

思科 TCS 录播服务器会场频繁离线故障报告

目 录

一、 故障描述.....	2
二、 涉及设备.....	2
三、 故障处理过程.....	3
四、 故障根因分析.....	4
五、 后续措施.....	5

一、 故障描述

*月*日下午的**会议中加入了录播服务器这个会场，但录播服务器会场在华讯会管上每隔几分钟就下线一次，登陆 10.2.159.60 的录播服务器后台查看录播文件没有生成，且服务器模式为“错误”模式。

服务器概述



二、 涉及设备

涉及设备：Cisco TelePresence Content Server 录播服务器

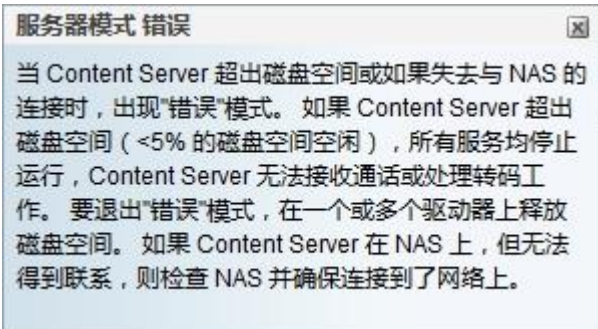
设备版本：v7.2 Build 4349

涉及操作系统软件：Windows server2012 R2 Standard Build 9600

涉及数据库软件：SQL server2012

三、 故障处理过程

- 1、检查录制别名注册正常，更换录制别名后故障依旧，排除录制别名问题。
- 2、检查录制模板设置正常，更换新的录制模板后故障依旧，排除录制模板问题。
- 3、检查 Cisco TelePresence Content Server，各项配置正常，排除参数配置问题。
- 4、查看服务器处于“错误”模式的大致原因如下：



- 5、调度含录播服务器的会场测试，故障复现时查看录播服务器的日志

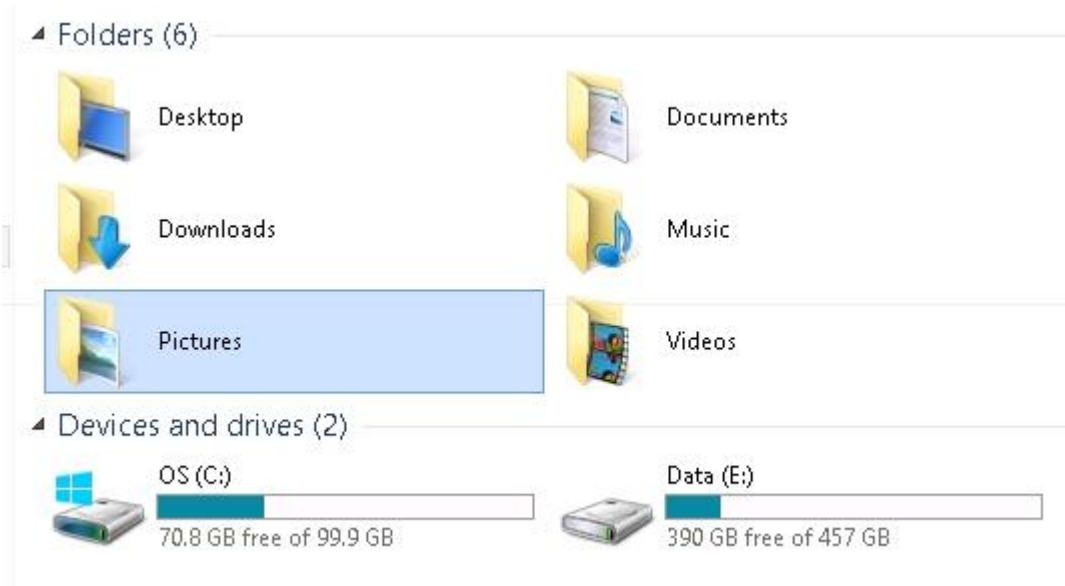
4月20日 22:37左右录播服务器出现了异常离线，TCS 日志如下：

3882 2017-04-20T22:37:15+08:00 Info: Checking disk space - Disk space is now available, was previously too low on one or more required drives

初步判断和 TCS 录播服务器磁盘空间有关。

- 6、检查录播服务器管理页面磁盘剩余空间仍有大部分空闲，远程登陆该服务器查看也一样：

路径	总磁盘空间	空闲磁盘空间	空闲百分比
C	99.9 GB	70.8 GB	71%
E	457 GB	390 GB	85%



7、发现 Windows server2012 R2 已自动安装系统更新，提示重启。
4月21日 14:23 重启 Windows server2012 R2 后故障消失。

四、故障根因分析

经了解，该故障为思科 TCS 的一个 bug 导致（TCS 服务器长时间未使用、长时间未收到 RTP 包时有一定概率会进入磁盘无法写录制文件的状态，目前只能通过重启录播服务器来恢复，暂无版本修改该 bug）。

该 bug 的详细描述如下：

TCS does not record a conference because NO RTP received.

CSCuh76732

Description

Symptom:

TCS(5.0, 5.2, 5.3) disconnects incoming call to record.

ContentEngine log shows following even RTP packet is reaching to the TCS.

"Error: Checking RTP is being received, No video received since last check time"

"Warning: Recording RTP packets, No packets received for writing during timeout period"

Just restarting the TCS resolves the problem and TCS starts to record conferences.

Conditions:

It seems that if TCS are in idle for long time, the first call after the idle time fails.

Workaround:

At this moment, to restart TCS server is only way to recover the TCS.

And it seems there is no fixed release now.

五、后续措施

1. 定期重启TCS录播服务器以防止录播服务器进入磁盘无法写录制文件的状态；
2. 增加一台TCS录播服务器，和现有录播服务器形成1+1备份，以有效规避单点失效故障。