

# Guía del Troubleshooting del hardware del TelePresence MCU

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Productos Relacionados](#)

[Lista de verificación de la serie RMA del Cisco TelePresence MCU MSE](#)

[Complete una verificación rápida en el MCU](#)

[Marque la conectividad de red MCU](#)

[Marque la cuchilla de las 8510 Series MCU MSE a través del supervisor](#)

[Controles físicos en la cuchilla](#)

[Alcance MCU en la interfaz Web](#)

[Desperfectos](#)

[Resuelva problemas las 8000 Series BANDEJA DE VENTILACIÓN MSE, los rectificadores del poder, y el estante de energía](#)

[Resuelva problemas una falla de ventilador de las 8000 Series MSE](#)

[Problemas del estante de energía](#)

[Supervisión del estado de la energía de la configuración](#)

[Rectificadores del poder del Troubleshooting](#)

[Problemas del Cisco TelePresence ISDN GW del Troubleshooting](#)

[El Layer 1 PRI y acoda 2 abajo](#)

[Errores y tiempos de espera DSP del ping-pong](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los procedimientos usados para resolver problemas los Productos de la unidad de control multipunto del Cisco TelePresence (MCU). El documento se escribe para los administradores de sistema de video y para los Partners de Cisco cuyos clientes son administradores de sistema de video.

El rango MCU de los Productos es Productos de la Conferencia de las multimedias del conducir de la industria. Son sistemas integrados complejo, con el hardware diseñado por Cisco para dar el mejor funcionamiento. Este documento se piensa para facilitar la resolución de cualquier situación que se pudo causar por una falla de hardware de un producto de Cisco MCU. Una vuelta a la autorización de fabricación (RMA) se debe dar por un ingeniero de soporte técnico de Cisco, que verifica que el producto ha fallado verdad a través de un rango de las pruebas, dependiente sobre el componente sospechoso. Esta guía apunta acelerar este proceso con la penetración en estas

pruebas.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Serie del Cisco TelePresence MCU MSE
- 5300 Series del Cisco TelePresence MCU
- 4500 Series del Cisco TelePresence MCU
- 4200 Series del Cisco TelePresence MCU
- Serie del gateway del Cisco TelePresence ISDN (GW)

### Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la serie del motor de los servicios de media del Cisco TelePresence MCU (MSE).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

### Productos Relacionados

Este documento se puede también utilizar con estas versiones de software y hardware:

- Servidor 7010 del Cisco TelePresence
- 5300 Series del Cisco TelePresence MCU
- 4500 Series del Cisco TelePresence MCU
- 4200 Series del Cisco TelePresence MCU
- Serie del gateway del Cisco TelePresence ISDN

## Lista de verificación de la serie RMA del Cisco TelePresence MCU MSE

Esta sección describe algunos de los controles más básicos que se utilizan para confirmar que su cuchilla de la serie MCU MSE es operativa, y no sufren de un desperfecto de hardware. Se completa el comportamiento MCU se debe documentar como estos controles.

### Complete una verificación rápida en el MCU

Esta sección proporciona una lista de verificación que usted pueda utilizar para resolver

problemas la configuración básica de un MCU a través de su interfaz Web. Esto se completa con las verificaciones de las configuraciones de H.323, del Auto Attendant, del uso de la licencia del puerto, y de las llamadas de Loopback.

Verifique que la cuchilla pueda hacer una llamada video. Si la interfaz Web MCU puede ser accedida, y una llamada puede ser hecha, es fundamental funcional. Complete estos pasos:

1. Abra a un buscador Web y navegue a la dirección IP MCU. El Home Page debe visualizar inmediatamente.

Nota: Si la página web es inaccesible, refiera al [control la](#) sección de la [conectividad de red MCU de](#) este documento.

2. Haga clic el link del **estatus** para marcar la versión de software que se ejecuta actualmente en el MCU.

Nota: Si una versión que la versión 4.3 se utiliza anterior actualmente, se recomienda que usted revisa la mayoría de las notas de versión reciente y considera una actualización.

3. Si usted puede acceder la interfaz Web, complete estos pasos:

Navegue a las **configuraciones > a H.323**, y fije al **portero de H.323 que el uso inhabilitó**. Este paso es esencial porque algunos porteros previenen las llamadas directamente de un MCU a una dirección IP.

