Guia de Solução de Problemas do Cisco WebEx Meetings Server Versão 1.5

Primeira publicação: 14 Agosto 2013

Última modificação: 21 Outubro 2013

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES REFERENTES AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE MANUAL SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR RESPONSABILIDADE TOTAL PELA APLICAÇÃO DE QUAISQUER PRODUTOS.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA QUE ACOMPANHAM O PRODUTO SÃO ESTABELECIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES FORNECIDO COM O PRODUTO E SÃO INCORPORADAS NESTE DOCUMENTO POR ESTA REFERÊNCIA. SE NÃO FOR POSSÍVEL LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA OBTER UMA CÓPIA.

A implementação de compactação de cabeçalho TCP da Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela University of California, Berkeley (UCB) como parte da versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Direitos Autorais © 1981, Regents of the University of California.

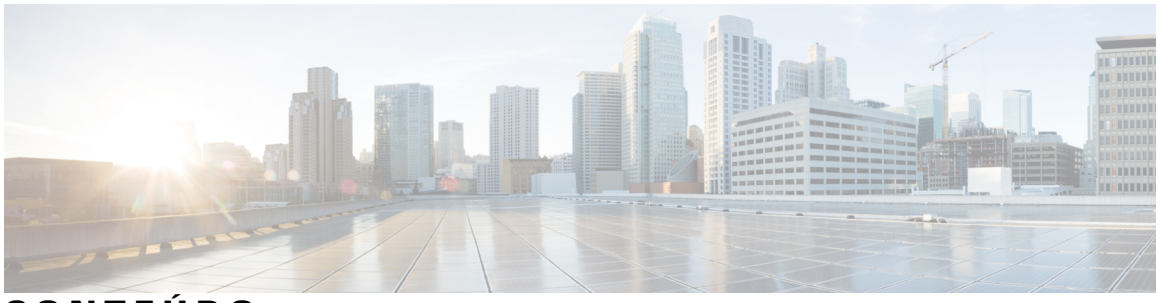
NÃO OBSTANTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI REFERIDA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "COMO ESTÃO" COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES MENCIONADOS ANTERIORMENTE ISENTAM-SE DE TODAS AS GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO E NÃO VIOLAÇÃO OU RESULTANTE DE QUALQUER DISTRIBUIÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE MANUAL, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. Qualquer uso de endereços IP ou números de telefone reais em conteúdo ilustrativo é não intencional e coincidente.

Cisco e o logotipo da Cisco são marcas comerciais ou registradas da Cisco Systems, Inc. e/ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em outros países. Para ver uma lista das marcas comerciais da Cisco, acesse o URL: http://www.cisco.com/go/trademarks. Todas as marcas de terceiros citadas pertencem a seus respectivos proprietários. O uso do parceiro de palavra não significa um relacionamento de parceria entre a Cisco e qualquer outra empresa. (1110R)

© 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



CONTEÚDO

Alarmes, registros e relatórios 1

Não é Possível Transferir Registros 1

Não é possível baixar os relatórios usando o Microsoft Internet Explorer 1

Problemas de tamanho da captura de registros 2

Certificados 3

Não é possível remover ou substituir certificados existentes 3

Não é possível remover um Certificado IdP de SSO 4

Erro da cadeia de certificados 4

Certificado não Corresponde à Chave Privada 4

Erro de certificado ainda não válido 5

Erro de certificado expirado 5

Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML 5

Erro de Certificado Inválido 5

Erro de domínio inválido—Certificado curinga 6

Erro de domínio inválido—Certificado SAN 6

Erro de descriptografia de chave 7

Erro de tamanho da chave 7

O Certificado Revogado Impede o Acesso do Site de Administração 7

Certificado autoassinado após atualização 8

Não é Possível Estabelecer o TLS Devido à Extensão Ausente no Certificado 8

Não é Possível Acessar o Cisco WebEx Meetings Server do Meu Dispositivo Móvel 8

Conexão não confiável 9

Cisco Jabber 11

Não é Possível se Conectar a um WebEx Meeting Usando o Cisco Jabber 11

Integração de diretórios 13

Um usuário não pode iniciar a sessão após a integração de diretórios ser configurada 13

Todos os usuários não podem iniciar a sessão após a integração de diretórios 14

O usuário não pode iniciar a sessão após a alteração do SSO para a autenticação LDAP 14

Alguns ou todos os usuários não conseguem iniciar a sessão depois de alterar o SSO para a autenticação LDAP 15
Um administrador não pode iniciar a sessão no site WebEx 15
Um usuário adicionado no Cisco WebEx Meetings Server não pode iniciar a sessão 15
Uma conta de usuário não pode ser usada para iniciar a sessão no Cisco WebEx Meetings Server 15
Você não pode ativar um usuário 16
O status do usuário não foi atualizado depois que uma alteração foi feita no seu servidor Active Directory 16
Um usuário adicionado no servidor Active Directory não aparece depois de uma sincronização 17
Recuperação de desastre 19
A audioconferência não Funciona depois que a Recuperação de Desastres é Realizada em um Sistema de Dois Centros de Dados 19
Aplicativos de download 21
A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome 21
Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha 22
O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java 22
Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos 22
E-mails 25
Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários 25
Problemas do Servidor de E-mail SMTP em um Sistema com Autenticação Baseada em TLS 26
Geral 27
Você está vendo os campos de texto com cantos angulares ao invés de arredondados 27
Instalação e implantação 29
Uso de encaminhamento de proxies em seu sistema 29
Uso de Proxies Reversos em seu Sistema 30
A autoimplantação falha em error.deploy_summary.353 30
autoimplantação Falha para o error.deploy_summary.363 e a autoimplantação falha para o error.deploy_summary.365 31
Erro de URL Frase secreta inválida 31
A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização 31

Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada 32

Instalação de Plugin do WebEx Meetings no Microsoft Internet Explorer 8.0 32

Licenças 33

Depois que a Alta Disponibilidade Falha, o Sistema Inicia no Modo de Teste Gratuito 33

Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida 34

O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas 34

O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas e o Sistema foi Desativado 34

Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas 34

Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas e seu Sistema foi Desativado 35

Você não pode Acessar o Enterprise License Manager (ELM) da Cisco do Cisco WebEx Meetings Server 35

A Instalação de Licenciamento Falha com Múltiplas Janelas de Navegadores Abertas 35

O botão Gerenciar Licenças está desativado 36

Mensagem de alerta de licença expirada 36

Modo de manutenção 37

A mensagem de reinicialização não desaparece depois de desativar o modo de manutenção 37

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada 37

Gravações 39

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada 39

As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador 40

O botão de gravação gera erro de conexão do servidor 40

Não é Possível Adicionar um Servidor de Armazenamento 40

A gravação da reunião não é exibida para o organizador 40

O botão de gravação está travado 41

O painel de gravação gera o erro 41

As gravações não aparecem na página de gravações 42

Servidores 43

O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado 43

Problemas de conexão do servidor externo 43

NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais 44

Seu Servidor de Armazenamento não está fazendo Backup do Sistema ou das Gravações 44

Iniciar sessão e problemas da reunião 45

Ativação de Conta Falhou 46

Problemas de Logon Automático Ocorrem depois que os Cookies são Importados do Microsoft Internet Explorer 46
Problemas de Compatibilidade no Navegador 46
Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração 47
Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada 47
Convites de Reuniões Encaminhados não Funcionam após Atualização 47
A qualidade gráfica degrada-se quando o compartilhamento de desktop ou de aplicativos é utilizado 48
Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões. 48
Participe antes que o Status da Reunião do Organizador esteja Incorreto 48
O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java 49
Capacidade máxima de reunião excedida 49
Recebido E-mail com Problemas da Reunião 49
Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones 50
Os dados de tendência de reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana 50
Problema ao Iniciar uma Reunião no Mozilla Firefox e no Google Chrome Devido ao Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch estar Inativo 50
Preso na Página "Um Momento, por Favor" ao Tentar Iniciar ou Participar de uma Reunião 51
Um usuário não consegue agendar reuniões com o Assistente WebEx 51
Os usuários não Conseguem Organizar ou Participar de Reuniões. 51
Usuários não podem discar para uma reunião de conferência Pessoal 52
Não é possível Iniciar uma Reunião 52
URL Inserida no Processo Misto 53
O usuário não consegue acessar o produto 53
O usuário é retirado da conferência de áudio 53
A Tabela WBX*INPROGRESSMEETING não Grava Dados Quando uma Reunião Termina em um Tempo Específico 53
Registro Único 55
O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres 55
Erro do protocolo SSO 55
Redirecionamento de SSO Falhou 56
Códigos de Erro SSO 58
telefonia 61

A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS 61
Problemas de retorno chamadas 61
Problemas de chamadas de entrada 62
Não é possível entrar na reunião 62
As chamadas de usuários são descartadas após o failover 62
Problemas de suporte de Detecção de Atividade de Voz (VAD) 63
Problemas de aprimoramento, atualização e expansão 65
Recebido Erro de Servidor Interno depois de Iniciar a Atualização 65
Nenhuma Mensagem de Confirmação Recebida Após Realizar uma Atualização 66
Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD. 66
A atualização é concluída, mas nenhum "Sistema Atualizado" ou o botão "Reiniciar" aparece 66
Falha na Atualização 67
O processo de atualização do sistema está travado 67
Botão de atualização acinzentado 68
A atualização ou a expansão falharam 68
Gestão de Usuários 69
A criação automática de conta ou a atualização automática da conta falhou 69
Referência API da URL de SSO 70
A Importação de Usuários com um Arquivo CSV Falha 72
Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema 72
Problemas das máquinas virtuais 73
A Máquina Virtual de Administração no sistema primário ou de alta disponibilidade está desligada 73
Problemas do NIC Teaming 74
A Máquina Virtual não Inicializa depois da Implantação 74
A máquina virtual falha e não pode ser recuperada 74
Falhas e Problemas da Máquina Virtual 75
A Máquina Virtual Reinicia Repetidamente 75
Sua máquina virtual está reiniciando repetidamente após uma falha de energia 76

CAPÍTULO 1

Alarmes, registros e relatórios

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os alarmes, registros e relatórios.

- Não é Possível Transferir Registros, página 1
- Não é possível baixar os relatórios usando o Microsoft Internet Explorer, página 1
- Problemas de tamanho da captura de registros, página 2

Não é Possível Transferir Registros

Problema Não é possível transferir seus registros.

Possível causa O sistema está configurado para SSL e você está usando uma versão do Microsoft Internet Explorer inferior a 9. O Internet Explorer abaixo da versão 9 requer um cabeçalho específico forçando-o a armazenar em cache arquivos baixados. Ele então exclui ou não armazena devidamente os arquivos que você está tentando salvar.

Solução Use o Internet Explorer 9 ou superior. Se você precisa usar uma versão antiga do Internet Explorer, use o seguinte solução: https://www.ibm.com/developerworks/mydeveloperworks/blogs/WCML2Thoughts/entry/internet_explorer_8_cannot_download_items_over_https_ssl_connection_with_ie8_ie_83?lang=en.

Solução Entre em contato com o TAC da Cisco e configure uma conta de suporte remoto para o TAC a utilizar para resolver o problema. Consulte "Configurar uma Conta de Suporte Remoto" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Não é possível baixar os relatórios usando o Microsoft Internet Explorer

Problema Você não pode transferir os relatórios ao utilizar o Internet Explorer como o seu navegador. Você recebe erros como "o Internet Explorer não pode baixar o downloadReport do servidor. O Internet Explorer não pôde abrir este site da Internet. O site solicitado não está disponível ou não pode ser encontrado. Por favor, tente novamente mais tarde" ou "O arquivo não pode ser baixado".

Possível causa O Internet Explorer tem a configuração "Não salvar páginas criptografadas no disco" ativada.

Solução Altere as configurações de segurança do Internet Explorer. Execute as seguintes etapas: Selecione **Ferramentas** > **Opções da Internet** > **Avançada** > **Segurança** e desmarque a caixa de seleção "Não salvar páginas criptografadas no disco". Depois selecione **Ok**.

Problemas de tamanho da captura de registros

Problema O tamanho da captura de registros pode se tornar muito grande.

Possível causa O tamanho da captura de registros pode se tornar muito grande, especialmente ao obter registros dos arquivos. Ao obter registros de um arquivo, o serviço de captura de registro recebe os registros durante um dia inteiro, mesmo se você tiver selecionado apenas uma parte do dia. O sistema foi concebido desta forma porque descompactar os arquivos pode ser um processo demorado e pode afetar o desempenho do seu sistema.

Solução O tamanho da captura de registros pode ser minimizado, selecionando apenas as atividades que você está tentando solucionar. O tamanho da captura de registros também pode ser minimizado realizando uma captura de registros, assim que você tiver qualquer problema, de maneira que o serviço de captura de registros não tenha que ir para os arquivos para obter os registros.

CAPÍTULO 2

Certificados

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre certificados.

- Não é possível remover ou substituir certificados existentes, página 3
- Não é possível remover um Certificado IdP de SSO, página 4
- Erro da cadeia de certificados, página 4
- Certificado não Corresponde à Chave Privada, página 4
- Erro de certificado ainda não válido, página 5
- Erro de certificado expirado, página 5
- Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML, página 5
- Erro de Certificado Inválido, página 5
- Erro de domínio inválido—Certificado curinga, página 6
- Erro de domínio inválido—Certificado SAN, página 6
- Erro de descriptografia de chave, página 7
- Erro de tamanho da chave, página 7
- O Certificado Revogado Impede o Acesso do Site de Administração, página 7
- Certificado autoassinado após atualização, página 8
- Não é Possível Estabelecer o TLS Devido à Extensão Ausente no Certificado, página 8
- Não é Possível Acessar o Cisco WebEx Meetings Server do Meu Dispositivo Móvel, página 8
- Conexão não confiável, página 9

Não é possível remover ou substituir certificados existentes

Problema Você não pode remover ou substituir o certificado existente por um novo.

Possível causa O Cisco WebEx Meetings Server não permite que você remova os certificados, mas você pode substituí-los. Se você for incapaz de substituir o seu certificado, o SSO pode ser ativado.

Solução Inicie sessão no site da Administração e desative o SSO antes de tentar substituir o seu certificado. Consulte "Desativação de SSO" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Não é possível remover um Certificado IdP de SSO

Problema Você é incapaz de remover um certificado IdP de SSO do seu sistema.

Possível causa O formato do certificado está incorreto.

Solução Carregue novos certificados IdP e certifique-se que o formato do certificado é Base64 codificado X.509.

Erro da cadeia de certificados

Problema Você recebeu um erro da cadeia de certificados.

- **Possível causa** Um ou mais certificados estão faltando no meio da cadeia.
- **Possível causa** Os certificados estão na ordem errada no arquivo.

- **Solução** Copie cada certificado individual em um arquivo separado.

- **Solução** Utilize o seu visualizador de certificado de escolha (OpenSSL, keychain) para examinar o assunto e o emissor de cada certificado para garantir que a cadeia esteja completa.

