrez **tmsagent\_delete\_and\_purge\_data** pour chaque VCS.
3. Lisez les clauses de non-responsabilité et appuyez sur **Y**.
4. Répétez ces étapes jusqu'à ce que le processus se termine par **OK**.

Si les étapes précédentes échouent après trois tentatives, entrez ces commandes (dans l'ordre) :

1. **/etc/init.d/S77, arrêt de mise en service**
2. **/etc/init.d/S76opends stop**
3. **/etc/init.d/S76ouvre la désinstallation**
4. **/etc/init.d/S76opends start**
5. **Début de l'approvisionnement /etc/init.d/S77**

Si le processus échoue après avoir entré les commandes précédentes, supprimez la clé de mise en service du périphérique (assurez-vous de documenter la valeur de la clé) et attendez deux à

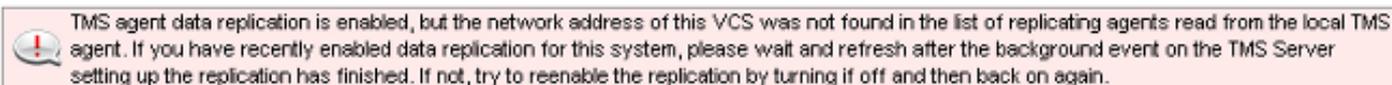
cinq minutes. Redémarrez l'appareil de contrôle VCS, ajoutez la clé de mise en service du périphérique et attendez encore deux à cinq minutes. Ensuite, entrez la commande **tmsagent\_Destruction\_and\_purge\_data** afin de recevoir une confirmation visuelle que le processus est terminé avec **OK**. La réplication peut désormais être activée.

### Le service d'annuaire n'est pas exécuté

S'il existe une alarme sur le VCS qui indique si le service d'annuaire s'exécute, redémarrez le VCS. Si l'alarme reste, exécutez le processus décrit dans la section **Reconstruire la base de données de l'agent TMS sur VCS** de ce document.

### VCS n'apparaît pas dans la liste des agents de réplication

Le VCS n'apparaît pas dans la liste des agents de réplication tant que l'agent TMS n'a pas répliqué correctement les données de mise en service. Vous pouvez recevoir ce message d'erreur dans l'onglet **Agent TMS** de **Systems > Navigator** :



Si vous recevez ce message d'erreur, procédez comme suit :

1. Attendez entre deux et cinq minutes, puis actualisez.
2. Désactivez, puis activez la réplication.
3. Si la défaillance se produit toujours, assurez-vous que le TMS peut communiquer avec le VCS sur ces ports :

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

Le port **8989** est le port de réplication utilisé entre tous les partenaires de réplication. Cela signifie que le port doit être ouvert entre chaque TMS et VCS du réseau. Le trafic échangé sur ce port est chiffré.

**Note:** Si un pare-feu est situé entre le TMS et le VCS, alors les ports **80** (http) et **443** (https) doivent être ouverts en plus des ports mentionnés précédemment.

### Erreurs DNS Activer la réplication

Si vous recevez le message d'erreur **Impossible d'activer la réplication pour 'vcs'**, alors une

recherche DNS du nom d'hôte TMS sur le VCS ne correspond pas à l'adresse IP TMS. Si vous recevez le message d'erreur **Échec de l'activation de la réplication des données de l'agent TMS pour 'vcs'**, cela signifie que l'événement a échoué et que le paramétrage de la réplication des données de l'agent TMS a échoué pour le VCS.

## Vérifier les éléments DNS

Connectez-vous au TMS via le bureau distant, ouvrez une invite de commandes et entrez la commande **nslookup** pour le nom de domaine complet (FQDN) qui correspond à l'adresse réseau affichée en bas de la page **TMS Agent Settings (nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com**, par exemple). Accédez à **Outils d'administration > Configuration** afin d'accéder à la page **Paramètres**.

Si TMS est dans une configuration redondante, chaque TMS doit avoir un enregistrement de transfert résolvable. Les enregistrements ne doivent pas nécessairement correspondre au nom d'hôte physique de la zone Microsoft Windows. Cependant, si plusieurs recherches directes ou inversées sont affectées à un autre nom d'hôte ou adresse IP, cela peut entraîner l'échec de la recherche DNS. Une fois l'enregistrement de transfert pour le TMS créé, cela ne devrait plus poser de problème.