Navegue a las **configuraciones > a las conferencias > avanzó las configuraciones**, y se aseguran de que las **llamadas entrantes a las conferencias desconocidas o a los Autos Attendant** están fijadas **para omitir al Auto Attendant**.

Cree una nueva conferencia, y agregue a un participante de H.323 con una dirección IP de **127.0.0.1**. Esto hace el MCU marcar de nuevo a su propio Auto Attendant (AA). Negocian a las visualizaciones de la pantalla AA en la uña del pulgar del avance, y codecs audio y video en cada dirección.

Aquí está un ejemplo de la pantalla MCU MSE 8510 cuando el MCU puede llamarse con éxito:

Si esto trabaja, y ven a un participante conectado (similar a la imagen anterior), hay muy probablemente portero, una red, o problemas de interoperabilidad del punto final. Marque un punto final real, y resuelvalo problemas de allí con el registro del registro de acontecimientos y del protocolo de iniciación H323/Session (SORBO). Si la conexión todavía falla inmediatamente, solamente los trabajos de la interfaz Web, continúe con este procedimiento.

Para verificar que las licencias del puerto estén asignadas al MCU, vaya a la sección de administración de la licencia del puerto de la cuchilla del supervisor. Aquí está una imagen que muestra la asignación de la licencia del puerto de la cuchilla del supervisor MSE 8050:

En la imagen, el bloque vacío bajo el **slot 4** muestra que hay una cuchilla en este slot sin las licencias del puerto afectadas un aparato a él. Esta cuchilla no puede hacer las llamadas, así que la prueba de Loopback descrita en el **C del** paso habría fallado en esta cuchilla. Los bloques del azul bajo los **slots 2,3, 5, y 7** muestran que esos slots tienen una asignación completa de las licencias del puerto. Si un slot muestra un símbolo amonestador, después no hay cuchilla en el slot. Un bloque mitad-azul indica que la cuchilla tiene algunas licencias del puerto afectadas un aparato a ella, pero no que está en la capacidad plena. Una cuchilla como esto no puede conectar su número de divulgación total de puertos hasta que tenga más licencias afectadas un aparato a ella.

Asigne las licencias del puerto si no hay ninguno asignado a la cuchilla (este proceso se describe en la ayuda en línea). Si no hay claves presentes para las licencias del puerto, entre en contacto a su administrador de cuenta.

Nota: Si la llamada falla, incluso si la cuchilla tiene suficientes licencias del puerto, refiérase al [alcance MCU en la](#) sección de la [interfaz Web de](#) este documento. Si la interfaz Web llega a ser inasequible durante esta prueba, y el contacto con la cuchilla se pierde, la cuchilla pudo haber reiniciado; extraiga el registro de diagnóstico de la cuchilla, y el Soporte técnico de Cisco del contacto.

## Marque la conectividad de red MCU

Utilice esta sección para resolver problemas los problemas con las tentativas de conectar con la interfaz Web MCU de un navegador, sobre la base de la verificación de la conectividad de red y de la configuración de red.

Usted puede ser que encuentre uno de estos problemas cuando usted intenta conectar con la interfaz Web MCU de un navegador:

- Un problema con la red entre el PC y el MCU
- Un problema con el MCU sí mismo (Network Interface Cards (NIC), hardware, o configuración)

Complete estos pasos para resolver problemas el problema:

1. Intente hacer ping la dirección IP del MCU.

Nota: Los Productos de NetBSD tienen un tamaño máximo de 76 bytes. La mayoría del Routers tiene un valor por defecto de 100 bytes.

Si el MCU responde a los ping, pero la interfaz Web está abajo, el MCU pudo no haber podido iniciar completamente, o puede ser que sea bloqueado en un ciclo de la reinicialización. Si éste es el caso, refiérase a los [controles físicos en la](#) sección de la [cuchilla de](#) este documento. Si el MCU no responde a los ping, continúe con este procedimiento.

2. Navegue a la interfaz Web de la cuchilla del supervisor MSE 8050 del chasis que contiene la cuchilla MCU MSE 8510. Si la interfaz de usuario de la cuchilla del supervisor no puede ser alcanzada, después entre en contacto a sus administradores de red local para investigar un

problema de red posible. Si la interfaz de usuario de la cuchilla del supervisor puede ser alcanzada, y el supervisor y el MCU no están en diversas redes, después es probable que el problema esté con la cuchilla o sus configuraciones IP.