- **Solução** Reordene o arquivo corretamente ou adicione os certificados que faltam e tente novamente.

Certificado não Corresponde à Chave Privada

Problema Você receberá uma mensagem de erro indicando que o seu certificado não coincide com a chave privada.

Possível causa A chave privada que corresponde ao seu certificado não está mais no seu sistema. Isso pode ocorrer se você gerou um segundo pedido de assinatura do certificado (CSR) ou certificado autoassinado, ou realizou qualquer operação que alterou os organizadores ou as URLs no seu sistema.

Solução Se você salvou a chave privada que você baixou a partir do seu sistema quando você gerou o seu CSR, você pode carregar isso juntamente com o seu certificado. Verifique se o certificado está em um formato PEM. Abra o arquivo salvo da chave privada com um editor de texto e copie a chave privada. Inclua as linhas -----INICIAR CHAVE PRIVADA----- e -----FINALIZAR CHAVE PRIVADA-----. Abra o certificado no formato PEM em um editor de texto e cole a chave privada na parte superior do arquivo, acima da linha -----INICIAR CERTIFICADO-----. Certifique-se de que não há linhas em branco ou texto. Salve este arquivo combinado e fazer o carregue para o seu sistema. Note que, se você mudou os organizadores ou as URLs

desde a geração do CSR e está usando um certificado SAN, esse certificado não será mais válido para o sistema. Se você estiver usando um certificado curinga, você pode realizar esse procedimento. Se você não tem a chave privada salva, você terá que gerar outro CSR e comprar um novo certificado.

Erro de certificado ainda não válido

Problema Você receberá uma mensagem de erro indicando que o seu certificado ainda não está válido.

Possível causa O período de validade do certificado ainda não começou.

- **Solução** Aguarde até que o certificado torne-se válido e carregue-o novamente.

- **Solução** Gere um novo CSR e use-o para obter um certificado novo e válido.

- **Solução** Certifique-se que a hora do sistema esteja correta.

Erro de certificado expirado

Problema Você recebeu um erro de certificado expirado.

Possível causa O período de validade do certificado terminou.

Solução Gere um CSR de notícias e use-o para obter um certificado novo e válido. Certifique-se que a hora do sistema esteja correta.

Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML

Problema Você recebeu a mensagem de erro "O certificado X.509 está incorreto para validar a afirmação SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte".

Possível causa O seu certificado ou IdP não é válido.

Solução Valide o seu certificado ou IdP, se necessário.

Erro de Certificado Inválido

Problema Você recebeu um erro de certificado inválido.

Possível causa O arquivo do certificado está incorreto.

- **Solução** Se você está carregando um arquivo PEM, verifique se não há nenhum texto ou linhas em branco antes do `-----INÍCIO DO CERTIFICADO-----` ou após o `-----FINAL DO CERTIFICADO----`.

- **Solução** Verifique se o certificado está em um formato suportado (X.509 no PEM, PKCS#12 criptografado ou codificação DER).

- **Solução** Gere um novo CSR e use-o para obter um certificado novo e válido.

Erro de domínio inválido—Certificado curinga

Problema Você recebeu uma mensagem de erro de domínio inválido.

Possível causa O usuário carregou um certificado curinga. Um ou mais dos nomes dos organizadores no sistema ou no site ou na URL de administração não estão no mesmo domínio, conforme especificado no nome comum do certificado. Ao usar um certificado curinga, todos os organizadores e URLs no sistema devem estar em um único domínio. Se usar vários domínios, você precisa de um certificado SAN ao invés.

- **Solução** Verifique se você está utilizando o certificado correto e carregue-o novamente.

- **Solução** Obtenha um novo certificado e carregue-o.

- **Solução** Examine o certificado utilizando o OpenSSL para verificar qual domínio está presente no certificado.

Erro de domínio inválido—Certificado SAN

Problema Você recebeu uma mensagem de erro de domínio inválido.

Possível causa O usuário carregou um certificado SAN. O CN não coincide com a URL do site.

- **Solução** Verifique se você está utilizando o certificado correto e tente novamente.

- **Solução** Obtenha um novo certificado e carregue-o novamente.

- **Solução** Examine o certificado utilizando o OpenSSL para verificar se todos os organizadores estão presentes.

Erro de descriptografia de chave

Problema Você recebeu um erro de descriptografia de chave.

- **Possível causa** A chave está criptografada e uma senha não foi fornecida.
- **Possível causa** A chave está criptografada e uma senha incorreta foi fornecida.
- **Possível causa** A chave está incorreta.
- **Possível causa** A chave não é suportada. As chaves suportadas incluem PCKS#1, PKCS#8, PKCS#12 criptografados.

• **Solução** Certifique-se de que você está digitando a senha correta.

• **Solução** Tente ler a chave com o OpenSSL.

Erro de tamanho da chave

Problema Você recebeu uma mensagem de erro do tamanho da chave.

Possível causa O usuário está tentando carregar uma chave privada e certificada ou um certificado sozinho, mas o comprimento da chave é muito pequeno.

Solução Obtenha um novo certificado e uma chave privada com um tamanho de chave de pelo menos 2048 bits. Utilize o OpenSSL para verificar o comprimento da chave.

O Certificado Revogado Impede o Acesso do Site de Administração

Problema Os administradores e usuários não podem acessar os sites do usuário final e de administração. A seguinte mensagem de erro é exibida: "Há um problema no certificado de segurança do site. Este certificado da organização foi revogado".

Possível causa Você regenerou a chave privada e importou certificados revogados SSL. Depois de desligar o modo de manutenção, você vê o seguinte alerta de segurança: "O certificado de segurança deste site foi revogado. Este site não devem ser confiável".

Solução No Internet Explorer, selecione **Ferramentas** > **Opções da Internet**, selecione a guia **Avançado** e desmarque a opção "Verificar por revogação de certificado do servidor". Regenere e importe novamente o seu certificado. Consulte "Gerenciar Certificados" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter informações sobre como gerar um novo Pedido de Assinatura do Certificado (CSR), obtendo um certificado de uma autoridade de certificação e importando o certificado para seu sistema . Os administradores e usuários poderão acessar os sites do usuário final e de administração depois de importar novamente o seu certificado.

Certificado autoassinado após atualização

Problema O sistema reverte para um certificado autoassinado depois que um certificado de terceiros foi carregado.

Possível causa Você executou uma atualização, expansão, adicionou alta disponibilidade, alterou a URL do site ou uma alteração semelhante.

Solução Se a operação que você realizou alterou os nomes dos organizadores ou as URLs no seu sistema, o certificado existente já não é válido. Gere um novo CSR e obtenha um novo certificado. Se a operação não alterou nenhum nome de organizador ou URLs, você pode restaurar a chave privada e o certificado ao carregá-los novamente.

Não é Possível Estabelecer o TLS Devido à Extensão Ausente no Certificado

Problema O TLS não pode ser estabelecido. Ao verificar os pacotes sniffing, eles mostram que o CUCM envia **Certificado não suportado** para o Cisco WebEx Meetings Server durante o handshaking entre o CUCM e o Orion TLS.

Possível causa O CUCM verifica o uso de chave estendida X509 no certificado.

Solução Use seu visualizador de certificado de escolha para garantir que a autoridade de certificação incluiu as seguintes extensões. Se você encontrar uma extensão que está ausente do certificado, entre em contato com a autoridade de certificação para obter assistência.

```
Uso da chave estendida X509v3: Autenticação do servidor Web TLS, autenticação do cliente
Web TLS
```

Não é Possível Acessar o Cisco WebEx Meetings Server do Meu Dispositivo Móvel

Problema Não consigo de acessar o Cisco WebEx Meetings Server do meu dispositivo móvel.

Possível causa O seu certificado autoassinado previne você de acessar o sistema.

Solução Os administradores que desejam fornecer acesso ao Cisco WebEx Meetings Server a partir dos dispositivos móveis devem enviar o certificado para todos os seus usuários por e-mail. Os usuários não poderão iniciar sessão sem o certificado. Além disso, alguns usuários do Cisco WebEx Meetings Server podem ter certificados que são assinados por uma autoridade de certificação que não é reconhecida pelos dispositivos móveis. *Instruções para os administradores:* Conectar ao site de Administração. Selecione **Configurações** > **Segurança** > **Certificados**. Em Certificados SSL, selecione **Mais Opções**. Selecione **Exportar Certificados SSL**. O processo de exportação cria um arquivo chamado CAcert.pem.txt. Renomeie este arquivo com uma extensão de .pem (por exemplo, CAcert.pem). Envie este arquivo .pem para os seus usuários (Note que os usuários devem conseguir acessar o e-mail em seus dispositivos móveis.). Certifique-se de incluir as seguintes

instruções para seus usuários no corpo do e-mail. *Instruções para os usuários finais:* Abra o .pem em anexo neste e-mail. Na página **Instalar Perfil**, selecione **Instalar** e depois selecione **Instalar** novamente para confirmar. Tente iniciar sessão no aplicativo Reuniões no seu dispositivo móvel depois de fazer essas alterações.

Conexão não confiável

Problema Você recebe uma mensagem de conexão não confiável. O cliente pode verificar o certificado do Cisco WebEx Meetings Server utilizando o seu truststore. O Microsoft Internet Explorer utiliza o sistema operacional truststore. O Mozilla Firefox utiliza o seu próprio truststore incorporado. Para exibir os certificados raiz confiáveis do Windows: http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc754841.aspx.

Possível causa O sistema está utilizando um certificado autoassinado. Isto pode ocorrer porque o sistema é uma instalação nova ou o cliente tinha um certificado existente, mas executou uma operação que invalidou esse certificado e o sistema gerou um certificado autoassinado em seu lugar.

Solução Compre um certificado de uma autoridade de certificação bem conhecida e carregue-o para o sistema. "Bem conhecida" significa que esse certificado de raiz da autoridade de certificação está no truststore de todos os navegadores.

Possível causa O emissor do certificado Cisco WebEx Meetings Server não é confiável para o cliente.

- **Solução** Certifique-se de que o emissor do certificado está no truststore do seu cliente. Em particular, se você utilizar uma autoridade de certificação privada ou interna, você é responsável por distribuir o certificado raiz para todos os clientes ou cada cliente pode adicioná-lo manualmente.

- **Solução** Carregue um certificado intermediário para o Cisco WebEx Meetings Server. Algumas vezes, enquanto o emissor do certificado é uma autoridade de certificação intermediária que não é bem conhecida, o seu emissor, a autoridade de certificado raiz, é bem conhecida. Você pode distribuir o certificado intermediário para todos os clientes ou carregá-lo para o Cisco WebEx Meetings Server juntamente com o certificado da entidade final.

CAPÍTULO 3

Cisco Jabber

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas relacionados com o Cisco Jabber.

- Não é Possível se Conectar a um WebEx Meeting Usando o Cisco Jabber, página 11

Não é Possível se Conectar a um WebEx Meeting Usando o Cisco Jabber

Problema Estou tendo dificuldades ao usar o Cisco Jabber para conectar a uma reunião WebEx.

Possível causa O Cisco Unified Communications Manager IM e o servidor Presence ou o servidor Cisco Unified Presence não foram devidamente configurados para a integração do Cisco Jabber, ou o usuário inseriu uma URL do site ou as credenciais do usuário incorretas.

- **Solução** Os administradores devem verificar se a porta 443 está aberta. O Cisco Jabber se conecta ao Cisco WebEx Meetings Server por essa porta.

- **Solução** Os administradores devem garantir que o Cisco Unified Communications Manager IM e o servidor Presence ou o servidor Cisco Unified Presence estejam devidamente configurados e que cada usuário tenha um perfil de conferência. O administrador adiciona a URL do site para uma configuração de servidor de conferência no servidor presence e, em seguida, adiciona aquela configuração do servidor para um perfil de conferência. Os administradores podem então associar os usuários com esse perfil de conferência. Quando o Cisco Jabber se conecta ao servidor presence, ele obtém os detalhes do perfil de conferência. Para mais informações veja *Configurar implantações no local com o Cisco Unified Communications Manager* no Guia de configuração do Cisco Jabber para Windows Server ou *Configurar Servidores* no Guia de Instalação e Configuração do Cisco Jabber para Windows em http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html dependendo do servidor presence que você está usando.

- **Solução** Verifique se o Jabber para Windows está operando corretamente. Para mais informações sobre o Jabber para Windows, consulte o http://www.cisco.com/en/US/products/ps12511/prod_installation_guides_list.html.

- **Solução** Os usuários devem confirmar com o Administrador que a URL do site e as credenciais que eles estão usando estão corretas. Os administradores podem verificar as credenciais do usuário, fazendo referência ao perfil de conferência do usuário.

CAPÍTULO 4

Integração de diretórios

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre a integração de diretórios.

- Um usuário não pode iniciar a sessão após a integração de diretórios ser configurada, página 13
- Todos os usuários não podem iniciar a sessão após a integração de diretórios, página 14
- O usuário não pode iniciar a sessão após a alteração do SSO para a autenticação LDAP, página 14
- Alguns ou todos os usuários não conseguem iniciar a sessão depois de alterar o SSO para a autenticação LDAP, página 15
- Um administrador não pode iniciar a sessão no site WebEx, página 15
- Um usuário adicionado no Cisco WebEx Meetings Server não pode iniciar a sessão, página 15
- Uma conta de usuário não pode ser usada para iniciar a sessão no Cisco WebEx Meetings Server, página 15
- Você não pode ativar um usuário, página 16
- O status do usuário não foi atualizado depois que uma alteração foi feita no seu servidor Active Directory, página 16
- Um usuário adicionado no servidor Active Directory não aparece depois de uma sincronização, página 17

Um usuário não pode iniciar a sessão após a integração de diretórios ser configurada

Problema Um usuário não pode iniciar a sessão após a integração de diretórios ser configurada.

Possível causa Existe um problema com a conta do usuário do Active Directory.

Solução Verifique o seu servidor Active Directory para ver se o usuário tem uma conta e se está ativa.

Possível causa A conta de e-mail do usuário pode não ser válida.

Solução Verifique se o usuário tem uma conta de e-mail válida. O formato aceito é abc@mydomain.com.

Possível causa O usuário pode não estar configurado no seu diretório CUCM.

Solução Certifique-se de que o usuário está em sua lista de usuários no CUCM. Os usuários podem iniciar a sessão mesmo quando o usuário não foi importado para a base de dados do Cisco WebEx Meetings Server ainda. Quando autenticação LDAP estiver habilitada e um usuário tenta iniciar a sessão, o sistema verifica se o endereço de e-mail já existe no banco de dados (usuário local ou remoto). Se o usuário existir, ele verifica para o campo *ADUserID* no banco de dados para este usuário. Este campo é preenchido depois de efetuada uma sincronização de diretório. Se este campo estiver em branco, então o seu sistema verifica o banco de dados do CUCM para ver se este usuário existe lá. Se o usuário existir no banco de dados do CUCM, ele atualiza o campo *ADUserID* no registro deste usuário no banco de dados e continua com a autenticação. A autenticação é bem sucedida quando o usuário existe no banco de dados do CUCM e ele fornece as credenciais corretas mesmo que não haja uma sincronização prévia usando a integração de diretórios. Após iniciar a primeira sessão, o registro do usuário é tratado como um usuário sincronizado no Active Directory.