**Note:** Il y a des cas où plusieurs enregistrements DNS inverses causent des problèmes dans des versions TMS plus anciennes. Afin d'éliminer ce problème, un seul enregistrement inverse est recommandé. Entrez la commande **nslookup** pour l'adresse IP (**nslookup 10.10.0.1**, par exemple) afin de vérifier ceci.

## Restaurer l'agent TMS local à partir de l'agent TMS distant

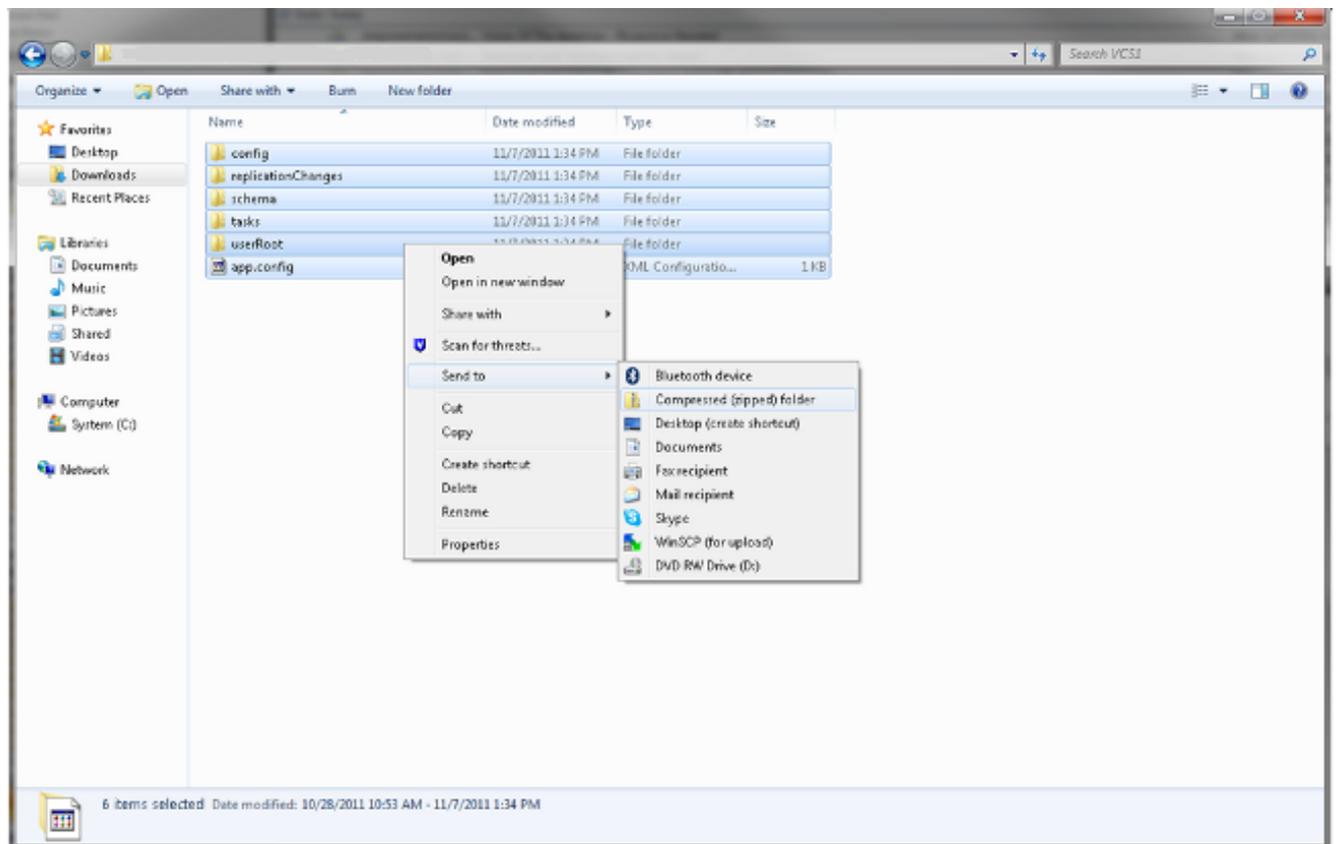
**Note:** Le processus décrit dans cette section est utilisé si la base de données TMS Agent sur le serveur TMS est endommagée mais que la base de données VCS est opérationnelle ou si une sauvegarde opérationnelle connue à partir de TMS n'existe pas.