3. De la interfaz de usuario de la cuchilla del supervisor, navegue al **hardware**, y haga clic el link del número de slot de la cuchilla MCU MSE 8510. Entonces, haga clic la lengüeta del **puerto A**.
4. Marque el **puerto** MCU una **configuración IP**, y confirme que ningún otro host en la red está asignado la misma dirección IP. Las dirección IP duplicadas son asombrosamente un problema común. En caso necesario, consulte con el administrador de la red para verificar estas configuraciones.
5. Marque el **puerto** una sección del **estatus de los Ethernetes**. Si el estado de link no está **para arriba**, marque que el cable de red está conectado con el Switch. Pudo haber un problema con el cable o el puerto del switch.
6. Si el MCU es accesible ahora en la red, relance el primer paso de este procedimiento. Si las configuraciones de la dirección IP están correctas y el estatus del link Ethernet está para arriba, pero la cuchilla todavía no puede ser entrado en contacto dondequiera encendido de la red, refiérase al [control la cuchilla de las 8510 Series MCU MSE a través de la](#) sección del [supervisor de](#) este documento.

## Marque la cuchilla de las 8510 Series MCU MSE a través del supervisor

Complete estos pasos para marcar el estatus de la cuchilla y de la conferencia MCU, la salud y los informes sobre el uptime, la versión de software, la temperatura, y el voltaje:

1. Haga clic el **hardware**, y haga clic el número de slot de la cuchilla que tiene el problema. La página de resumen proporciona la información sobre:

**El estatus de la cuchilla**, con la dirección IP, el Uptime, el número de serie, y la versión de software  
**La salud de la cuchilla**, con la batería de las temperaturas, del voltaje, y del reloj en tiempo real (RTC)  
**El estatus señalado** para las conferencias activas, número de participantes, audio/puerto de video funcionando, y fluyendo los Visualizadores  
Esta imagen muestra la sección de la **salud de la cuchilla**:

2. Si ningún estatus del voltaje (actual o peor) no aparece **ACEPTABLE**, después asegúrese de que bastantes rectificadores estén instalados en los estantes de energía que accionan el chasis. También, control que la fuente de alimentación cumple los requisitos actuales del chasis, como se detalla en el [poder calculador y los requisitos actuales para un artículo MSE 8000](#) Cisco.
3. Si la disposición de la fuente de alimentación no muestra **OK**, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.

4. Si es uno de los otros estados actuales en la sección de la **salud de la cuchilla** no muestran como **OK**, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.
5. Si todos los estados actuales muestran **OK**, pero uno o más del **estatus peor visto** no muestran **OK**, obtenga el registro de acontecimientos y las alarmas registradas del supervisor, y del Soporte técnico de Cisco del contacto.
6. Marque el uptime. Si el uptime es inesperado corto (menos de 30 minutos), y no hay razón sabida (si no era power-cycled o la cuchilla no ha vuelto a sentar, por ejemplo), después la cuchilla pudo haber reiniciado recientemente. La causa de la reinicialización pudo ser un defecto del software o un problema de hardware. Esto depende encendido si es una reinicialización de una sola vez, o cíclico.

Complete estos pasos para determinar esto:

Espere 30 minutos.

Restaurar la página.

Marque el uptime otra vez.

Si usted puede determinar del uptime restaurado que la cuchilla ha reiniciado posteriormente otra vez, refiérase a la sección de las [caídas de](#) este documento.

7. Si la cuchilla no la reinicia después de que usted marque la página del estatus, y aparece funcional en cada otro respecto (con la verificación de las configuraciones de red y de las licencias del puerto), después es posible que la cuchilla pudo haber iniciado sin ningunos de sus recursos del procesador de señales digitales (DSP) disponibles.

Complete estos pasos para verificar esto:

Marque la sección **señalada del estatus** en la página de resumen de la cuchilla de la interfaz de usuario del supervisor:

La cuchilla muestra el número total de recursos video que ha iniciado y ha autorizado con éxito. Esto debe ser igual al número de licencias del puerto que se asignen a la cuchilla, hasta un máximo de 20 cuando la cuchilla está en el alto modo de la definición (HD) /HD+, o 80 cuando la cuchilla está en el modo estándar de la definición (SD). Si éstos no son iguales, después entre en contacto el Soporte técnico de Cisco con el comportamiento documentado, las versiones, y el registro de diagnóstico.

