



CommX Discover

- Troubleshooting -

The following issues may occur during or upon installation of the management server or recording servers

## Common issues

### No Web UI

1. Check your network connection
2. Verify IP on the web (<https://172.20.118.22/RecManager>)
3. FW – (IT)
4. Check tomcat service is running (via Docker) Next page
5. Nginx configuration (service/docker is up and running) Next page

### For more Advance lookup-

1. Check tomcat service is running (via Docker)
2. Nginx configuration (service/docker is up and running)

ssh to the MNG (IP of the website)

Put the Commands :

1. Cd /home/demo/docker
2. Sudo su -> put your admin username and password
3. Docker-compose ps – all needs to be UP

If not -

4. Docker-compose up –d <service\_name>

Can not login

Alert name	Log level	Location	Description
PERSISTENT_DB_STATUS	Critical	DB	<p>בעיית גישה ה DB – בעיית תקשורת ה DB למטה יש בעיית תקשורת IP_ לא מקושר</p> <p>יש לבדוק ping לIP</p> <p>בעיית הזדהות מול ה DB – בעיית קונפיגורציה (קורה בדרך כלל בהעלאת המערכת)</p> <p>1. ללכת ל service שבוא ה DB נמצא, ולוודא שהוא למעלה – באמצעותה פקודה docker-compose ps (במקרה וה DB מעלה דוקר ) 2. יש לבדוק לוגים של ה DB לבדיקה מעמיקה יותר</p>
IN_MEMORY_DB_STATUS	Critical	DB	<p>דומה לראשון עד כדי בעיית הזדהות</p>
AD_STATUS	Critical	AD	<p>אין גישה ל AD – בעיית הזדהות נדרש לוודא יוזר\ססמא ממנהל ה IT (לא באחריותינו) לוודא קונפיגורציה</p>
AD_LOGIN_PROBLEM	Warning	AD	<p>היוזר לא מוגדר ב AC בעייה בסיסמא לא מורשה למערכת היוזר לא מורשה למערכת (לא משוייך לקבוצת הרשאות מתאימה) לוודא מיפוי תקין של קבוצות הרשאות במערכת COMMX אל מול קבוצות הרשאות ב AD</p>
API_STATUS Deprecated	Critical	API	<p>בעיית קונפיגורציה של ממשק API בעיית תקשורת לממשק צד הלקוח- בודק עם השירות למעלה PING כתובת</p>
LOGGER_NO_RTP	Warning	LOGGER	<p>אין קליטה באף ערוץ – יכול להמעייד על בעיית תקשורת במידה ויש שידור .</p>

			<p>בעיית Multicast \ חסימת firewall</p> <p>בעיית תשתית תקשורת</p>
<p>ACCESS_VIOLATION</p> <p>Deprecated</p>	Warning	Manager	<p>ממשק פינימי – גישה מ IP לא מורשה</p> <p>כשהלוגר פונה ל MNG מ IP</p>
<p>API_ACCESS_VIOLATION</p> <p>Deprecated</p>	Warning	API	<p>ממשק חיצוני – גישה מ IP ולא מורשה</p> <p>אפליקציה חיצונית ל MNG</p>
<p>CHANNELS_RADIO_LIMIT</p> <p>Deprecated</p>	Warning	Manager	<p>חרגה ממספר הערוצים המורשים –</p> <p>פתרון – הורדת כמות ערוצים מוקלטים \ העלאה עדכון רישיון כמות גדולה יותר של ערוצים</p>
<p>LOGGER_STATUS</p>	Critical	LOGGER	<p>הלוגר למטה –</p> <p>אין עדכונים מהלוגר (מהמצגת)</p>
<p>LOGGER_CPU</p>	Warning	LOGGER	<p>בעייה תשתיתית – רצים לבד על VM</p> <p>אם נמשך לאורך זמן – יש לבדוק הגדלת חומרה במערכת</p>
<p>LOGGER_RAM</p>	Warning	LOGGER	<p>אם נמשך לאורך זמן – יש לבדוק הגדלת חומרה במערכת</p>
<p>LOGGER_NFS</p> <p>Deprecated</p>	Warning	LOGGER	<p>הגדרת TRASHHOLD</p> <p>לוודא האם הגדרת מקום פנוי היא מעל ה TRASHHOLD המוגדר</p> <p>אם יש 100% פנוי – יש תקלה</p> <p>נדרש לוודא ב ENV</p> <p>יש תקלה בשירות ה DEAMON של ה cleanup</p>
<p>LICENSE_RESTRICTION</p>	Warning	Manager	

Where can I find the log files of the installation?

**For Move troubleshooting check the "Interface Guide" Document at our site**