Complétez ces étapes afin de restaurer l'agent TMS local à partir de l'agent TMS distant :

1. Suivez les étapes décrites dans la section **Reconstruire la base de données des agents TMS sur la section VCS** de ce document afin d'arrêter la réplication de l'agent TMS pour le VCS.
2. Accédez à **Maintenance > Backup**, restaurez la page VCS et cliquez sur le bouton **Create TMS Agent backup file**. Le fichier est enregistré en tant que fichier **tar.gz**.
3. Ouvrez le fichier **tar.gz** en 7-Zip, puis cliquez sur les dossiers jusqu'à ce que vous atteigniez cet emplacement :

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. Extraire les fichiers vers un emplacement connu.
5. Sélectionnez les fichiers, cliquez avec le bouton droit de la souris, puis cliquez sur **Dossier compressé** :



6. Une fois le dossier compressé créé, double-cliquez dessus afin de vérifier que tous les dossiers apparaissent dans le fichier.

**Note:** Si vous double-cliquez sur le dossier compressé et qu'il existe un répertoire unique que vous devez ouvrir pour afficher les dossiers et **app.config**, le processus ne fonctionne pas.

7. Renommez le dossier en tant que **TMSAgentBackup.<année><mois><jour><heure>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, par exemple).

**Note:** L'entrée de temps utilise le format 24 heures. Par exemple, une heure de 13h00 est entrée en tant que 1300.

8. Vérifiez que la réplication sur tous les périphériques est désactivée. Cela inclut la réplication entre les agents TMS dans une configuration redondante TMS.
9. Accédez à **Outils d'administration > Configuration > Paramètres de l'agent TMS**, puis effacez la liste Réplication des agents.
10. Connectez-vous au TMS via le bureau distant et localisez le **répertoire de sauvegarde** sur la page **TMS Agent Settings**.
11. Copiez le nouveau dossier compressé (créé au cours des étapes précédentes) dans le

répertoire de sauvegarde.

12. Actualisez la page **TMS Agent Settings** afin d'ajouter le nouveau fichier au menu déroulant, comme indiqué :

The screenshot shows the 'TMS Agent Backup' dialog box. The 'Settings' section is configured as follows:

- 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

The 'Do Backup/Restore' section shows a dropdown menu with the following items:

- TMSAgentBackup.201111071300 (highlighted)
- TMSAgentBackup.201111070300
- TMSAgentBackup.201111060300
- TMSAgentBackup.201111050300
- TMSAgentBackup.201111040300
- TMSAgentBackup.201111030300
- TMSAgentBackup.201111020300
- TMSAgentBackup.201111010300
- TMSAgentBackup.201110310300

A 'Restore Now' button is located to the right of the dropdown. A red note below it reads: 'Note that the List of Replicating Agents must be cleared to restore the TMSAgent.'

At the bottom of the dialog, there are 'Save' and 'Cancel' buttons.

13. Cliquez sur le bouton **Restaurer maintenant**.
14. Une fois la restauration des données de l'agent TMS réussie, exécutez les diagnostics de l'agent TMS sur l'agent TMS local.
15. Accédez à Provisioning Directory et vérifiez que la configuration et les utilisateurs s'affichent comme prévu.
16. Activez la réplication sur le serveur VCS.

## Reconstruire manuellement les index de la base de données d'agent TMS locale

Effectuez ces étapes si vous exécutez TMS Version 13.1 ou ultérieure et recevez des erreurs d'index pendant que vous exécutez les diagnostics locaux de l'agent TMS après avoir cliqué sur le bouton **Corriger** :

1. Connectez-vous au TMS via le bureau distant.
2. Accédez à **Démarrer > Exécuter** et saisissez `%OPENDS_HOME%\bat`.
3. Ouvrez le fichier appelé **control-panel.bat** et connectez-vous avec le mot de passe de configuration LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) (la valeur par défaut est