## Controles físicos en la cuchilla

Esta sección describe los pasos que se utilizan para realizar los controles físicos en la cuchilla, sobre la base de la interpretación de la luz de LED y del movimiento de la cuchilla a un diverso slot.

Si usted no puede determinar que la cuchilla tiene un problema de hardware después de que usted complete los pasos descritos en las secciones anteriores, marque físicamente el chasis de las 8000 Series MSE. Complete estos pasos para realizar el control físico:

1. Asegúrese de que el tiempo suficiente esté dado para que la cuchilla inicie después de que usted accione inicialmente encendido el chasis (o instale la cuchilla en un chasis que se accione ya). Esto tarda aproximadamente 20 minutos.
2. Observe y observe el color de las luces de LED que están iluminadas en el frente de la cuchilla. Las luces de LED importantes son:

**Poder** (azul) - Esta luz está situada apenas sobre la ficha plástica inferior, e iluminada tan pronto como el poder se aplique a la cuchilla.

**Estatus** (verde) - Esta luz está iluminada cuando la cuchilla se inicia con éxito.

**Alarma** (roja) - Esta luz iluminada cuando la cuchilla está iniciando o es en un estado donde no puede iniciar.

**El link del acceso de Ethernet A** (verde tres) - la luz indica la actividad, el duplex, y la velocidad. A partir de la versión 4.4, las 8510 solamente conexiones de los soportes encendido viran A hacia el lado de babor; Los puertos B, el C, y D no se soportan.

Esta imagen muestra ocho cuchillas de las 8510 Series MCU MSE iniciadas con éxito, y una que todavía esté iniciando o no puede iniciar con éxito:

3. Complete estos pasos si usted encuentra los problemas cuando usted observa las luces de LED:

Si no se ilumina ningunas de las luces, marque que el resto del chasis tiene poder a él, y que la cuchilla está insertada correctamente en el slot.

Si las luces todavía no iluminan, mueva la cuchilla a un diverso slot en el chasis. Preferiblemente, intercámbielo con un slot que tenga una cuchilla de trabajo sabida.

Si la cuchilla todavía no acciona para arriba, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.

Si la **Luz eléctrica** azul está iluminada, y son ningunas de las otras luces, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco. Si los restos de la luz de la alarma roja iluminados por más de largo de 30 minutos, se refieren a la sección de las [caídas de](#) este documento.

Si la **Luz eléctrica** azul y el **indicador luminoso de estado** verde están iluminados, pero no es la luz verde del **puerto A**, un RMA no es necesario. Esto indica un problema con la conexión al puerto del switch. Utilice un nuevos cable/puerto del switch/Switch, y marque la configuración del **acceso de Ethernet A de la** cuchilla de la lengüeta del **hardware del** supervisor. Se recomienda fuertemente que los ambos lados del link están fijados para la

## negociación automática.

Nota: Al resolver problemas, es importante obtener un registro y un registro de diagnóstico seriales. Éstos deben ser proporcionados cuando usted abre una solicitud de servicio con el Soporte técnico de Cisco.

# Alcance MCU en la interfaz Web

El Cisco TelePresence MCU se puede acceder vía una sesión de consola a través del cable de la consola que se suministra la unidad. Si el sistema no es accesible vía la interfaz Web, y no responde a los pedidos de ping, usted puede abrir a una sesión de consola en la unidad para resolverla problemas con los controles de los servicios, de la configuración del puerto, y del estatus habilitados.

Complete estos pasos para alcanzar el MCU si el sistema no es ping-capaz, o usted no puede navegar a la interfaz Web del sistema después de que él se asigne una dirección IP:

1. Verifique que no se ilumine ningunas luces de la alarma roja en el frente de la unidad. Si la unidad se acciona encendido para más de 20 minutos, y los restos de la luz de la alarma roja iluminados, refiera a la sección de las [caídas de](#) este documento.
2. Si el **indicador luminoso de estado** verde está iluminado en el dispositivo, conecte su PC con el puerto de la consola a través del cable de la consola suministrado que llegó con la unidad.