Todos os usuários não podem iniciar a sessão após a integração de diretórios

Problema Todos os usuários não podem iniciar a sessão após a integração de diretórios.

Possível causa Pode haver um problema com a sua rede.

Solução Verifique se existe um problema de conectividade de rede entre Cisco WebEx Meetings Server e o CUCM ou o Active Directory.

Possível causa Seu nome de usuário e/ou senha do CUCM AXL mudou.

Solução Obtenha o nome de usuário e/ou senha do CUCM AXL correta.

O usuário não pode iniciar a sessão após a alteração do SSO para a autenticação LDAP

Problema O usuário não pode iniciar a sessão após a alteração do SSO para a autenticação LDAP.

Possível causa O SSO utiliza os IDs dos usuários para autenticação e o LDAP utiliza os endereços de e-mail dos usuários.

Solução Informe ao usuário que ele deve usar o seu endereço de e-mail para iniciar a sessão na sua conta.

Alguns ou todos os usuários não conseguem iniciar a sessão depois de alterar o SSO para a autenticação LDAP

Problema Alguns ou todos os usuários não conseguem iniciar a sessão depois de alterar o SSO para a autenticação LDAP.

Possível causa Você não executou uma sincronização no Cisco WebEx Meetings Server ainda.

Solução Verifique se os usuários afetados já foram adicionados no Cisco WebEx Meetings Server. Se não foram, eles não podem iniciar a sessão no sistema.

Solução Inicie a sessão no site de Administração, selecione **Usuários** > **Integração de Diretórios**, e execute uma sincronização para importar todos os usuários ativos do seu servidor CUCM Active Directory para o Cisco WebEx Meetings Server. Depois de executar uma sincronização, certifique-se de informar aos seus usuários sobre a mudança e que eles devem usar os seus endereços de e-mail para iniciar a sessão. Consulte "Configurando a Integração de Diretórios" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para mais informações.

Um administrador não pode iniciar a sessão no site WebEx

Problema Um administrador não pode iniciar a sessão no site WebEx.

Possível causa Há problemas com as credenciais do administrador.

Solução Certifique-se de que o administrador tenha uma conta no servidor do Active Directory. As credenciais no site WebEx são diferentes do que as do site do Administrador.

Um usuário adicionado no Cisco WebEx Meetings Server não pode iniciar a sessão

Problema Um usuário adicionado no Cisco WebEx Meetings Server não pode iniciar a sessão.

Possível causa Você configurou a integração de diretórios e habilitou a autenticação LDAP.

Solução Certifique-se de que o usuário está configurado no seu servidor Active Directory e depois sincronizado com o seu sistema Cisco WebEx Meetings Server usando o recurso da integração de diretórios.

Uma conta de usuário não pode ser usada para iniciar a sessão no Cisco WebEx Meetings Server

Problema Uma conta de usuário não pode ser usada para iniciar a sessão no Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa As credenciais que você usa para iniciar a sessão no Jabber e em outros Unified Communications podem ser diferentes do seu ID no site WebEx depois de ter configurado a integração de diretórios. Por exemplo, após ativar a autenticação LDAP, o seu ID de usuário passa a ser o seu endereço de e-mail.

Solução Informe ao seu usuário que ele deve usar o seu endereço de e-mail para iniciar a sessão no site WebEx.

Você não pode ativar um usuário

Problema Você não pode ativar um usuário.

Possível causa O usuário foi originalmente ativado pela sincronização do CUCM Active Directory e está agora desativado.

Solução Você não pode ativar um usuário desativado usando as funcionalidades de gerenciamento do Cisco WebEx Meetings Server se o usuário foi originalmente desativado pela sincronização do CUCM Active Directory. Esses usuários devem ser marcados com um asterisco indicando que o "Usuário foi desabilitado no LDAP." Você deve ativar o usuário no Active Directory, executar uma sincronização do CUCM Active Directory, e depois executar uma sincronização de integração de diretórios.

Possível causa O usuário foi desativado usando o gerenciamento de usuário do Cisco WebEx Meetings Server. Você ativou o usuário no seu servidor CUCM Active Directory e efetuou uma sincronização mas o usuário ainda está desativado.

Solução Ative o usuário usando as funcionalidades de gerenciamento de usuários do Cisco WebEx Meetings Server. Inicie a sessão no seu site de Administração, selecione **Usuários**, selecione a caixa de seleção do usuário que deseja ativar, e então selecione **Ações** > **Desativar**.

O status do usuário não foi atualizado depois que uma alteração foi feita no seu servidor Active Directory

Problema O status do usuário não foi atualizado depois que uma alteração foi feita no seu servidor Active Directory.

Possível causa Você não agendou uma sincronização no seu Cisco WebEx Meetings Server para ocorrer após a sincronização do seu CUCM Active Directory. O status do usuário é atualizado no Cisco WebEx Meetings Server com base no status do usuário que está definido nas configurações do seu Active Directory. Por exemplo, se um usuário for excluído do seu servidor Active Directory, o CUCM irá marcar esse usuário como "inativo" durante a próxima sincronização e irá excluir este usuário após 24 horas. Então se o Cisco WebEx Meetings Server não executar uma sincronização dentro de 24 horas, este status do usuário não será alterado.

Solução Certifique-se de que agendar a sincronização do seu Cisco WebEx Meetings Server para ocorrer após a sincronização do seu CUCM Active Directory.

Um usuário adicionado no servidor Active Directory não aparece depois de uma sincronização

Problema Um usuário adicionado no servidor Active Directory não aparece na lista de usuários ativos depois de uma sincronização com o Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa Você pode não ter efetuado uma sincronização no CUCM Active Directory antes de sincronizar o Cisco WebEx Meetings Server. O CUCM não se comunica diretamente com o Active Directory. Após os usuários serem adicionados, você deve executar uma sincronização com o Active Directory usando o CUCM antes de sincronizar os seus usuários com o Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Para executar uma sincronização no servidor CUCM Active Directory, inicie a sessão com a sua conta administrativa CUCM e selecione **Sistema** > **Diretório LDAP**, e então selecione o botão **Efetuar Sincronização Completa Agora** no menu superior. Todos os novos usuários ativos serão importados para o Cisco WebEx Meetings Server após a próxima sincronização de integração de diretórios.

Um usuário adicionado no servidor Active Directory não aparece depois de uma sincronização

CAPÍTULO 5

Recuperação de desastre

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre recuperação de desastres.

- A audioconferência não Funciona depois que a Recuperação de Desastres é Realizada em um Sistema de Dois Centros de Dados, página 19

A audioconferência não Funciona depois que a Recuperação de Desastres é Realizada em um Sistema de Dois Centros de Dados

Problema Em um sistema de teleconferência seguro, sua audioconferência não está funcionando após a realização da recuperação de desastres em um sistema de dois centros de dados.

Possível causa A configuração de tronco SIP CUCM deve ser atualizada. Antes de executar o procedimento de recuperação de desastres, os troncos SIP do ponto de aplicativo e do ponto balanceador de carga são configurados com perfis de segurança de tronco SIP X.509. No seu primeiro centro de dados, os troncos SIP são configurados com perfis de segurança de tronco SIP X.509 naquele centro de dados. No seu segundo centro de dados, seus troncos SIP são configurados com perfis de segurança de tronco SIP X.509 naquele centro de dados. Cada perfil de segurança de tronco SIP é indicado pela sua URL. Após a recuperação de desastres no seu segundo centro de dados restaurado, é atribuído a URL do perfil de segurança do tronco SIP do primeiro centro de dados. Isso faz com que os recursos de audioconferência falhem. Consulte as tabelas abaixo para as configurações necessárias para ambos os centros de dados antes da recuperação de desastres.

Tabela 1: Configuração do Primeiro Centro de Dados antes da Recuperação de Desastres

Tronco SIP	Perfil de segurança de tronco SIP: Nome do assunto X.509
Tronco SIP para um ponto balanceador de carga no seu primeiro centro de dados	URL do site para o seu primeiro centro de dados (formato FQDN)
Tronco SIP para um ponto de aplicativo em seu primeiro centro de dados	URL do site para o seu primeiro centro de dados (formato FQDN)

Tabela 2: Configuração do Segundo Centro de Dados antes da Recuperação de Desastres

Tronco SIP	Perfil de segurança de tronco SIP: Nome do assunto X.509
Tronco SIP para um ponto balanceador de carga no seu segundo centro de dados	URL do site para o seu segundo centro de dados (formato FQDN)
Tronco SIP para um ponto de aplicativo no seu segundo centro de dados	URL do site para o seu segundo centro de dados (formato FQDN)

Solução Inicie o CUCM e altere o perfil de segurança de tronco SIP para o seu segundo centro de dados para a URL do primeiro centro de dados no campo Assunto X.509. Consulte a tabela abaixo para a configuração necessária do seu segundo centro de dados depois de recuperação de desastres. Consulte a seção "Utilizar o Recurso de Recuperação de Desastres" do *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Center* para obter mais informações sobre recuperação de desastres. Consulte a seção "Configurando o Cisco Unified Communications Manager (CUCM)" do *Guia de Planejamento do Cisco WebEx Meetings Center* para obter mais informações sobre a configuração do CUCM.

Tabela 3: Configuração do Segundo Centro de Dados depois da Recuperação de Desastres

Tronco SIP	Perfil de segurança de tronco SIP: Nome do assunto X.509
Tronco SIP para um ponto balanceador de carga no seu segundo centro de dados	URL do site para o seu primeiro centro de dados (formato FQDN)
Tronco SIP para um ponto de aplicativo no seu segundo centro de dados	URL do site para o seu primeiro centro de dados (formato FQDN)

CAPÍTULO 6

Aplicativos de download

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre a transferência de aplicativos, incluindo as ferramentas de produtividade Cisco WebEx, o aplicativo Meetings e o reprodutor de gravações de rede.

- A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome, página 21
- Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha, página 22
- O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java, página 22
- Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos, página 22

A ferramenta de produtividade baixa o início da sessão automática indisponível com os navegadores Firefox e Chrome

Problema Se um usuário faz o download das ferramentas de produtividade WebEx do Internet Explorer, a URL do site WebEx é pré-preenchida no aplicativo WebEx Assistant, facilitando assim o processo de registro do usuário final. No entanto, no Mozilla Firefox e no Google Chrome, esta capacidade não está disponível.

- **Possível causa** Quando o usuário baixa as ferramentas de produtividade WebEx utilizando o Internet Explorer, o WebEx Assistant pode ler um cookie do navegador do cache do navegador do Internet Explorer que permite que ele identifique o site WebEx e pré-preencha essa informação nas telas de registro.
- **Possível causa** Se um usuário baixa as Ferramentas de Produtividade utilizando um navegador diferente do Internet Explorer, as informações do cookie não estarão disponíveis para o WebEx Assistant, desde que estes navegadores armazenam os cookies de uma forma criptografada, tornando-os acessíveis para os aplicativos do desktop como o WebEx Assistant.

1 **Solução** Quando o usuário inicia a baixar as ferramentas de produtividade WebEx a partir da página **Baixar**, há instruções claras dadas aos usuários sobre como iniciar a sessão manualmente no WebEx Assistant.

2 **Solução** Se o caso acima é um problema para os seus usuários, recomendamos mover um instalador silencioso para os desktops dos seus usuários finais. Você pode preencher previamente um dos comutadores

de instalação como parte de uma instalação silenciosa na URL do site WebEx. Consulte o *Guia de Implantação do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Iniciar a sessão em um site SSO utilizando as ferramentas de produtividade falha

Problema Você tenta iniciar a sessão no site configurado de SSO utilizando as ferramentas de produtividade e a sua tentativa de registro falha.

Possível causa O registro do IdP pode não oferecer suporte ao Internet Explorer 6.

Solução Adicione o seguinte no seu registro e tente iniciar a sessão novamente utilizando as ferramentas de produtividade: HKEY_CURRENT_USER\Software\Microsoft\Internet Explorer\Main\FeatureControl\FEATURE_SCRIPTURL_MITIGATION | "ptoneclk.exe"=dword:00000001 | "outlook.exe"=dword:00000001 | ptWbxONI.exe"=dword:00000001 | ptUpdate.exe"=dword:00000001 | PTIM.exe"=dword:00000001 | ptSrv.exe"=dword:00000001

O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java

Problema Os usuários enfrentam falhas intermitentes para iniciar o aplicativo Cisco WebEx Meetings no Windows quando eles estão conectados à sua intranet corporativa usando o Cliente VPN de qualquer conexão Cisco. Essa falha ocorre apenas quando o usuário tenta fazer o download e instalar o aplicativo Cisco WebEx Meetings a primeira vez que ele tenta entrar em uma reunião. Este problema não ocorre mais, uma vez que o aplicativo é instalado no computador do usuário.

Problema Este problema não ocorre quando o usuário tenta participar da reunião sem a VPN ativada (isso pressupõe que o site WebEx está habilitado para acesso público).

Possível causa Os usuários estão usando uma versão desatualizada do Java.

Solução Atualize os computadores dos usuários finais do Windows para a versão mais recente do Java. Se isso não funcionar, recomendamos que você diga aos usuários para instalar manualmente o aplicativo Cisco WebEx Meetings através da página de **Downloads**. Alternativamente, os usuários podem baixar o aplicativo Cisco WebEx Meetings quando tentarem participar da reunião pela primeira vez. As soluções alternativas assumem que os computadores dos usuários em sua organização tem privilégios de administrador. Se eles não têm privilégios de administrador, você pode mover o aplicativo Cisco WebEx Meetings para seus computadores usando os arquivos de instalação fornecidos na página de **Baixar**.

Erro 1316 recebido durante a instalação dos aplicativos

Problema Você está instalando um dos downloads de aplicativos (Cisco WebEx Meetings, ferramentas de produtividade ou reprodutor de gravações de rede), o processo de instalação para, e você recebe o Erro 1316.

Possível causa Você está tentando instalar a mesma versão do aplicativo que está instalado atualmente, mas o instalador tem um nome diferente.

Solução Tente uma das seguintes ações para resolver o problema:

- **Solução** Obtenha um instalador que inclua a mesma versão atualmente no seu sistema, mas altere o nome exibido na mensagem de erro antes de tentar reinstalá-lo. Copie o seu instalador modificado para o caminho exibido na mensagem de erro.

- **Solução** Desinstale o aplicativo existente e em seguida, reinstale-o.

CAPÍTULO 7

E-mails

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre e-mails.

- Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários, página 25
- Problemas do Servidor de E-mail SMTP em um Sistema com Autenticação Baseada em TLS, página 26

Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários

Problema Os e-mails não estão sendo recebidos pelos administradores e usuários.

Possível causa O nome do organizador do SMTP pode estar configurado incorretamente.

Possível causa O servidor SMTP pode estar inativo.

Possível causa Os pedidos de e-mail do servidor SMTP podem estar bloqueados.