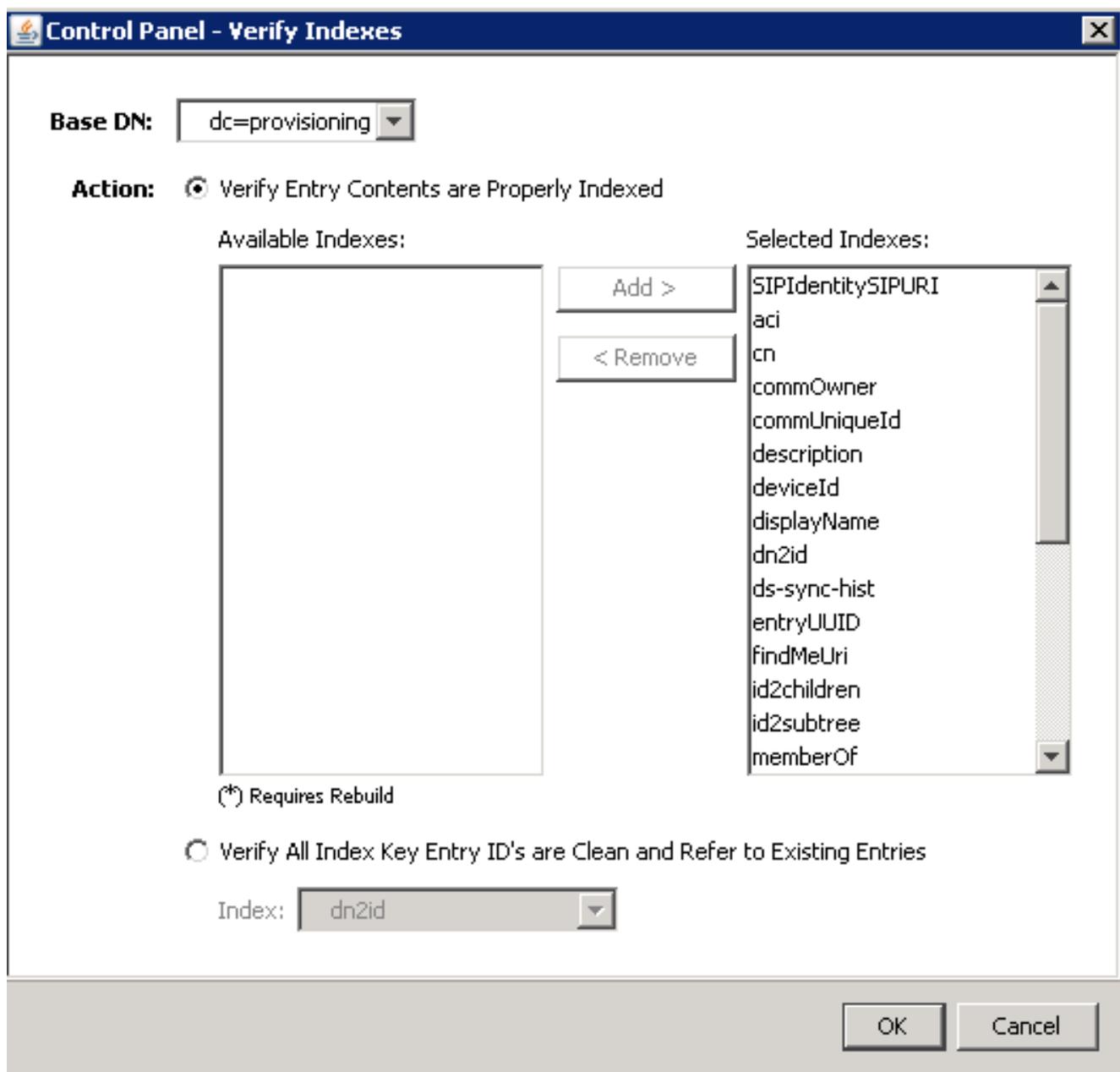
TANDBERG). Il devrait ressembler à ceci :

The screenshot shows the OpenDS Control Panel window. The left sidebar contains a tree view with categories: Directory Data (Manage Entries, New Base DN..., Import LDIF..., Export LDIF..., Backup..., Restore...), Schema, Indexes (Manage Indexes, Verify Indexes..., Rebuild Indexes...), Monitoring, and Runtime Options. The main area is divided into sections: Server Status (started, Stop, Restart buttons, 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 (table), and Data Sources (table).