Nota: Refiérase a [conexión con el puerto de la consola en un](#) artículo [adquirido Cisco de](#) Cisco de la [unidad de Codian](#) para las instrucciones sobre cómo completar este paso.

3. Para verificar que la sesión terminal conectada esté conectada realmente, presione **tecla Enter (Intro)** los algunos tiempos y el prompt aparece. El prompt que visualiza las demostraciones su dispositivo (IPGW: >, ISDNW: >, o **MCU: >**, por ejemplo):
4. Para verificar que habiliten a los servicios HTTP y/o HTTPS, ingrese el **comando show del servicio**:
5. Para verificar el estado de link en el dispositivo, ingrese el **comando status**:
6. Si **ningún link** aparece en el **puerto A**, intente conectar su cable Ethernet **para virar B hacia el lado de babor** para ver si el estado de link cambia:
7. Si el **puerto B** puede detectar el link sino no es **virar A hacia el lado de babor**, después complete estos pasos para marcar la configuración IP encendido **viran A hacia el lado de babor** otra vez:



Si el **puerto A** aparece no tener ningún problema, después intente un procedimiento del **reset\_config** para traer la unidad de nuevo a las configuraciones predeterminadas de fábrica.

Nota: Refiérase a [reajustar una contraseña y a restablecer una unidad a su](#) artículo de Cisco de las [configuraciones de fábrica](#) para más información sobre este procedimiento. Una vez que el proceso de reinicio de la fábrica es completo, configure de nuevo un IP Address estático en el puerto.

Si usted todavía experimenta los problemas, reinicie el sistema de la consola, y recoja la salida del inicio en un archivo de texto a través del cliente terminal se utiliza que:

Las cuchillas de las 8510 Series MCU MSE y las cuchillas de las 8710 Series MCU MSE muestran las dos interfaces de Ethernet como **vfx0** y **vfx1**. los sistemas Estante-aumentables (las 4500 Series y las 4200 Series MCU, las 3500 Series IPGW, y las 3241 Series ISDN GW) muestran sus interfaces de Ethernet como **bge0** y **bge1**.

8. En las cuchillas de las 8510 y 8710 Series MCU MSE, verifique que las direcciones MAC estén asignadas, y que no hay problemas con **vfx0** y o **vfx1**.
9. En las unidades estante-aumentables, usted puede ser que vea la salida ilustrada en la imagen siguiente, con **bge0**, que es indicativo de un error del Network Interface Cards (NIC) en el dispositivo. Esto muestra que la Capa física no está detectada. Si se ve esto, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.
10. Si aparece **ningún link** después de que usted intercambie el puerto, verifique la conectividad de red. Idealmente, la salida debe aparecer como se ilustra en la imagen siguiente, con toda la información IP mostrada. Esto indica que las configuraciones IP en la unidad están configuradas correctamente.  
  
Nota: La información de la dirección IP se obscurece en la imagen por razones de seguridad.
11. Cambie la dirección IP en la unidad para descubrir un problema con fijado de los IP Addresses en la red.
12. Mueva el cable Ethernet a un puerto del switch diferente para eliminar cualquier problema del puerto del switch.
13. Si se elimina un problema del puerto del switch, conecte una laptop directamente con la unidad a través de un cable de par cruzado, y configure la laptop con la misma máscara de subred, default gateway, y dirección IP que se contiene dentro de esa subred.

14. Una vez que la dirección IP se configura en la laptop, envíe un ping de la laptop a la unidad. Intente alcanzar la interfaz Web de la unidad de la laptop. También, intente enviar un ping de la sesión de consola de la unidad a la dirección IP de la laptop vía el **comando ping**. Si hay Conectividad y Acceso Web, indica un problema de conectividad de red. Si no, entonces es posible que un pin del acceso de Ethernet es dañado, y usted debe entrar en contacto el Soporte técnico de Cisco.

## Desperfectos

Una caída en un producto del Cisco TelePresence MCU se puede causar por un error iniciar totalmente, un ciclo del reboot continuo, o un incidente que ocurra con una conferencia continua.