Solução Verifique se o nome do organizador do SMTP está configurado corretamente. Se não estiver configurado corretamente, coloque o sistema em modo de manutenção e corrija as informações do SMTP, salve as alterações e desative o modo de manutenção. Após a reinicialização do sistema, o status deve ser UP. Consulte "Configurar um Servidor SMTP" no guia de administração para obter mais informações.

Solução Verifique os seus registros para determinar se os pedidos de e-mail do servidor SMTP estão bloqueados. Corrija o problema do servidor SMTP ou especifique um servidor SMTP diferente.

Solução Você pode testar o e-mail selecionando **Usuários** > **Usuário de E-mail** e, em seguida, enviar um e-mail a um organizador.

Problemas do Servidor de E-mail SMTP em um Sistema com Autenticação Baseada em TLS

Problema O servidor de e-mail SMTP não está funcionando.

Possível causa O TLS está habilitado e o certificado autoassinado não é aceito como válido pelo sistema.

Solução Esta é uma limitação conhecida. Você não pode configurar o servidor de e-mail para usar um certificado autoassinado com o TLS habilitado.

CAPÍTULO 8

Geral

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas gerais.

- Você está vendo os campos de texto com cantos angulares ao invés de arredondados, página 27

Você está vendo os campos de texto com cantos angulares ao invés de arredondados

Problema Você está vendo os campos de texto com cantos angulares ao invés de arredondados.

Possível causa Você está usando o Microsoft Internet Explorer e as configurações da sua versão são muito baixas.

Solução Certifique-se de que você está em modo normal (não no compatibilidade) e usando o Internet Explorer 10. Especificamente, certifique-se que você não esteja usando o Internet Explorer 7.

Você está vendo os campos de texto com cantos angulares ao invés de arredondados

CAPÍTULO 9

Instalação e implantação

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de instalação e implantação.

- Uso de encaminhamento de proxies em seu sistema, página 29
- Uso de Proxies Reversos em seu Sistema, página 30
- A autoimplantação falha em error.deploy_summary.353, página 30
- autoimplantação Falha para o error.deploy_summary.363 e a autoimplantação falha para o error.deploy_summary.365, página 31
- Erro de URL Frase secreta inválida, página 31
- A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização, página 31
- Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada, página 32
- Instalação de Plugin do WebEx Meetings no Microsoft Internet Explorer 8.0, página 32

Uso de encaminhamento de proxies em seu sistema

Embora não recomendamos a utilização da intervenção nos elementos de rede, como projeções proxies entre o software do cliente (em execução nos desktops dos usuários) e os servidores do sistema backend, não proibimos a sua utilização com o sistema. Recomendamos que você minimize tais elementos, já que cada intervenção do elemento de rede possui o potencial de introduzir latências de rede. Estas latências resultam em uma infeliz experiência do usuário dos aspectos sensíveis à latência das reuniões Cisco WebEx, incluindo vídeo, conexão de voz WebEx utilizando o computador e o compartilhamento de tela. Intervir nos elementos pode afetar o conteúdo de cada pacote de rede de maneiras imprevisíveis, que poderiam quebrar esses recursos.

Se os usuários finais experienciam esses problemas, recomendamos enfaticamente que você remova a intervenção dos elementos de rede do seu sistema, e, em seguida, verifique se os problemas foram resolvidos.

Observação Usar proxies avançados pode interferir com a qualidade de serviço (QoS).

Considerações de desempenho

Os proxies não devem alterar o tráfego da rede ou adicionar latências no fluxo geral dos dados no sistema.

- O proxy de encaminhamento deve ter menos do que 10 ms de latência para processar os pacotes. Pode ser difícil para esses proxies de encaminhamento que verificam o conteúdo do pacote processar os pacotes em menos de 10 ms. As latências longas afetam negativamente o áudio, o vídeo e a qualidade do compartilhamento de dados da experiência de reunião dos usuários. Eles também podem afetar o rendimento entre clientes e servidores por causa do maior tempo de viagem (RTT).
- A latência total deve ser controlada se houver mais de um proxy de encaminhamento entre as máquinas virtuais e o cliente.

Funcionalidade

- Se os mecanismos de cache (tais como o cache do cookie) são utilizados nas projeções proxy, então eles podem quebrar a funcionalidade do seu sistema. Nesta situação, sugerimos que você desabilite o cache, embora isso possa afetar o desempenho do proxy de encaminhamento.
- O nível de usuário de autenticação deve ser desativado nos proxies de encaminhamento.
- Se a conexão entre o proxy de encaminhamento e o sistema Cisco WebEx Meetings Server ignorar o proxy reverso da Internet do sistema (para usuários "internos"), o proxy de encaminhamento deve permitir que o sistema *redirecione* as conexões https entre as máquinas virtuais do sistema, cada uma delas possui a sua própria URL https. Esse redirecionamento não é visível para o proxy de encaminhamento se o proxy reverso da Internet do Cisco WebEx Meetings Server estiver localizado entre o proxy e as máquinas virtuais internas.

Proxies Suportados

- http
- SOCKS v4

Observação O SOCKS v5 não é suportado

Uso de Proxies Reversos em seu Sistema

Somente o Proxy Reverso da Internet fornecido com este produto poderá ser usado neste sistema. Os proxies reversos da Internet ou os balanceadores de carga da web, fornecidos por outros fornecedores, não são compatíveis de forma alguma. O proxy reverso Internet fornecidos com este produto é otimizado para lidar com o tráfego web em tempo real, áudio e compartilhamento de dados de usuários externos juntando reuniões da Internet.

A autoimplantação falha em error.deploy_summary.353

Problema O usuário recebe a seguinte mensagem de erro durante a autoimplantação:

Erro: error.deploy_summary.353 = A imagem utilizada para implantar as máquinas virtuais pode estar corrompida. Obtenha uma nova cópia do arquivo OVA e implante todas as máquinas virtuais de novo.

Possível causa O OVA baixado anteriormente está corrompido.

- **Solução** Verifique para determinar se o OVA baixado a partir do Cisco contém o checksum correto.

- **Solução** Certifique-se que o armazenamento de dados onde novas máquinas virtuais estão sendo implantadas esteja disponível e não esteja executando ativamente as aplicações.

- **Solução** Certifique-se que não há alarmes de armazenamento visíveis vistos no VMware vCenter.

autoimplantação Falha para o error.deploy_summary.363 e a autoimplantação falha para o error.deploy_summary.365

Problema Você receberá uma das duas seguintes mensagens de erro: Autoimplantação Falha para o error.deploy_summary.363 ou a autoimplantação falha para o error.deploy_summary.365

Possível causa Você não pode implantar na máquina virtual selecionada.

Solução Selecione **Iniciar Novamente** para reiniciar a implantação.

Erro de URL Frase secreta inválida

Problema Se a mensagem "frase secreta inválida" for exibida, isto pode ser porque a URL foi inserida incorretamente ou a máquina virtual de Administração do CWMS (principal ou secundário) foi reiniciada durante uma implantação, alterando a URL de implantação.

Solução Se o erro for o resultado da máquina virtual de Administração ter sido reiniciada, você deve excluir a máquina virtual de Administração do vCenter, reiniciar a implantação do início, inclusive reimplantação da máquina virtual de Administração.

Solução Se outras máquinas virtuais estavam conectadas durante a implantação, você precisará excluir essas máquinas virtuais também.

A página de download do usuário final é quebrada após completar uma atualização

Problema Os usuários finais não podem acessar o link de download.

Possível causa Os recursos estáticos são armazenados em cache para melhorar o desempenho das páginas web. No entanto, os usuários finais podem estar utilizando um navegador web que possui uma versão antiga. Os arquivos Javascript podem ser armazenados em cache, onde os arquivos Javascript são carregados da sua máquina local ao invés do servidor.

Solução Os usuários devem limpar o cache do navegador e tentar reacessar a página de download.

Não é possível instalar o Cisco WebEx Meetings Server devido a versão do produto não suportada

Problema Não é possível Instalar o Cisco WebEx Meetings Server na minha máquina virtual.

Possível causa Sua versão de Vmware ESXi não é suportada.

Solução Certifique-se que você está usando o Vmware ESXi 5.0 Atualização 1 ou o 5.1. A versão 4.x não é suportada.

Instalação de Plugin do WebEx Meetings no Microsoft Internet Explorer 8.0

Problema Você receberá uma mensagem de erro indicando que a instalação não foi bem sucedida ao tentar instalar o cliente Meetings.

Possível causa O computador no qual você está tentando instalar o software não tem privilégios de administrador.

Solução Certifique-se de que o computador tenha a versão mais recente do Cisco WebEx Meetings Server instalada. Verifique se o computador tem privilégios de administrador do Windows. Se não tem, isso está causando a mensagem de erro e a falha na instalação . Obtenha privilégios de administrador, se possível. Certifique-se de que as configurações de segurança do IE 8.0 estejam definidas para seus padrões prontos para uso, selecionando **Painel de controle** > **Opções da Internet** > **Avançado** > **Reiniciar**. Se nenhuma das opções acima resolver o problema, você deve mover o instalador MSI para o desktop do usuário final usando um script de início de sessão do Windows ou método similar. Você pode acessar os pacotes MSI para reuniões, ferramentas de produtividade e outros aplicativos do site de administração do Cisco WebEx Meetings Server. Selecione **Configurações** > **Downloads**. Consulte "Transferência e Aplicações de Implantação em Massa" no *Guia de Planejamento do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações. Se nenhum dos procedimentos acima resolver o problema, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência.

CAPÍTULO 10

Licenças

- Depois que a Alta Disponibilidade Falha, o Sistema Inicia no Modo de Teste Gratuito, página 33
- Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida, página 34
- O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas, página 34
- O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas e o Sistema foi Desativado, página 34
- Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas, página 34
- Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas e seu Sistema foi Desativado, página 35
- Você não pode Acessar o Enterprise License Manager (ELM) da Cisco do Cisco WebEx Meetings Server, página 35
- A Instalação de Licenciamento Falha com Múltiplas Janelas de Navegadores Abertas, página 35
- O botão Gerenciar Licenças está desativado, página 36
- Mensagem de alerta de licença expirada, página 36

Depois que a Alta Disponibilidade Falha, o Sistema Inicia no Modo de Teste Gratuito

Problema Depois que um sistema de alta disponibilidade falha, o sistema inicia no modo de teste gratuito, o que lhe dá 180 dias para restabelecer sua conexão com o Enterprise License Manager (ELM).

Possível causa O ELM só funciona em seu sistema primário. Depois da falha, o seu sistema de alta disponibilidade não pode se conectar com o ELM.

Solução Reinicie o seu sistema primário usando o VMware vCenter. Seu sistema deve reconectar-se ao ELM automaticamente durante o processo de reinicialização. Se você ainda não conseguir se conectar com o ELM depois que a reinicialização estiver concluída, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência adicional.

Mensagem de alerta de teste gratuito é exibida

Problema O sistema indica que ele está sendo executado em modo de teste gratuito no site de Administração.

Possível causa Depois de implantar o sistema, ele é automaticamente colocado no modo de teste gratuito.

Solução Instale licenças para acabar com o modo de teste gratuito. Consulte a seção "Gerenciar Licenças" na ajuda on-line e no *Guia de Administração* para obter mais informações.

O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas

Problema Você receberá um e-mail de licenças que excederam.

Possível causa O uso de licenças está excedendo o número de licenças adquiridas.

Solução Entre em contato com o representante de vendas da Cisco e compre um número suficiente de licenças para usar para ou inferior ao número de licenças instaladas.

O Uso de Licenças Excedeu o Número de Licenças Adquiridas e o Sistema foi Desativado

Problema Você receberá um e-mail indicando que o sistema foi desativado devido a uma condição de licenças excedidas.

Possível causa Você excedeu o número de licenças instaladas há mais de seis meses.

Solução Entre em contato com o representante de vendas da Cisco e compre um número suficiente de licenças para usar para ou inferior ao número de licenças instaladas.

Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas

Problema Você receberá um e-mail indicando que o sistema está operando com licenças inválidas.

Possível causa Seu sistema não pode se comunicar com o Servidor de Licenças (ELM). Se o sistema está configurado para alta disponibilidade, o seu sistema primário não está ativo e você está usando o sistema de failover, o sistema é incapaz de se comunicar com o servidor de licenças.

Solução Reinicie o seu sistema primário usando o VMware vCenter. Seu sistema deve reconectar-se ao ELM automaticamente durante o processo de reinicialização. Se você ainda não conseguir se conectar com o ELM depois que a reinicialização estiver concluída, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência adicional.

Você Receberá um E-mail de Licenças Inválidas e seu Sistema foi Desativado

Problema Você receberá um e-mail indicando que o sistema foi desativado porque você estava operando com licenças inválidas por mais de seis meses.

Possível causa Seu sistema não pode se comunicar com o Servidor de Licenças (ELM). Se o sistema está configurado para alta disponibilidade, o seu sistema primário não está ativo e você está usando o sistema de failover, o sistema é incapaz de se comunicar com o servidor de licenças.

Solução Reinicie o seu sistema primário usando o VMware vCenter. Seu sistema deve reconectar-se ao ELM automaticamente durante o processo de reinicialização. Se você ainda não conseguir se conectar com o ELM depois que a reinicialização estiver concluída, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência adicional.

Você não pode Acessar o Enterprise License Manager (ELM) da Cisco do Cisco WebEx Meetings Server

Problema Os administradores não podem acessar o ELM do Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa Durante a implantação, a URL da Administração foi configurada com um tipo de domínio menos comum de alto nível, tais como ".infra".

Solução Use tipos de domínio comuns de alto nível, tais como ".com". Este é um problema conhecido e será abordado em uma futura versão do Cisco WebEx Meetings Server.

A Instalação de Licenciamento Falha com Múltiplas Janelas de Navegadores Abertas

Problema A instalação de licenças falha.

Possível causa O Site de Administração e as páginas de Administração ELM estão abertos em duas janelas diferentes do navegador, enquanto ambos compartilham a mesma URL do site de Administração.

Solução Certifique-se que a guia de administração esteja fechada e clique no botão Instalar novamente. Inicie sessão no site de Administração. Selecione **Sistema** e depois selecione **Exibir Mais** na seção Licenças. Selecione **Gerenciar Licenças** para abrir a página ELM. Feche a janela do navegador original que exibe a página **Licenças do Usuário**. Selecione **Instale o Arquivo de Licença** na página ELM e prossiga com a instalação da licença. Consulte "Gerenciar Licenças" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

O botão Gerenciar Licenças está desativado

Problema O botão **Gerenciar Licenças** está desabilitado na página **Licenças do Usuário**.

Possível causa Em um ambiente de alta disponibilidade, o site de Administração está sendo executado em uma máquina virtual secundária.

Solução Determine por que o site da Administração está em execução na máquina virtual secundária. Conserte o seu sistema primário e reinicialize do VMware vCenter. O sistema deve funcionar normalmente após a reinicialização.