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

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

4. Cliquez sur **Vérifier les index**, et un écran semblable à celui-ci s'affiche :



5. Sélectionnez tous les **index disponibles** et cliquez sur le bouton **Ajouter >**.

6. Une fois terminé, répétez ces étapes, mais cliquez sur **Rebuild Indexes** sur la page **Panneau de configuration OpenDS** (étape 4).

## Activer l'agent TMS dans un environnement à haute latence

Lorsque vous activez la réplification sur les VCS, 300 ms correspond à la latence maximale aller-retour autorisée par l'agent TMS pour fonctionner/répliquer correctement sur tous les homologues répliquant. Les homologues de réplification sont tous les périphériques que l'agent TMS exécute, tels que les TMS et les VCS. Si la latence aller-retour est supérieure à 200 ms entre l'un de ces homologues de réplification, votre infrastructure peut rencontrer des problèmes de réplification.

Si votre réseau présente une latence élevée, vous rencontrerez probablement des problèmes lors de l'activation de la réplification. La tentative aboutit à l'un de ces trois résultats :

- Réplication réussie.

- Des erreurs sont reçues avant l'exécution de la méthode Initialize TMS Agent.
- Des erreurs sont reçues après l'exécution de la méthode Initialize TMS Agent.

Complétez ces étapes afin de dépanner les deux erreurs :

1. Pendant le processus de réplication, cliquez sur l'événement **Activer la réplication des données de l'agent TMS pour le ou les systèmes** de la page État de l'activité afin de suivre la progression.
2. Actualiser la page une fois le processus terminé.
3. Si vous recevez des erreurs avant la partie **Initialize TMS Agent on VCS Name** du processus, vous devez reconstruire la base de données OpenDS sur VCS.
4. Si vous recevez des erreurs après la partie **Initialize TMS Agent on VCS Name** du processus, exécutez les diagnostics TMS Agent pour VCS sur la page **TMS Agent Diagnostics**.
5. Si vous recevez principalement des chèques verts, testez vos clients Cisco Jabber/Movi afin de vérifier s'ils peuvent se connecter.

**Note:** Toutes les vérifications en rouge indiquent que le processus de réplication a échoué et que vous devez reconstruire la base de données OpenDS sur VCS.

## Réinitialiser le mot de passe de la base de données de l'agent TMS sur TMS

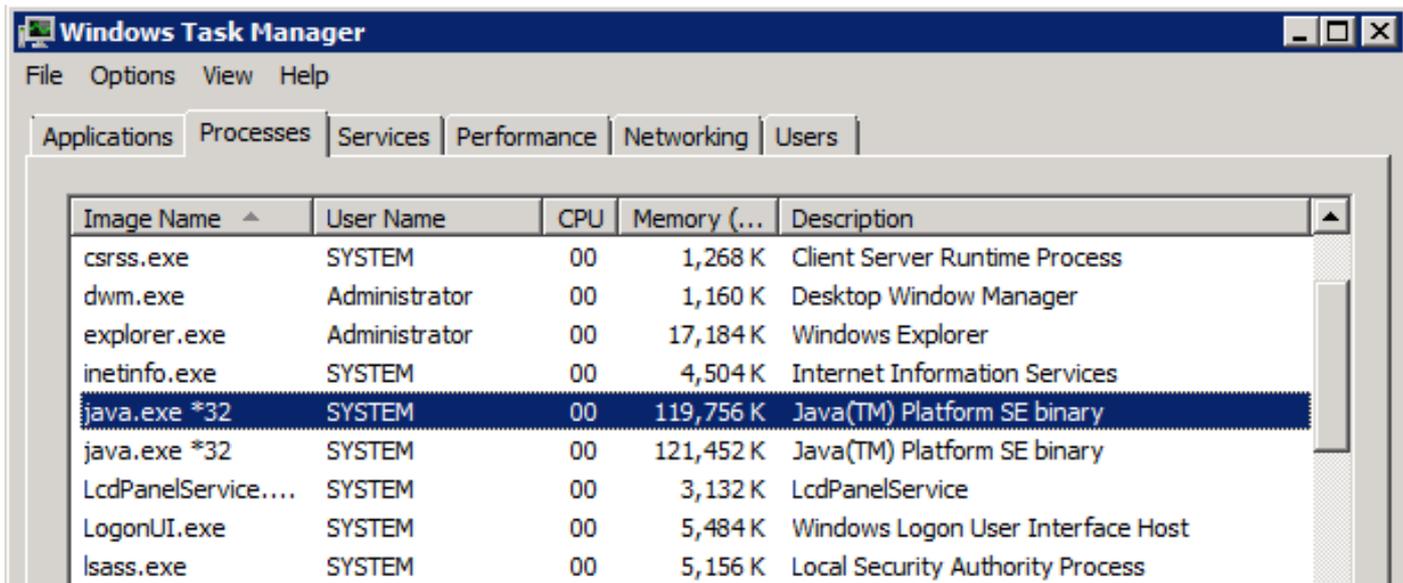
Si vous recevez l'erreur inconnue lorsque vous définissez le mot de passe de l'agent TMS sur la page **Paramètres de l'agent TMS**, vous pouvez utiliser cette procédure afin de réinitialiser le mot de passe du gestionnaire de répertoire à la valeur par défaut de **TANDBERG**. Effectuez ce processus une fois que la réplication sur tous les périphériques est désactivée, ce qui inclut la réplication entre les agents TMS dans une configuration redondante TMS.