Si la luz de la alarma roja en los restos de la unidad iluminados por más de 20 minutos, usted no puede navegar a la interfaz Web de la unidad, o usted no puede hacer las llamadas video, después es probable que la unidad no pueda iniciar completamente o que está pegada en un ciclo de la reinicialización. Si éste es el caso, complete estos pasos para resolver problemas el problema:

1. Desenchufe el terminal de energía de la unidad. Si es una cuchilla, quítela del chasis.
2. Espere cinco minutos, y el poder en la unidad.
3. Si la unidad no inicia normalmente, recoja un registro de la consola, que muestra la unidad que intenta iniciar. Ésta es la mejor herramienta de diagnóstico para esta situación. Refiérase a [conexión con el puerto de la consola en un artículo para información adquirido Cisco de la unidad de Codian](#) acerca de cómo obtener un registro de la consola.
4. El poder apagado la unidad, y entonces acciona encendido la unidad.
5. Espere hasta que o la salida pare totalmente, o la unidad ha reiniciado tres o cuatro veces. Entre en contacto el Soporte técnico de Cisco, y proporcione el registro de la consola.

## Resuelva problemas las 8000 Series BANDEJA DE VENTILACIÓN MSE, los rectificadores del poder, y el estante de energía

La BANDEJA DE VENTILACIÓN, los rectificadores del poder, y los estantes de energía todos se monitorean a través de la cuchilla de las 8050 Series del supervisor MSE. Usted puede resolver problemas cualquier error o publicar relacionado a éstos a través de la interfaz Web del supervisor. Esta sección describe los pasos usados para resolver problemas una fan, un estante de energía, o un error del rectificador del poder con la verificación de los registros y del estatus.

Aquí está una imagen que muestra el chasis lleno de las 8000 Series MSE:

Observe en la imagen anterior:

- Las BANDEJAS DE VENTILACIÓN superiores y más bajas
- Las cuchillas insertadas

- El primer de una cuchilla individual
- Los montajes en bastidor

Nota: Para más información sobre cómo instalar el chasis de las 8000 Series MSE, refiérase a la [guía de introducción del Cisco TelePresence MSE 8000](#).

## Resuelva problemas una falla de ventilador de las 8000 Series MSE

Utilice esta sección para resolver problemas las fallas de ventilador en un chasis de las 8000 Series MSE con las verificaciones del estado de alarma y el evento abre una sesión la cuchilla de las 8050 Series del supervisor MSE.

Aquí está un extracto de un registro de acontecimientos que muestre los problemas con la BANDEJA DE VENTILACIÓN superior:

```
37804 2012/07/03 18:43:28.567 HEALTH Warning
upper fan tray, fan 3 too slow - 1569 rpm
```

```
37805 2012/07/03 18:43:28.567 ALARMS Info
set alarm : 2 / Fan failure SET
```

```
37806 2012/07/03 18:43:44.568 ALARMS Info
clear alarm : 2 / Fan failure CLEAR
```

```
37807 2012/07/03 18:44:00.569 HEALTH Warning
upper fan tray, fan 3 too slow
```

Cuando usted ve los errores tales como éstos, complete estos pasos para recolectar los registros requeridos:

1. Para descargar el archivo de texto de las alarmas registradas, navegue a las **alarmas > al registro > a la descarga de las alarmas como texto**. Observe la fecha más reciente que esto fue registrada.
2. En la orden descargue el archivo de texto del registro de acontecimientos, navegan a los **registros > al registro de acontecimientos > a la descarga como texto**.
3. Navegue a las **alarmas > al estatus de las alarmas**, y tome a una captura de pantalla de la página del **estado de alarma**.
4. Quite la BANDEJA DE VENTILACIÓN superior, y verifiquela que todas las fans trabajan correctamente.
5. Quite la BANDEJA DE VENTILACIÓN inferior, y verifiquela que todas las fans trabajan correctamente.
6. Para borrar las **alarmas históricas** del supervisor, navegue a las **alarmas > al estatus de las alarmas > las alarmas históricas claras**.
7. Para borrar las **alarmas registradas**, navegan a las **alarmas > al registro de las alarmas > registro claro**.

8. Monitoree, y vea si las alarmas vuelven.

9. Si el problema vuelve, intercambie la bandeja superior con la bandeja inferior, y determinela si el problema sigue la BANDEJA DE VENTILACIÓN. Si el problema vuelve y sigue la BANDEJA DE VENTILACIÓN, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco con los registros que usted recogió.