Mensagem de alerta de licença expirada

Problema Você recebe uma mensagem de alerta de licença expirada.

Possível causa A versão do seu sistema e a versão da licença não coincidem.

Solução Certifique-se de ter instalado a versão mais recente da licença.

CAPÍTULO 11

Modo de manutenção

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas do modo de manutenção.

- A mensagem de reinicialização não desaparece depois de desativar o modo de manutenção, página 37
- A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada, página 37

A mensagem de reinicialização não desaparece depois de desativar o modo de manutenção

Problema Depois de desligar o modo de manutenção, a mensagem de reinicialização não desaparece e o seu navegador não redireciona para a página de entrada na Administração.

Possível causa Este é um problema conhecido, mas a causa é indeterminada.

Solução Insira manualmente a URL do site da Administração para alcançar a página de registro.

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada

Problema A sua solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada.

Possível causa Você selecionou o botão **Ative o modo de manutenção** ou **Desative o Modo de Manutenção** muito rápido.

Solução Aguarde alguns segundos e selecione **Ative o modo de manutenção** ou **Desative o Modo de Manutenção** novamente.

Possível causa Já existe um sistema de mudança de alteração ocorrendo (por exemplo, adição ou remoção de alta disponibilidade).

Solução Aguarde 30 minutos e selecione **Ative o modo de manutenção** ou **Desative o Modo de Manutenção** novamente.

A solicitação para ligar ou desligar o modo de manutenção é rejeitada

CAPÍTULO 12

Gravações

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de gravação.

- Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada, página 39
- As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador, página 40
- O botão de gravação gera erro de conexão do servidor, página 40
- Não é Possível Adicionar um Servidor de Armazenamento, página 40
- A gravação da reunião não é exibida para o organizador, página 40
- O botão de gravação está travado, página 41
- O painel de gravação gera o erro, página 41
- As gravações não aparecem na página de gravações, página 42

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada

Problema Os usuários não podem iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações em nenhum navegador.

Possível causa Os usuários estão utilizando versões de Java não suportadas.

Solução Se você estiver utilizando o Microsoft Internet Explorer, ative o ActiveX ou instale o Java superior a 1.6.034 ou 1.7.06. Se você estiver utilizando o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, instale o Java superior a 1.6.034 ou superior a 1.7.06, ou faça o download e reinstale o cliente Cisco WebEx Meetings ou o Reprodutor de gravações de rede manualmente. Em seguida, tente iniciar ou participar de uma reunião ou exibir uma gravação novamente.

As gravações de reuniões estão ausentes nas páginas de gravações do organizador

Problema As gravações de reuniões não são listadas na página **Gravações** para qualquer usuário organizador, embora o organizador tenha permitido a gravação nas reuniões.

Possível causa Pode haver um problema de permissão no servidor de armazenamento para o ponto de montagem específico que o Cisco WebEx Meetings Server está direcionando para a página de configuração do servidor de armazenamento (no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento**).

Solução Este é um problema conhecido.

O botão de gravação gera erro de conexão do servidor

Problema Quando um organizador da reunião tenta clicar no botão de gravação no interior da sala de reuniões, o cliente da reunião exibe um erro indicando que não pode se conectar ao servidor de gravação.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Atualize os privilégios no ponto de montagem NAS para `777` utilizando `chmod -R 777 <mount-point-directory>`, se o servidor de armazenamento estiver sendo executado no SO Linux. Em seguida, tente anexar o servidor NAS ao Cisco WebEx Meetings Server novamente.

Não é Possível Adicionar um Servidor de Armazenamento

Problema Você não pode adicionar um servidor de armazenamento.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Atualize os privilégios no ponto de montagem NAS para `777` utilizando `chmod -R 777 <mount-point-directory>`, se o servidor de armazenamento estiver sendo executado no SO Linux. Em seguida, tente anexar o servidor NAS ao Cisco WebEx Meetings Server novamente.

A gravação da reunião não é exibida para o organizador

Problema O organizador da reunião não vê a gravação da reunião na página **Gravações** por mais de 10 minutos após a reunião gravada ter terminado.

Possível causa O NBR WSS não possui privilégio de ler/escrever arquivos no servidor de armazenamento.

Solução Se você estiver utilizando um servidor de armazenamento Linux, digite o seguinte comando: `chmon -R 777`*diretório do ponto de montagem*. Se você deseja recuperar os registros da reunião que não foram gerados na página **Gravações**, entre em contato com o TAC.

O botão de gravação está travado

Problema Os organizadores da reunião não podem registrar reuniões porque o botão **Registrar** está travado.

Possível causa O NAS não está anexado ao Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores**, selecione o link **Adicione um servidor de armazenamento** e especifique o servidor NFS e o ponto de montagem. Por exemplo, 170.70.80.90:/*Caminho para o ponto de montagem no servidor*.

Possível causa A gravação não está habilitada no Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Configurações** > **Reuniões** e verifique a caixa **Registrar** sob Privilégios do Participante.

Possível causa O uso do servidor de armazenamento atingiu o seu limite, conforme especificado na página **Alarmes** do site da Administração.

Solução Certifique-se de que a capacidade de armazenamento no NAS está sendo monitorada na página **Alarmes**. Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Painel** > **Alarmes**, selecione o link **Editar**, verifique a opção **Armazenamento**, arraste o controle deslizante para o limite de armazenamento na página **Editar Alarmes** no painel e selecione **Salvar**. Alternativamente, você pode excluir arquivos do ponto de montagem do servidor de armazenamento para criar mais espaço.

Possível causa Se o servidor de armazenamento foi interrompido ou o serviço NFS no NAS foi interrompido ou reiniciado, prevenindo que o Cisco WebEx Meetings Server acesse o ponto de montagem.

Solução Inicie a sessão no site da Administração, selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento** e reconfigure o NAS.

O painel de gravação gera o erro

Problema Depois de gravar uma reunião que está em andamento há algum tempo, o painel gravador exibe um erro. Quando você passa o mouse sobre o painel, ele exibe um erro de áudio ou de vídeo.

Possível causa O usuário Tomcat do Cisco WebEx Meetings Server não pode escrever no ponto de montagem.

Solução Certifique-se de que o ponto de montagem possa ser acessado e que o Cisco WebEx Meetings Server possa escrever nele.

As gravações não aparecem na página de gravações

Problema As gravações não aparecem na página **Gravações** de qualquer usuário organizador, mesmo que o organizador tenha permitido a gravação nas reuniões.

Possível causa Há um problema de permissões no servidor de armazenamento no ponto de montagem específico que o seu sistema está apontando.

Solução Inicie a sessão no seu site da Administração e selecione **Sistema** > **Servidores** > **Configuração do servidor de armazenamento**. Certifique-se de que as suas permissões estejam configuradas corretamente.

CAPÍTULO 13

Servidores

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os servidores de e-mail e armazenamento.

- O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado, página 43
- Problemas de conexão do servidor externo, página 43
- NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais, página 44
- Seu Servidor de Armazenamento não está fazendo Backup do Sistema ou das Gravações, página 44

O SMTP envia as falhas quando o e-mail do administrador utiliza um caractere sublinhado

Problema Um usuário envia um e-mail para o administrador e o e-mail é retornado como não entregue.

Possível causa Os caracteres sublinhados não são suportados nos endereços de e-mail.

Solução Não utilize caracteres sublinhados ou outros caracteres não suportados no envio de e-mails para o administrador.

Problemas de conexão do servidor externo

Problema Os administradores e os usuários não estão recebendo e-mails do seu sistema.

Possível causa Pode haver um problema de permissões no servidor de armazenamento no ponto de montagem específica para o qual o seu sistema está apontando (inicie sessão no site da Administração e selecione **Sistema** > **Servidores** > **Servidor de armazenamento**).

1 **Solução** Certifique-se de que os **sendmail** pedidos dos interessados do Cisco WebEx Meetings Server não estão bloqueados.

2 **Solução** Coloque o seu sistema em modo de manutenção e corrija as informações do SMTP na administração da web. Salve as suas alterações e tire o sistema do modo manutenção. Quando o sistema terminar de reiniciar, o status deve indicar "UP".

3 **Solução** Corrija o problema do servidor SMTP ou especifique um servidor SMTP diferente para funcionar corretamente com o seu sistema.

NTP-Tempo limite provisionado da sincronização nas máquinas virtuais

Problema Um alerta NTP é exibido na parte superior da página logo após o usuário ter efetuado o login. O NTP do tempo limite provisionado em cada máquina virtual está fora de sincronia por três ou mais minutos.

Possível causa O NTP do tempo limite provisionado em cada máquina virtual está fora de sincronia por três ou mais minutos.

1 **Solução** Espere para ver se a mensagem é apagada após os horários serem sincronizados.

2 **Solução** Confirme que os organizadores ESXi estejam configurados com as informações de DNS corretas e possam atingir o organizador NTP. Para obter mais informações, consulte a documentação do VMware vSphere.

Seu Servidor de Armazenamento não está fazendo Backup do Sistema ou das Gravações

Problema O servidor de armazenamento não está fazendo o backup do sistema e das gravações de reuniões.

Possível causa O servidor de armazenamento não é capaz de se conectar com uma máquina virtual em seu sistema.

Solução Use o VMware vSphere para configurar as configurações do firewall. Consulte a seção "Alterações de Rede Necessárias para sua Implantação" no *Guia de Planejamento do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Possível causa Servidor de armazenamento desligado. Não há conectividade com o servidor.

Solução Verifique se o servidor de armazenamento pode ser acessado de fora do Cisco WebEx Meetings Server. Verifique se o servidor de armazenamento está ligado. Verifique se há conectividade de rede para o servidor de armazenamento. Verifique se a montagem/acesso é possível a partir de uma máquina sem o Cisco WebEx Meetings Server Verifique se o seu servidor de armazenamento não está cheio.

CAPÍTULO 14

Iniciar sessão e problemas da reunião

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre o início da sessão e problemas da reunião.

- Ativação de Conta Falhou, página 46
- Problemas de Logon Automático Ocorrem depois que os Cookies são Importados do Microsoft Internet Explorer, página 46
- Problemas de Compatibilidade no Navegador, página 46
- Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração, página 47
- Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada, página 47
- Convites de Reuniões Encaminhados não Funcionam após Atualização, página 47
- A qualidade gráfica degrada-se quando o compartilhamento de desktop ou de aplicativos é utilizado, página 48
- Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões., página 48
- Participe antes que o Status da Reunião do Organizador esteja Incorreto, página 48
- O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java, página 49
- Capacidade máxima de reunião excedida, página 49
- Recebido E-mail com Problemas da Reunião, página 49
- Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones, página 50
- Os dados de tendência de reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana, página 50
- Problema ao Iniciar uma Reunião no Mozilla Firefox e no Google Chrome Devido ao Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch estar Inativo, página 50
- Preso na Página "Um Momento, por Favor" ao Tentar Iniciar ou Participar de uma Reunião, página 51
- Um usuário não consegue agendar reuniões com o Assistente WebEx, página 51
- Os usuários não Conseguem Organizar ou Participar de Reuniões., página 51
- Usuários não podem discar para uma reunião de conferência Pessoal, página 52

- Não é possível Iniciar uma Reunião, página 52
- URL Inserida no Processo Misto, página 53
- O usuário não consegue acessar o produto, página 53
- O usuário é retirado da conferência de áudio, página 53
- A Tabela WBX*INPROGRESSMEETING não Grava Dados Quando uma Reunião Termina em um Tempo Específico, página 53

Ativação de Conta Falhou

Problema Um administrador ou usuário recebe uma notificação de que sua conta foi ativada, mas ele não consegue iniciar sessão na conta.

Possível causa O período de ativação da conta expirou. Depois que uma conta foi ativada, os administradores têm dois dias e os usuários finais têm três dias para iniciar sessão antes da conta desativar.

Solução Vá para a página de início de sessão e selecione o link da senha esquecida para redefinir sua conta. Quando você receber o e-mail de redefinição de senha, siga as instruções para redefinir sua senha e iniciar sessão na sua conta.

Problemas de Logon Automático Ocorrem depois que os Cookies são Importados do Microsoft Internet Explorer

Problema Um usuário verifica a opção "Lembrar-me" depois de iniciar sessão no Cisco WebEx Meetings Server no Microsoft Internet Explorer. Se o usuário então instala o Mozilla Firefox e importa todos os cookies do Internet Explorer, ele faz com que o usuário inicie sessão automaticamente sempre que iniciar o Firefox, mesmo após terminar a sessão manualmente. Quando um administrador altera a chave de autenticação no site da Administração ou atualiza para a nova versão, isso faz com que o usuário sempre termine a sessão ao iniciar o Firefox, mesmo que ele tenha verificado o "Lembrar-me" na última vez que ele iniciou sessão no Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa O Firefox adiciona um "." antes do nome do domínio do cookie ao importar os cookies do Internet Explorer.

Solução O seu usuário limpou os cookies do Firefox manualmente.

Problemas de Compatibilidade no Navegador

Problema Você está usando um navegador da Internet Explorer que está listado como compatível com este produto, mas você recebe uma mensagem informando que o seu navegador não é compatível.

Possível causa Uma definição de política de grupo em seu sistema faz com que o seu navegador anuncie que ele é a Internet Explorer 6 em vez da Internet Explorer 8.

Solução Se você estiver usando a Internet Explorer 8 para o Windows XP com o Pacote de Serviço 8, a mensagem de incompatibilidade é falsa e você pode ignorá-la. Você pode impedir que seu sistema envie estas mensagens, alterando as suas definições de compatibilidade. Na internet Explorer 8, selecione **Ferramentas** > **Definições de Exibição de Compatibilidade**. Remova o nome de domínio do Cisco WebEx Meetings Server da lista de sites que você adicionou para a Exibição de compatibilidade se ele estiver presente.

Não é possível se conectar ao site WebEx ou ao site da administração

Problema Você não pode se conectar ao seu site WebEx ou ao site da Administração utilizando um navegador que requer SSL 3.0.

Possível causa O FIPS está habilitado, o qual bloqueia o SSL 3.0.

Solução Desativar FIPS.

Não é possível iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações devido a versão Java não suportada

Problema Os usuários não podem iniciar ou participar de reuniões ou visualizar as gravações em nenhum navegador.

Possível causa Os usuários estão utilizando versões de Java não suportadas.

Solução Se você estiver utilizando o Microsoft Internet Explorer, ative o ActiveX ou instale o Java superior a 1.6.034 ou 1.7.06. Se você estiver utilizando o Mozilla Firefox ou o Google Chrome, instale o Java superior a 1.6.034 ou superior a 1.7.06, ou faça o download e reinstale o cliente Cisco WebEx Meetings ou o Reprodutor de gravações de rede manualmente. Em seguida, tente iniciar ou participar de uma reunião ou exibir uma gravação novamente.

Convites de Reuniões Encaminhados não Funcionam após Atualização

Problema Um usuário agenda uma reunião e em seguida, encaminha o convite a outros participantes. Os participantes podem usar o e-mail encaminhado para participar de reuniões inicialmente, mas depois que o sistema é atualizado e tentam participar da reunião, eles recebem a mensagem de erro "A reunião não existe ou já terminou".