1. Ouvrez une invite de commande.
2. Accédez au répertoire OpenDS-2.0\bat : `cd %OPENDS_HOME%\bat`.
3. Entrez la commande `encode-password.bat -s SSHA512 -c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt`.
4. Arrêtez le service **Windows TMSAgents**, qui arrête également le service **Windows OpenDS**.
5. Ouvrez le fichier nommé `%OPENDS_HOME%\config\config.Idif`.
6. Localisez cette section :

```
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. Remplacez la chaîne **userPassword** par la chaîne fournie dans le fichier **ENCPASSWORD.TXT** (sans les guillemets).
8. Supprimez ou renommez le fichier **app.config** situé dans ce répertoire :  
**TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
9. Démarrez le service **TMSAgent Windows**, attendez environ une minute et le service **OpenDS Windows** démarre également.
10. Dans le portail TMS, accédez à **Outils d'administration > Paramètres de l'agent TMS**.
11. Remplacez les champs de mot de passe par **TANDBERG**.
12. Une fois le processus terminé, arrêtez le service **TMSAgent Windows**, qui arrête également le service **Windows OpenDS**.
13. Supprimez ou renommez le fichier **app.config** situé dans ce répertoire :  
**TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config**.
14. Redémarrez le service **Windows TMSAgent**, qui redémarre également le service **Windows OpenDS**.

Une autre façon de vérifier que le service **TMSAgent Windows** et le service **OpenDS Windows** sont activés consiste à ouvrir le Gestionnaire des tâches Windows et à sélectionner l'onglet **Processus** afin de vérifier qu'il y a deux **processus java.exe** qui s'exécutent. Le premier processus démarre rapidement ; la deuxième instance peut prendre une à deux minutes avant de démarrer. Cela signifie que les services fonctionnent, mais cela ne garantit pas qu'ils fonctionnent correctement.



## Vérifier l'état de la réplication

Lorsque vous vérifiez l'état de réplication d'un VCS, il permet d'identifier les problèmes de réplication. Pour vérifier cela, accédez à **Systems > Navigator** dans TMS et sélectionnez le VCS. Cliquez sur l'onglet **Agent TMS** et cliquez sur le bouton **Afficher l'état de réplication** :



**Astuce** : Si des erreurs sont présentes dans la zone illustrée dans l'image précédente, elles peuvent vous aider à déterminer les étapes suivantes à suivre pour résoudre le problème de réplication et peuvent également indiquer si un port est bloqué.

## Informations connexes

- [Guide de déploiement du provisionnement TMS](#)
- [Guide de dépannage du provisionnement TMS](#)
- [Guide de déploiement des périphériques d'authentification VCS X7.1](#)
- [Guide de déploiement des périphériques d'authentification VCS X7.0](#)

- [Guide de déploiement des périphériques d'authentification VCS X6.1](#)
- [Pourquoi mettre à niveau vers Cisco TMSPE ?](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)