## Problemas del estante de energía

Dentro del chasis de las 8000 Series MSE, hay dos entradas de alimentación eléctrica de CC independientes que usted puede o conectar directamente con dos fuentes de la alimentación eléctrica de CC, o a dos estantes de Valerio que conviertan el AC a DC. El chasis de las 8000 Series MSE se puede actuar con uno o dos estantes de energía - A y B. Este poder de la alimentación independientemente a cada BANDEJA DE VENTILACIÓN y cuchilla. La unidad se puede llenar-accionar de la fuente A o de la fuente B. en caso que cualquiera de las fuentes de alimentación falle, la unidad continúa actuando, porque extrae el poder de la otra fuente.

Cisco recomienda que, para la redundancia completa y la confiabilidad máxima, las alimentaciones de energía se deben conectar con las fuentes de alimentación independientes. Cada uno debe tener la capacidad de proporcionar la carga eléctrica completa de la unidad y de cada estante que contenga el mismo número de rectificadores.

Esta imagen muestra la plataforma de energía eléctrica de CC de las 8000 Series MSE:

Aquí están dos problemas comunes del estante de energía que usted puede ser que encuentre:

- **Contacto perdido con el estante de energía** - Cuando usted navega al **hardware > a las fuentes de alimentación**, **suministre un contacto perdido** las demostraciones con el estante de energía. Esto significa que las 8050 Series del supervisor MSE no pueden comunicar con el estante de energía.
- **fuentes 10/External fuera del rango FIJADO** - Esto significa que los voltajes de entrada al chasis están fuera de especificación. Verifique que el poder y la corriente correctos esté proporcionado al chasis vía el [poder calculador y los requisitos actuales para una](#) herramienta en línea [MSE 8000](#).

Si no hay discrepancias encontradas cuando usted realiza el poder y la verificación actual mencionados previamente, extraiga este Soporte técnico de Cisco de la información y del contacto:

- Configuración de Supervisor de las 8050 Series MSE
- Registro de auditoría
- Alarma registra
- Registro de acontecimientos
- Tiro de pantalla de la página del estado de alarma
- Número y modelo de las cuchillas en el chasis
- Estatus de las fuentes de alimentación

## Supervisión del estado de la energía de la configuración

Cisco recomienda que usted hace la supervisión del estado de la energía configurar para proporcionar el feedback confiable al administrador video en lo que respecta al cualquier error, a las advertencias, o a la otra información importante vista en los registros.

Para habilitar la supervisión de los voltajes de la fuente de alimentación, así como los estantes de energía de AC-a-DC (si procede), complete los pasos en la página 61 de la [ayuda en línea del supervisor 2.3 del Cisco TelePresence \(formato imprimible\)](#). Borre los registros después de que la configuración del estado de la energía sea completa.

Marque el cable de la supervisión del estante de energía que pasa desde detrás del estante de energía al chasis. Éste es un cable especial que se utiliza para la supervisión del estante de energía. Tome el cuidado cuando usted marca el cable, pues puede ser confundido fácilmente con un cable de la consola regular del DB9-RJ45. El cable de la supervisión del estante de energía se etiqueta con una etiqueta engomada que diga la **parte posterior del estante de energía**:

Hay dos pares de conectores situados en la parte posterior del chasis de las 8000 Series MSE: el par a la izquierda se etiqueta el **slot 10**, y el par a la derecha se etiqueta **slot1**. Asegúrese de que los cables de la supervisión estén conectados con el **slot1**, que son los conectores que representan el slot del Supervisor de las 8050 Series MSE.

Si usted encuentra cualesquiera problemas con la configuración de la supervisión del estante de energía, complete estos pasos:

1. Intercambie el cable de la supervisión del estante de energía del **estante A al estante B** para determinar si el problema sigue el cable. Si el problema sigue el cable, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.
2. Intercambie los indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor NIC alrededor del **estante de energía A** y del **estante de energía B** para determinar si los indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor NIC son la causa del problema. Si las alarmas vuelven, y el problema sigue el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor NIC, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco.

Esta imagen muestra el indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor del estante de energía NIC:

## Rectificadores del poder del Troubleshooting

En algunos casos, usted puede ser que encuentre los problemas con uno de los rectificadores del poder. Esta sección describe cómo resolver problemas estos problemas.