Possível causa O procedimento de atualização invalida a reunião.

Solução Depois de realizar uma atualização do sistema, informe os seus usuários que eles devem reagendar todas as reuniões. Encaminhe e-mails da reunião conforme necessário.

A qualidade gráfica degrada-se quando o compartilhamento de desktop ou de aplicativos é utilizado

Problema Quando eu utilizo o compartilhamento de aplicativos ou os recursos de compartilhamento de desktop, minha qualidade gráfica degrada.

Possível causa Quando o seu sistema utiliza o compartilhamento de aplicativos ou os recursos de compartilhamento de desktop, o Cisco WebEx Meetings Server desativa automaticamente certas configurações gráficas, incluindo o modo Aero e o Tipo Clear-True.

Solução Este recurso está funcionando conforme o esperado. Depois de parar de utilizar o compartilhamento de aplicativos ou os recursos de compartilhamento de desktop, o Cisco WebEx Meetings Server habilita quaisquer configurações gráficas que desativadas durante o uso desses recursos.

Participe antes do organizador na reunião não exibida na página Reuniões.

Problema Uma reunião configurada com a opção "Participar antes do organizador" ativada não está sendo exibida na sua página de reuniões.

Possível causa Um usuário diferente do organizador participou da reunião e depois saiu antes que o organizador participou. Na página Painel e Tendências da Reunião, esta reunião será apresentada sem nenhum participante.

Solução Este é um problema conhecido. Se um participante da reunião que não seja o organizador, comparecer à reunião e depois sair antes do organizador participar, a reunião não será gravada na página de reuniões.

Participe antes que o Status da Reunião do Organizador esteja Incorreto

Problema Você ativou o JMBH (participar de reuniões antes do organizador) e o JTBH (participar da teleconferência antes do organizador) para as suas reuniões. Um participante da reunião participou de uma reunião somente através do telefone, mas o botão Iniciar ainda é exibido na página **Reuniões**.

Solução Este é um problema conhecido. O sistema está esperando para que o organizador inicie a reunião no seu cliente web ou ainda está usando o telefone para participar da reunião de áudio apenas.

O Cisco WebEx Meetings falha ao iniciar devido a problemas com o Java

Problema Os usuários enfrentam falhas intermitentes para iniciar o aplicativo Cisco WebEx Meetings no Windows quando eles estão conectados à sua intranet corporativa usando o Cliente VPN de qualquer conexão Cisco. Essa falha ocorre apenas quando o usuário tenta fazer o download e instalar o aplicativo Cisco WebEx Meetings a primeira vez que ele tenta entrar em uma reunião. Este problema não ocorre mais, uma vez que o aplicativo é instalado no computador do usuário.

Problema Este problema não ocorre quando o usuário tenta participar da reunião sem a VPN ativada (isso pressupõe que o site WebEx está habilitado para acesso público).

Possível causa Os usuários estão usando uma versão desatualizada do Java.

Solução Atualize os computadores dos usuários finais do Windows para a versão mais recente do Java. Se isso não funcionar, recomendamos que você diga aos usuários para instalar manualmente o aplicativo Cisco WebEx Meetings através da página de **Downloads**. Alternativamente, os usuários podem baixar o aplicativo Cisco WebEx Meetings quando tentarem participar da reunião pela primeira vez. As soluções alternativas assumem que os computadores dos usuários em sua organização tem privilégios de administrador. Se eles não têm privilégios de administrador, você pode mover o aplicativo Cisco WebEx Meetings para seus computadores usando os arquivos de instalação fornecidos na página de **Baixar**.

Capacidade máxima de reunião excedida

Problema:

A seguinte mensagem de erro aparece quando você tenta entrar em uma reunião WebEx:

Você não pode entrar na reunião agora porque o número de usuários simultâneos atingiu o limite do sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.

Possível causa:

Esta mensagem de erro é exibida se um participante tenta participar de uma reunião e excede o número máximo de usuários simultâneos suportados pelo seu sistema.

Solução:

A porção de áudio de uma reunião WebEx não tem um limite para o número de usuários simultâneos. Uma vez que o número máximo de usuários simultâneos entrou na reunião WebEx, os usuários restantes podem discar para a reunião e ouvir. No entanto, exceder o número máximo de usuários suportados pode causar problemas de desempenho.

Recebido E-mail com Problemas da Reunião

Problema Você receberá um e-mail indicando que há problemas nas reuniões.

Possível causa Pode haver problemas de latência e de jitter no ambiente do usuário. Os usuários, incluindo aqueles participando em reuniões através de uma rede privada virtual (VPN) podem ter largura de banda de rede limitada.

Solução Inicie sessão no site da Administração, selecione **Painel** e selecione o gráfico de Reuniões para ver a página **Tendência de Reunião**. Examine as reuniões que ocorreram na data e hora que o Alerta da Reunião ocorreu. Procure por reuniões com um status de regular ou ruim. Note o assunto da reunião, o organizador e o problema e entre em contato com o organizador para determinar qual era o problema com a reunião.

Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones

Problema Os participantes das reuniões não conseguem fazer discagem externa para os seus telefones. Eles recebem um erro "falha ao conectar".

Possível causa As suas configurações CUCM estão configuradas incorretamente.

Solução Verifique as suas configurações CUCM na página de áudio. Inicie sessão no site da Administração e selecione **Configurações** > **Áudio** > **CUCM**. Certifique-se de ter configurado os endereços de IP, transporte e as configurações corretas de porta.

Os dados de tendência de reunião estão uma hora mais tarde nos gráficos de um dia e de uma semana

Problema Na página **Tendência de Reunião**, os dados para os gráficos de uma hora e de um dia estão uma hora mais tarde do que aqueles exibidos nos gráficos de 1 a 6 meses.

Possível causa Para os gráficos de tendência de reunião de um dia e de uma semana, futura (programada) reunião de dados é computada a cada 4 horas. Se você agendar uma reunião, as informações da reunião são recolhidas durante o intervalo de quatro horas.

Solução Este é um problema conhecido. A maioria das reuniões agendadas são recorrentes e nós não queremos computar a informação com muita frequência, pois pode afetar o desempenho do sistema.

Problema ao Iniciar uma Reunião no Mozilla Firefox e no Google Chrome Devido ao Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch estar Inativo

Problema Um usuário tenta iniciar uma reunião usando o Mozilla Firefox ou o Google Chrome e recebe uma mensagem de erro como a seguinte: "Encontramos um problema ao iniciar a sua reunião. Reinicie o seu navegador e tente novamente, ou participe da sua reunião de um navegador diferente. Se o problema persistir,

entre em contato com o seu administrador do sistema". Seu navegador fica preso em um loop e não consegue carregar o Meeting Center.

Possível causa O usuário desativou o Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch no navegador.

Solução No Mozilla Firefox, o usuário selecionou **Ferramentas** > **Add-ons** > **Plugins** e habilitou **Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch**, reiniciou o navegador e tentou participar da reunião novamente. No Google Chrome, o usuário acessou a URL "chrome://plugins", habilitou **Contêiner de Plugin Geral ActiveTouch**, reiniciou o navegador e tentou participar da reunião novamente.

Preso na Página "Um Momento, por Favor" ao Tentar Iniciar ou Participar de uma Reunião

Problema Os usuários estão presos na página "Um momento, por favor..." ao tentarem iniciar ou participar de uma reunião.

Possível causa Você está usando o Mozilla Firefox 18 e o Firefox pensa que o Java tem um potencial problema de segurança e solicita que o usuário desative-o. O usuário seleciona "Nunca ativar plugins para este site". Isso faz com que o Java desative o que desativa a capacidade do usuário para iniciar ou participar de uma reunião com o Java.

Solução Se você acredita que há um problema de segurança Java, os usuários iniciam ou participam da reunião por um dos dois métodos listados na página: Instale o aplicativo da reunião e em seguida, inicie ou participe da reunião novamente ou selecione **Executar um aplicativo temporário** para iniciar ou participar da reunião. Se você não acredita que há um problema de segurança Java, os usuários limparam seus cookies, selecione **Sempre ativar plugins para este site** e depois inicie ou participe da reunião usando Java.

Um usuário não consegue agendar reuniões com o Assistente WebEx

Problema Um usuário baixou as Ferramentas de produtividade WebEx, mas não consegue agendar reuniões com o Assistente WebEx.

Possível causa O usuário pode ter várias contas configuradas no Microsoft Outlook.

Solução Oriente o usuário para remover as contas extras e manter apenas uma conta no Microsoft Outlook que corresponda a do seu perfil no Cisco WebEx.

Os usuários não Conseguem Organizar ou Participar de Reuniões.

Problema Um usuário não consegue organizar ou participar de uma reunião.

Possível causa O usuário tem permissões do PC restritas.

Solução Configure o seu sistema para mover manualmente o Cisco WebEx Meetings e as Ferramentas de Produtividade para a área de trabalho do usuário. Selecione **Configurações** > **Downloads** e selecione a opção **Empurre manualmente o Cisco WebEx Meetings e as Ferramentas de Produtividade para a área de trabalho do usuário**. Consulte Definindo as suas configurações de download para obter mais informações.

Usuários não podem discar para uma reunião de conferência Pessoal

Problema Usuários importados não podem discar para uma reunião de conferência Pessoal

Possível causa O site de Administração pode não ter finalizado o processamento das informações de todos os usuários importados. São necessários alguns minutos para que o status do usuário se torne ativo no sistema.

Solução Na página **Usuários** no site de Administração, verifique se os usuários importados têm um estado de ativo. Se o status for ativo, peça ao usuário que aguarde por cinco minutos e tente novamente. Se o usuário não puder discar para uma reunião de conferência Pessoal depois de esperar por cinco minutos, reinicie o servidor da web. Peça ao usuário para esperar mais cinco minutos e tentar novamente.

Possível causa Um usuário desativado agora está como um usuário ativo.

Solução Quando você seleciona a caixa de seleção **Ativo** para um usuário na página **Usuários**, o usuário deve esperar pelo menos por cinco minutos antes de tentar discar para uma reunião de conferência Pessoal. Se o usuário não puder discar para uma reunião de conferência Pessoal depois de esperar por cinco minutos, reinicie o servidor da web. Peça ao usuário para esperar mais cinco minutos e tentar novamente.

Possível causa Uma conta de usuário de conferência Pessoal está desativada.

Solução Se um usuário tiver sido desativado no sistema, as contas de conferência Pessoal que estão associadas a esse usuário também serão desativadas automaticamente. Se um usuário agendou uma reunião de conferência Pessoal antes de ser desativado, os convidados não conseguirão entrar na reunião porque o código de acesso do participante será considerado inválido.

Não é possível Iniciar uma Reunião

Problema Não é possível iniciar uma reunião.

Possível causa Suas portas de rede não estão configuradas corretamente.

Solução Garante que o seu firewall ou a solução de balanceamento de carga redireciona as solicitações para as portas corretas para garantir que os usuários podem organizar e participar de reuniões com sucesso.

URL Inserida no Processo Misto

Problema A URL do site ou da Administração está inserida no caso misto.

Possível causa Os navegadores sempre enviam URLs em letras minúsculas para o back-end, o que provoca uma incompatibilidade por causa de maiúsculas e minúsculas

Solução A URL do site e da Administração deve ser inserida em letras minúsculas.

O usuário não consegue acessar o produto

Problema O TLS não pode ser estabelecido. Ao verificar os pacotes sniffing, eles mostram que o CUCM envia "certificado não suportado" para o Cisco WebEx Meetings Server durante o handshaking entre o CUCM e o TLS Cisco WebEx Meetings Server.

Possível causa Nos ambientes de 32 bits do Windows 7 e do IE 8, a configuração de segurança local dispõe das seguintes opções: Utilize algoritmos compatíveis com FIPS para a criptografia, hash e assinatura habilitada. A opção do caminho: gpedit.msc | Configuração do computador | Configurações do Windows | Configurações de segurança | Política local | Opções de segurança.

Solução Se a opção TLSv1.0 nas configurações avançadas do IE estiver desativada, então o usuário deve ativar a política local. Depois de habilitar a política local, o IE 8 irá trabalhar com o TLSv1.0 desligado.

O usuário é retirado da conferência de áudio

Problema Um usuário é retirado de uma conferência de áudio.

Possível causa O usuário está com velocidade de conectividade de rede baixa (alguns KB/seg).

Solução Faça com que a velocidade de conectividade de rede do usuário seja de 100 KB/seg ou superior para restaurar a capacidade de conectar-se à conferência de áudio.

A Tabela WBX*INPROGRESSMEETING não Grava Dados Quando uma Reunião Termina em um Tempo Específico

Problema Se uma reunião WebEx termina na hora marcada da estatística, tal como 18:45 para as estatísticas de 5 minutos, 19:00 para as estatísticas de hora, 9/27 00:00 para as estatísticas diárias, a tabela correspondente WBX*INPROGRESSMEETING não captura dados durante a hora que o processo de estatísticas diárias normalmente captura.

Possível causa O trabalho da estatística DB funciona a uma velocidade mais lenta do que o trabalho de gatilho DB, produzindo assim um atraso de 5 minutos no processamento de dados.

Solução Não há solução atual. Esse problema será corrigido em uma revisão do produto.

CAPÍTULO 15

Registro Único

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de registro único (SSO).

- O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres, página 55
- Erro do protocolo SSO, página 55
- Redirecionamento de SSO Falhou, página 56
- Códigos de Erro SSO, página 58

O SSO falha após completar a operação de recuperação de desastres

Problema Quando um usuário conclui uma operação de recuperação de desastres, o SSO falha devido aos certificados expirados.

Possível causa Os certificados SSO existentes foram instalados antes da instalação do aplicativo.

Solução Reinstale os certificados SSO depois de completar a operação de recuperação de desastres. Depois de realizar a sua restauração no sistema de recuperação de desastres, inicie a sessão no site da administração e selecione **Configurações** > **Segurança** > **Certificado** > **Certificados SSL** > **Gerar CSR**. Sob **Mais opções**, selecione **Baixar CSR** para baixar CSR gerado. Utilize o CSR para obter novos certificados SSL. Consulte a seção "Gerando Certificados SSL" do Guia de Administração para obter mais informações. Importe os novos certificados SSL, selecionando **Configurações** > **Segurança** > **Certificado** > **Mais opções** (Importar certificados SSL). Importe os mesmos certificados SSL nos seus ADFS (Active Directory Service Federation) para o partido de revezamento da URL do site.

Erro do protocolo SSO

Problema Você recebeu a mensagem de erro, "Erro do protocolo SSO. Contate seu administrador para obter mais suporte".

Possível causa O site da administração SSO ou a configuração IdP contém erros.

Possível causa O SSO não está habilitado.

Possível causa Alguns ou todos os atributos IdP exigidos não estão configurados: primeiro nome, sobrenome, e-mail.

Possível causa O parâmetro NameID do seu SAML não está configurado no e-mail.

