

文档类型：*月*目录播服务器故障报告

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。

The screenshot shows the 'Content Server 状态' (Content Server Status) section of the Cisco TelePresence Content Server interface. It includes sections for '服务器模式' (Server Mode) and 'Content Engine 状态' (Content Engine Status). The '服务器模式' section shows a red circle icon with an exclamation mark, indicating an error. The 'Content Engine 状态' section shows a green checkmark icon, indicating a normal state. Below these sections, there is a '当前通话' (Current Call) status bar and a '录制通话列表' (Recorded Call List) table containing one entry: 'live1 20 Apr 17 11:16 PM 编辑' (live1, April 17, 2020, 11:16 PM, Edit). A button labeled '结束所有通话' (End All Calls) is also visible.

二、 涉及设备

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

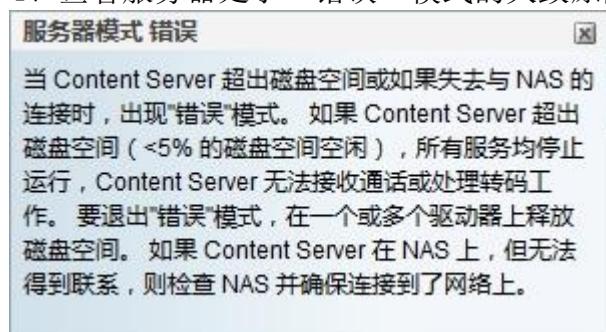
设备版本：v7.2 Build 4349

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

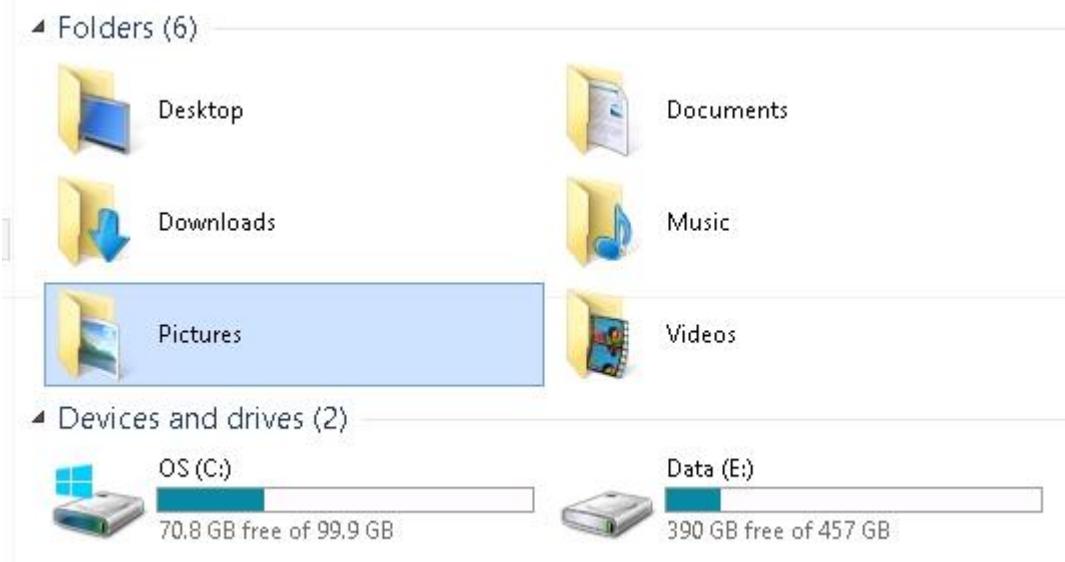
4月20日 22:37左右录播服务器出现了异常离线，TCS 日志如下：

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：





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，目前只能通过重启动录播服务器来恢复，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。