Solução Se você não conseguir determinar a causa do erro de protocolo SSO, gere um registro e entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência adicional. Se você acredita que a causa é uma das opções acima, certifique-se que os atributos de IdP necessários estejam configurados e certifique-se que os seguintes atributos IdP estejam definidos para o endereço de e-mail do usuário: uid, SAML_SUBJECT..

Redirecionamento de SSO Falhou

Problema Um usuário tenta iniciar sessão e recebe uma mensagem "redirecionamento SSO falhou". O usuário é direcionado a um administrador para ajuda.

Possível causa Um valor de atributo IdP na conta do usuário violou os regulamentos da conta. As seguintes mensagens de erro podem aparecer como resultado deste problema:

- **Possível causa** Erro do protocolo SSO. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte Erro do protocolo SSO, na página 55 para obter mais informações.
- **Possível causa** Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Nenhum certificado X.509 encontrado no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** O certificado X.509 expirou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A conta do usuário está bloqueada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A conta do usuário expirou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A conta de usuário foi desativada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A asserção SAML expirou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Mensagem de resposta inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A Criação automática de conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte A criação automática de conta ou a atualização automática da conta falhou, na página 69 para obter mais informações.
- **Possível causa** A atualização automática da conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte A criação automática de conta ou a atualização automática da conta falhou, na página 69 para obter mais informações.
- **Possível causa** Erro do protocolo SSO. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Nenhum nome de usuário encontrado na asserção SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte.

- **Possível causa** Somente a solicitação PUBLICAR é suportada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Dados SAML SSO POST incorretos. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** O certificado do Cisco WebEx Meetings Server não foi importado no IdP SAML.
- **Possível causa** O site não tem permissão para usar o SSO. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte. Consulte Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML, na página 5 para obter mais informações.
- **Possível causa** Carregando erro de configuração. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** O valor do NameQualifier não corresponde com a URL do site. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não é possível atingir a Parte de Asserção. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falhou ao resolver o Artefato SAML. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Asserção SAML inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Destinatário não corresponde webex.com. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A asserção SAML não está assinada. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A função do usuário não tem permissão para iniciar sessão. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** RequestedSecurityToken inválido. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Assinatura digital inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Emissor não confiável. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** O formato do nome Identificador está incorreto. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não é possível gerar AuthnRequest. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Não é possível gerar solicitação para terminar sessão. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** InResponseTo não corresponde com o ID da solicitação. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Mensagem de solicitação inválida. Contate seu administrador para obter mais suporte.

- **Possível causa** A Criação automática de conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** A atualização automática da conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Possível causa** Falha de atualização de privilégio do usuário ou o usuário não está autorizado a atualizar os privilégios de usuário. Contate seu administrador para obter mais suporte.

Solução Examine sua API da URL para determinar quais valores da conta estão causando a falha. Consulte a seção "Configurar e alterar parâmetros de API URL SSO" na Guia de Planejamento para obter mais informações.

Códigos de Erro SSO

A tabela a seguir lista os códigos de erro de SSO.

Descrição do erro	Código do erro
Erro do protocolo SSO	1
Nenhum nome de usuário encontrado na asserção SAML	2
Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema	3
Nenhum certificado X.509 encontrado no sistema	4
Somente a solicitação PUBLICAR é suportada	5
Dados SAML SSO POST incorretos	6
O site não tem permissão para usar o SSO	7
Certificado X.509 incorreto para validar a asserção SAML	8
Carregando erro de configuração	9
O valor do NameQualifier não corresponde ao URL do site	10
Não é possível atingir a Parte de asserção	11
Falha ao resolver o Artefato SAML	12
Asserção SAML inválida	13
O destinatário não corresponde a webex.com	14
O certificado X.509 expirou	15
A conta do usuário está bloqueada	16
A conta do usuário expirou	17
A conta de usuário foi desativada	18

Descrição do erro	Código do erro
A asserção SAML expirou	19
A asserção SAML não está assinada	20
A função do usuário não tem permissão para fazer logon	21
RequestedSecurityToken inválido	22
Assinatura digital inválida	23
Emissor não confiável	24
O formato do nome Identificador está incorreto	25
Não é possível gerar AuthnRequest	26
Não é possível gerar solicitação de logoff	27
Em resposta a não corresponde a ID de solicitação	28
Mensagem de resposta inválida	29
Mensagem de solicitação inválida	30
A criação automática de conta falhou	31
Falha de atualização automática da conta	32

CAPÍTULO 16

telefonia

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas de telefonia.

- A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS, página 61
- Problemas de retorno chamadas, página 61
- Problemas de chamadas de entrada, página 62
- Não é possível entrar na reunião, página 62
- As chamadas de usuários são descartadas após o failover, página 62
- Problemas de suporte de Detecção de Atividade de Voz (VAD), página 63

A chamada caiu no sistema de alta disponibilidade TLS

Problema Em um grande ambiente configurado para TLS (conferência de criptografia de segurança), as chamadas de conferência podem ser descartadas.

Possível causa A rede é desconectada entre as máquinas virtuais primária e de alta disponibilidade por alguns minutos, enquanto uma reunião está ocorrendo. A rede então se recupera, enquanto a reunião ainda está ocorrendo.

Solução Os participantes devem participar novamente da reunião manualmente.

Problemas de retorno chamadas

Problema Quando você tenta que o sistema ligue para o seu número de telefone, o telefone não toca e você recebe uma mensagem de erro: "Falha do retorno de chamada; sem resposta".

Possível causa Você precisará reconfigurar os seus servidores CUCM.

Solução No CUCM, vá para os troncos SIP configurados para o Cisco WebEx Meetings Server e verifique o **Espaço de pesquisa de chamada** configurado. Vá para o seu telefone em **Dispositivos** e marque a partição configurada. Selecione **Roteamento de Chamada** > **Classe de Controle** > **Espaço de pesquisa de chamada**,

vá para o espaço de pesquisa de chamada configurado e certifique-se que tenha a partição listada configurada para o seu telefone.

Problemas de chamadas de entrada

Problema Os usuários ouvem um tom de reordem antes ou depois que o número completo é discado.

Problema A mensagem "A sua chamada não pode ser concluída como discado" é reproduzida pelo anunciante.

Possível causa Você precisará reconfigurar os seus servidores CUCM.

Solução No CUCM, vá para o padrão de rota que está sendo usado para o Cisco WebEx Meetings Server e marque a partição configurada. Então vá para o dispositivo que você está ligando e verifique o **Espaço de pesquisa de chamada** configurado. Selecione **Roteamento de Chamada** > **Classe de Controle** > **Espaço de pesquisa de chamada**, vá para o espaço de pesquisa de chamada configurado e certifique-se que tenha a partição listada configurada para o padrão de rota para o Cisco WebEx Meetings Server. Se a partição está definida para **<Nenhum>** , qualquer dispositivo configurado no Cisco Unified Communications Manager seria capaz de chamar o Cisco WebEx Meetings Server.

Não é possível entrar na reunião

Problema Durante a chamada de entrada, a chamada de um usuário termina ou não há som depois de introduzir a identificação da reunião, seguida por #.

Problema Durante a chamada de retorno, a chamada de um usuário se encerra após pressionar 1 para entrar na reunião.

Possível causa Você precisará reconfigurar os seus servidores CUCM.

Solução No CUCM, verifique seus padrões de rota SIP configurados para o Cisco WebEx Meetings Server e verifique a partição rota configurada. Vá para os troncos SIP configurados para os balanceadores de carga e verifique a configuração **Reencaminhamento do Espaço de pesquisa de chamada** e **Espaço de pesquisa de chamada de Referência fora do Diálogo**. Selecione **Roteamento de Chamada** > **Classe de Controle** > **Espaço de pesquisa de chamada**, vá para o Reencaminhamento do Espaço de pesquisa de chamada configurado e Espaço de pesquisa de chamada de Referência fora do Diálogo e certifique-se de que cada um tenha a partição listada configurada para o padrão de rota SIP para o Cisco WebEx Meetings Server.

As chamadas de usuários são descartadas após o failover

Problema As chamadas de usuários são descartadas após o failover ocorrer em seu sistema de alta disponibilidade.

Possível causa O seu sistema tem TLS habilitado e usa um telefone de IP KPML. O TAS tenta enviar uma mensagem SIP subscrita para o Cisco Unified Communications Manager (CUCM). A mensagem subscrita não pode passar a validação do CUCM devido à alteração no endereço IP do TAS. Para definir as configurações CUCM, inicie sessão no site de administração e selecione **Configurações** > **Áudio** e depois encontre os campos CUCM.

Solução Este é um problema conhecido e não há alterações de configuração que podem corrigir este problema neste momento. Quando as chamadas são descartadas devido a este problema, os usuários devem voltar a participar da reunião discando novamente.

Problemas de suporte de Detecção de Atividade de Voz (VAD)

Problema O Cisco WebEx Meetings Server não reconhece a condição ativar/desativar da VAD de pares remotos e desativa o parâmetro VAD por padrão. VAD, também conhecida como detecção de atividade de voz ou de detecção da fala, é uma técnica utilizada em processamento de voz em que é detectada a presença ou a ausência da fala humana.

Possível causa O Cisco WebEx Meetings Server não realiza a negociação baseada em SDP para suporte da VAD. A partir do Cisco WebEx Meetings Server 1.1 MR2 ou superior, o Cisco WebEx Meetings Server desativa por padrão a VAD. As versões anteriores do Cisco WebEx Meetings Server habilitam a VAD por padrão. Ao desativar a VAD, a largura de banda consumida para o codec que está sendo usado não poderá exceder os requisitos de largura de banda padrão para esse codec. Por exemplo, o consumo de largura de banda para G.711 será de 64 kbps quando a VAD for desativada. A VAD não tem impacto sobre a experiência do usuário de nenhuma forma. Quando a VAD está ativada, o Cisco WebEx Meetings Server ajuda a poupar largura de banda de rede, dependendo do discurso ativo detectado. Quando há silêncio, o Cisco WebEx Meetings Server envia um pacote SID especial indicando o silêncio e para o envio de pacotes, o que ajuda a poupar largura de banda de rede. Ele começa a enviar pacotes de áudio novamente quando houver atividade de voz detectada.

Solução A negociação VAD através do SDP não é suportada atualmente pelo Cisco WebEx Meetings Server.

CAPÍTULO 17

Problemas de aprimoramento, atualização e expansão

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre aprimoramento, atualizações e expansões.

- Recebido Erro de Servidor Interno depois de Iniciar a Atualização, página 65
- Nenhuma Mensagem de Confirmação Recebida Após Realizar uma Atualização, página 66
- Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD., página 66
- A atualização é concluída, mas nenhum "Sistema Atualizado" ou o botão "Reiniciar" aparece, página 66
- Falha na Atualização, página 67
- O processo de atualização do sistema está travado, página 67
- Botão de atualização acinzentado, página 68
- A atualização ou a expansão falharam, página 68

Recebido Erro de Servidor Interno depois de Iniciar a Atualização

Problema Depois de iniciar uma atualização, há uma página pop-up de atualização em andamento que aparece. Durante a atualização você receberá a seguinte mensagem de erro: "Erro de Servidor Interno (solicitação/maintenanceLock/desbloqueio HTTP)".

Possível causa O servidor de aplicativos da Administração Web recebeu um erro interno que interrompeu a atualização.

Solução Reinicie todas as suas máquinas virtuais normalmente usando **Desligar Visitante** em cada máquina virtual usando o cliente vSphere. Em seguida, ligue todas as máquinas virtuais. Verifique se o painel de administração mostra que a versão está atualizada. Se assim for, a sua atualização foi bem sucedida e você pode tirar o seu sistema do modo de manutenção e continuar. Caso contrário, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.

Nenhuma Mensagem de Confirmação Recebida Após Realizar uma Atualização

Problema Depois que a página pop-up de atualização em andamento aparece, não há nenhuma mensagem indicando se a atualização foi bem sucedida ou não. Em vez disso, você será direcionado para a página de início de sessão do site da Administração e o painel de administração exibe a versão antiga.

Possível causa Um tempo limite da sessão HTTP do servidor de aplicativo da administração web ocorreu ou a sessão HTTP foi desconectada.

Solução Verifique a sua máquina virtual para a janela do console atualizar status. Se há um erro, que diz que a janela de consola o erro ocorreu na fase: validação, preparação de base de dados, um repositório preparação, atualização do sistema, ou o arquivo de pacote de atualização fase. Reinicie todas as suas máquinas virtuais normalmente usando **Desligar Visitante** em cada máquina virtual usando o cliente vSphere. Em seguida, ligue todas as máquinas virtuais. Verifique se o painel de administração mostra que a versão está atualizada. Se assim for, a sua atualização foi bem sucedida e você pode tirar o seu sistema do modo de manutenção e continuar. Caso contrário, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.

Não é possível conectar a imagem ISO no drive CD/DVD.

Problema Você não consegue se conectar à imagem ISO no drive de CD/DVD para executar uma instalação.

Possível causa O CD/DVD da máquina virtual do site da Administração não está se conectando com a imagem ISO. Você pode estar tentando se conectar à máquina virtual errada, ou ela está se conectando lentamente (isso pode ser causado pela atividade no VMware vCenter).

Solução Conecte a imagem ISO utilizando o cliente vSphere. Verifique se a imagem ISO está conectada à máquina virtual correta. O site da Administração exibe o nome do organizador da máquina virtual. Verifique se ela corresponde. Normalmente é a máquina virtual de administração primária, a menos que você esteja atualizando um sistema de alta disponibilidade que ainda não está ligado a um sistema primário. Se o drive de CD/DVD exibe "Conectando" como o seu status, espere até que esteja terminado.

A atualização é concluída, mas nenhum "Sistema Atualizado" ou o botão "Reiniciar" aparece

Problema Você pode executar uma atualização e a atualização conclui com êxito, mas você não vê o texto afirmando "Sistema Atualizado" ou um botão "Reiniciar".

Solução Verifique a sua máquina virtual para a janela do console atualizar status. Se há um erro, que diz que a janela de consola o erro ocorreu na fase: validação, preparação de base de dados, um repositório preparação, atualização do sistema, ou o arquivo de pacote de atualização fase.

Falha na Atualização

Problema A sua atualização falha.

Possível causa Um problema de conexão ocorre (uma falha de rede, problema de entrada/saída ou outro problema do seu proxy reverso da internet) ou uma ou mais máquinas virtuais não estão acessíveis.

- **Solução** Verifique a sua máquina virtual para a janela do console atualizar status. Se há um erro, que diz que a janela de consola o erro ocorreu na fase: validação, preparação de base de dados, um repositório preparação, atualização do sistema, ou o arquivo de pacote de atualização fase.

- **Solução** Colete registros: /opt/log/upgrade/*, /opt/log/webadmin/*, etc.

- **Solução** Reverta todas as máquinas virtuais para uma versão submetida a backup ou restaure o backup feito antes que você tentou a sua atualização e tente novamente a sua atualização.

O processo de atualização do sistema está travado

Problema O processo de atualização está travado em "Atualização do sistema..." durante uma hora ou mais.

- **Possível causa** O pacote ISO não pode obter lugar no armazenamento de dados e o cliente vSphere está experimentando uma conexão de rede lenta.
- **Possível causa** O sistema está experimentando disco de entrada/saída lenta ou entrada/saída congestionada no armazenamento de dados. Muitos organizadores estão conectando e acessando o mesmo armazenamento de dados ou a mesma matriz de disco.

- **Solução** Verifique a sua máquina virtual para a janela do console atualizar status. Se há um erro, que diz que a janela de consola o erro ocorreu na fase: validação, preparação de base de dados, um repositório preparação, atualização do sistema, ou o arquivo de pacote de atualização fase.

- **Solução** Reverta a sua atualização, coloque o ISO no armazenamento de dados ou, se o drive de CD/DVD da Máquina Virtual de Administração estiver se conectando localmente utilizando o cliente vSphere, então certifique-se que o cliente vSphere tenha uma conexão hardware local para a Intranet da sua empresa (não sobre VPN).

- **Solução** Reverta a atualização, migre a máquina virtual para um novo armazenamento de dados e repita a atualização.

Botão de atualização acinzentado

Problema O página **Sistema** no seu site da Administração não possui um botão de **Atualizar** ou o botão está acinzentado.

Possível causa Você está tentando uma atualização, aprimoramento ou expansão no site da Administração de alta disponibilidade, em vez de no site da administração do sistema primário.

Solução Verifique se a Máquina Virtual de Administração primária está ligada. Termine a sessão no site da Administração, inicie uma nova sessão do navegador e inicie sessão novamente. Se o problema persistir, verifique se o processo de Administração primário ainda está trabalhando.

A atualização ou a expansão falharam

Problema A atualização ou a expansão tendem a falhar.

Possível causa Um arquivo de dados no seu sistema pode estar danificado.

Solução Verifique o arquivo de registro para verificar se um erro ou outro problema aparece nele. Reverta o seu sistema existente. Reinstale um novo sistema ou reverta um novo sistema se fotos instantâneas VMware foram tiradas ou a recuperação de desastres foi configurada após a instalação do OVA, e tente novamente a sua atualização ou expansão.

CAPÍTULO 18

Gestão de Usuários

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas de gerenciamento de usuários.

- A criação automática de conta ou a atualização automática da conta falhou, página 69
- A Importação de Usuários com um Arquivo CSV Falha, página 72
- Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema, página 72

A criação automática de conta ou a atualização automática da conta falhou

Problema Você recebeu uma das seguintes mensagens de erro:

- **Problema** A Criação automática de conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte.
- **Problema** A atualização automática da conta falhou. Contate seu administrador para obter mais suporte.

Possível causa O seu atributo updatetimestamp IdP não pode ser configurado. É possível que também existam outros problemas de configuração IdP.

Solução Verifique se os mapeamentos de atributos necessários estão configurados em IdP corretamente, como *primeiro nome*, *sobrenome*, *e-mail*, *SAML_SUBJECT* ou *Name_ID*. Preste atenção especial nas configurações Name_ID e *SAML_SUBJECT*. Algumas configurações IdP utilizam *Name_ID* e outras utilizam *SAML_SUBJECT*. Recomendamos que você configure todas as contas para que *Name_ID* tenha o mesmo valor que *SAML_SUBJECT*.

Solução TC1 (Código de monitoramento 1), ..., TC10 (Código de monitoramento 10) são atributos especiais. Se o código de monitoramento está configurado conforme exigido na Administração em **Usuários** > **Códigos de rastreamento**, eles são atributos de mapeamento necessários.

Solução Se o modo de entrada de um código de monitoramento é o menu suspenso, então o seguinte se aplica:

- **Solução** Se o código de monitoramento está configurado como **Necessário**, o valor do atributo deve ser um dos valores ativos no menu suspenso.

- **Solução** Se o código de monitoramento atual está configurado como não Necessário, o valor do atributo pode ser vazio ou um dos valores ativos no menu suspenso.

Solução Por exemplo, se o IdP for ADFS 2 e você não tiver configurado os códigos de rastreamento (*SAML_SUBJECT* não é necessário no ADFS 2), o mapeamento a seguir é necessário:

Atributo LDAP	Tipo de reivindicação de saída
Endereços de E-mail	Name_ID
Endereços de E-mail	E-mail
Nome fornecido	Nome
Sobrenome	Sobrenome

Observação **Solução**

- **Solução** Recomendamos que você mapeie o *Name_ID* para o endereço do e-mail.
- **Solução** O nome do atributo é sensível a maiúsculas. Certifique-se que o valor do atributo do usuário não esteja vazio.
- **Solução** Recomendamos que você não configure os seus códigos de monitoramento como **Necessários**.
- **Solução** Recomendamos que você não configure o modo de entrada dos seus códigos de monitoramento como menu suspenso.

Solução Então, certifique-se que o valor do atributo do usuário não esteja vazio.

Referência API da URL de SSO

Ao criar os usuários, você deve sincronizar as informações dos usuários no banco de dados do Cisco WebEx com o site de SSO. A tabela a seguir apresenta os argumentos que devem ser sincronizados:

Argumento	Valor	Descrição
Nome	Sequência	O primeiro nome do usuário é exigido com uma extensão máxima de 32 caracteres.
Sobrenome	Sequência	O sobrenome do usuário é exigido com uma extensão máxima de 32 caracteres.
E-mail	Sequência	O endereço de e-mail do usuário é exigido com uma extensão máxima de 64 caracteres.
TC1	Sequência	Código de rastreamento do usuário 1. Opcional/requerido (configurado no site da Administração. Consulte o Guia de Administração para obter maiores informações sobre o gerenciamento de usuários. O tamanho máximo é de 132 caracteres. • Se o código de monitoramento está configurado como exigido, então você deve fornecer o valor. • Se o modo de entrada para o código de rastreamento atual é **Menu dropdown**, então, se você fornecer o valor que você configurar no Menu dropdown. **Observação** O valor deve estar ativo no menu suspenso.

As informações da conta descritas acima são configuradas com os seguintes recursos:

- Configuração do Usuário:
  - Site de Administração: Selecione **Usuários** > **Editar usuário** para exibir os campos da conta do usuário.
  - Site do usuário final: Selecione **Minha conta** para exibir os campos da conta do usuário.
- Configuração do código de monitoramento:

◦ Site de Administração: Selecione **Usuários** > **Códigos de rastreamento** e configure o seu **Modo de entrada** para o **Menu dropdown** e configure a sua definição de **Uso**. Em seguida, selecione **Editar lista** para configurar as configurações do menu suspenso.

A Importação de Usuários com um Arquivo CSV Falha

Problema Você tenta importar usuários com um arquivo CSV e a operação falha. Você recebe uma mensagem de erro que indica que você selecionou um arquivo inválido.

Possível causa Os arquivos de importação devem ser unicode UTF-8 ou UTF-16. O Microsoft Excel só salva arquivos UTF como *.txt.

Solução Faça as alterações no seu arquivo em Excel, em seguida, salve como Unicode UTF-16 (*.txt). Uma vez que o salvamento estiver concluído, renomeie o arquivo para *.csv. Selecione a opção de arquivo delimitado da guia ao importar o CSV no Cisco WebEx Meetings Server.

Nenhuma conta de usuário encontrada no sistema

Problema Você recebeu a mensagem de erro, "Nenhuma conta de usuário foi encontrada no sistema. Contate seu administrador para obter mais suporte".

Possível causa O usuário não existe no sistema e a criação automática da conta não está ligada.

Solução Certifique-se de que você adicionou o usuário no sistema e que a criação automática da conta esteja ligada.

CAPÍTULO 19

Problemas das máquinas virtuais

Esta seção inclui tópicos de solução de problemas sobre os problemas das máquinas virtuais.

- A Máquina Virtual de Administração no sistema primário ou de alta disponibilidade está desligada, página 73
- Problemas do NIC Teaming, página 74
- A Máquina Virtual não Inicializa depois da Implantação, página 74
- A máquina virtual falha e não pode ser recuperada, página 74
- Falhas e Problemas da Máquina Virtual, página 75
- A Máquina Virtual Reinicia Repetidamente, página 75
- Sua máquina virtual está reiniciando repetidamente após uma falha de energia, página 76

A Máquina Virtual de Administração no sistema primário ou de alta disponibilidade está desligada

Problema A sua Máquina Virtual de Administração no sistema primário ou de alta disponibilidade está desligada. É possível visualizar o estado do sistema, selecionando **Sistema** > **Exibir mais** > **Propriedades**. O site de administração está inacessível e você vê uma mensagem de erro na janela do navegador (por exemplo, "Nós atingimos uma falha no processamento de seu pedido.").

Possível causa Pode haver um problema com o gerenciamento da máquina virtual no VMware vSphere.

Solução Obtenha os seus registros VMware (kb.vmware.com) e forneça-os ao seu representante do TAC da Cisco. O seu representante usará os registros para determinar se há um problema na máquina virtual no seu sistema. Note que as mensagens de Eventos e Tarefas (eventos de máquinas virtuais da guia Tarefas e Eventos) são importantes para efeitos de solução de problemas.

Problemas do NIC Teaming

Problema Você configurou o NIC teaming para o failover e para o balanceamento de carga e todas as máquinas virtuais parecem estar funcionando corretamente, mas você começa a encontrar problemas para executar o produto com a carga máxima, devido a falhas de reuniões.

Possível causa Abra o console VMware vSphere e determine se o NIC teaming está funcionando corretamente nos servidores UCS que organizam as máquinas virtuais do Cisco WebEx Meetings Server. Isso muitas vezes ocorre devido a uma falha na conexão de um NIC, forçando outro NIC a assumir a carga total da rede. Isto é especialmente importante se os NICs são NICs Ethernet de Gigabite desde que a carga máxima da porta de qualquer um dos NICs esteja funcionando com a capacidade máxima de conexão. Assim, uma falha catastrófica em um NIC Ethernet de Gigabite faz com que toda a carga de rede caia no outro NIC, saturando o link e causando problemas em nível de aplicação dentro Cisco WebEx Meetings Server.

Solução Coloque o Cisco WebEx Meetings Server no modo de manutenção, corrija ou substitua o NIC falhado e depois restaure o serviço para os usuários finais.

A Máquina Virtual não Inicializa depois da Implantação

Problema A máquina virtual não inicializa depois da implantação.

Possível causa O servidor UCS da Cisco (no qual a máquina virtual é implantada) não cumpre os requisitos mínimos para o tamanho do sistema.

Solução Verifique os requisitos do sistema para o tamanho do sistema e garanta que tenha suficiente CPU, memória e espaço em disco. Consulte os *Requisitos do Sistema do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

A máquina virtual falha e não pode ser recuperada

Problema Uma de suas máquinas virtuais falha e você não consegue consertá-la, mesmo com a assistência TAC da Cisco.

Possível causa Existem várias causas possíveis, incluindo o seguinte: você tem um banco de dados corrompido, você tem uma configuração defeituosa, atividade de manutenção não suportada, falhas de energia, falhas de hardware e muito mais.

Solução Se uma máquina virtual em sua configuração de alta disponibilidade falhar, remova a máquina virtual de alta disponibilidade do sistema. Reimplante todas as suas máquinas virtuais de alta disponibilidade e depois reconfigure o sistema de alta disponibilidade. Consulte "Configuração de um Sistema de Alta Disponibilidade" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações. Da mesma forma, se uma máquina virtual de proxy reverso da Internet falhar, você deve remover a máquina virtual do seu sistema. Reimplante e reconfigure a máquina virtual de Proxy Reverso da Internet. Consulte "Adicionar Acesso Público" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações. Para qualquer outra máquina virtual, você deve reconstruir o seu sistema usando o recurso de recuperação de desastres. Consulte "Utilizar o Recurso de Recuperação de Desastres" no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server* para obter mais informações.

Falhas e Problemas da Máquina Virtual

Problema A máquina virtual travou e não voltará a funcionar.

Possível causa

Solução Tente executar as seguintes soluções:

- **Solução** Tente reiniciar a máquina virtual a partir do VMware vCenter.

- **Solução** Se você tirou fotos instantâneas das máquinas virtuais, tente restaurar uma foto instantânea.

Observação **Solução** As fotos instantâneas podem não conter todas as informações de configuração e você pode ter que executar algumas tarefas de configuração para restaurar todas as funções no seu sistema.

- **Solução** Se você configurou um servidor de armazenamento, você pode tentar executar um procedimento de recuperação de desastres para restaurar o sistema. Consulte "Utilizar o Recurso de Recuperação de Desastres" no Guia de Administração para obter mais informações.

- **Solução** Se nenhuma das opções acima resolver o problema, entre em contato com o TAC da Cisco para obter assistência. Você pode contatar o TAC na seguinte URL: http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html

A Máquina Virtual Reinicia Repetidamente

Problema A máquina virtual na qual implantei o OVA do Cisco WebEx Meetings Server, reinicia repetidamente.

Possível causa O NTP não está configurado no organizador ESXi.

Solução Configure o NTP no organizador ESXi, verifique o DNS no organizador ESXi para se certificar de que esteja solucionando o servidor NTP corretamente e depois reimplante o OVA na máquina virtual.

Sua máquina virtual está reiniciando repetidamente após uma falha de energia

Problema Sua máquina virtual está reiniciando repetidamente após uma falha de energia sem permitir que sistema operacional carregue. Nenhum acesso SSH ou GUI está disponível.

Possível causa O seu sistema de arquivos está corrompido.

Solução Isto é aplicável a qualquer máquina virtual do Cisco WebEx Meetings Server. Quando uma máquina virtual inicia, você verá esta mensagem no console: **Inicializando o Cent OS (<string_numbers_letters>) em <number> segundos**. Pressione qualquer tecla para interromper o processo de inicialização e exibir o menu de carregamento da inicialização do GNU GRUB. Pressione **e** para editar os comandos antes de inicializar a máquina virtual. Pressione a tecla de seta para baixo para selecionar a linha **kernel**, e em seguida, pressione **e** para editar esta linha do kernel. Acrescente este texto na linha do kernel: **init=/bin/sh** (certifique-se que exista um espaço antes do init). Pressione a tecla Enter para salvar as alterações e voltar ao menu anterior. Pressione **b** para inicializar. Monte o sistema de arquivos da raiz digitando este comando: **mount -o remount,rw / .** Invoque o modo de super usuário inserindo **su** na linha de comando para obter acesso à raiz. A partir daí, digite **fsck** para checar e reparar o seu sistema de arquivos. Pressione **y** para os avisos e repare quaisquer problemas que forem encontrados. Depois de ter terminado, reinicie a máquina virtual usando a função RESET no vCenter. Se o problema estiver resolvido, a máquina virtual deverá inicializar normalmente. Verifique o status do sistema inserindo **hastatus** na linha de comando. Se isto não funcionar e o CAT não conseguir encontrar nenhuma solução alternativa, siga o processo de Recuperação de Desastres que está descrito no *Guia de Administração do Cisco WebEx Meetings Server*.