Aquí está una vista frontal del estante de energía con los rectificadores:

Aquí está la vista posterior del estante de energía:

Complete estos pasos para resolver un problema con los rectificadores del poder:

1. Si un error aparece en el rectificador, vuélvalo a sentar y espere para ver si todavía aparece el error (los rectificadores son caliente-enchufables).
2. Si el error todavía aparece después de algunos minutos, asiente el rectificador en un diverso slot del **estante de energía A** o **B** para determinar si el problema está con el rectificador o el slot del estante de energía.
3. Si usted todavía experimenta los problemas, entre en contacto el Soporte técnico de Cisco y proporcione esta información:

Imagen del rectificador en el estado de alarma  
Número de serie del rectificador (situado en cualquiera la izquierda del lado derecho del rectificador)  
Tiro de pantalla de la página de las fuentes de alimentación (**hardware > fuentes de alimentación**)  
Tiro de pantalla de la página de la salud (**estatus > salud**)  
Registro de auditoría  
Alarma registra  
Registro de acontecimientos

## Problemas del Cisco TelePresence ISDN GW del Troubleshooting

El Cisco TelePresence ISDN GW proporciona la integración fluida entre el IP y las redes ISDN con la transparencia completa de la característica vía el ISDN. Esta sección describe cómo resolver problemas ISDN PRI interconecta y los buffers en DSPs.

### El Layer 1 PRI y acoda 2 abajo

Utilice esta sección para resolver problemas los problemas de interfaz PRI en el ISDN GW. El puerto PRI se puede marcar con el Loopback Plug para determinar si es defectuoso:

- **El Layer 1 (L1)** indica la Capa física, o la Conectividad PRI.
- **La capa 2 (L2)** se utiliza para señalar.

Usted puede utilizar un cable de Loopback para determinar el estatus L1 para el puerto PRI en el ISDN GW. Conecte **Pin1** con **Pin4**, y **Pin2** con **Pin5** para crear el cable de Loopback.

Conecte el cable de Loopback en el **puerto 1**, y marque para saber si hay el estatus L1. Si aparece el estatus L1 en el **puerto 1 para arriba**, es probable que el problema sea causado por los cables se utilizan que. Usted puede utilizar el cable de Loopback más lejos abajo de la línea para aislar el problema.

Si el estatus L1 en el **puerto 1** aparece **abajo** con el cable de Loopback, habilite el **puerto 2** para el PRI en ISDN GW. Pruebe el **puerto 2** con el cable de Loopback también. Si sigue habiendo el problema con un puerto específico, es posible que hay una falla de puerto PRI. Entre en contacto

el Soporte técnico de Cisco.

## Errores y tiempos de espera DSP del ping-pong

Hay dos buffers en un DSP que se refieren como el **ping** y **Pong**. Cada buffer procesa los diez milisegundos del en un momento de los datos (una trama ISDN). La intención es procesar un buffer mientras que usted lee el siguiente. Si estos dos buffers caen de sincronice con uno a, ellos intercambian en un intento por volver en sincronizan.

Aquí está un ejemplo del registro de acontecimientos del Cisco TelePresence ISDN GW, del donde los buffers caen sincronizan e intentan corregirse:

```
14031 2012/02/29 13:03:05.143 dspapi Warning DSP(05):
"Ping Pong buffer returned to sync 0, 11111111"

14032 2012/02/29 13:03:05.399 dspapi Error DSP(05):
"Ping Pong buffer out of sync 1, 11111111"

14033 2012/02/29 13:03:05.399 dspapi Info DSP(05):
"Attempt to correct Ping Pong buffer sync"

14034 2012/02/29 13:03:05.400 dspapi Warning DSP(05):
"Ping Pong buffer returned to sync 0, 11111111"

14035 2012/02/29 13:03:05.856 dspapi Error DSP(05):
"Ping Pong buffer out of sync 1, 11111111"

14036 2012/02/29 13:03:05.856 dspapi Info DSP(05):
"Attempt to correct Ping Pong buffer sync"

14037 2012/02/29 13:03:05.862 dspapi Warning DSP(05):
"Ping Pong buffer returned to sync 0, 11111111"

14064 2012/02/29 13:03:21.626 dspapi Info DSP(04):
"receive from local primary dsp timeout"

14065 2012/02/29 13:03:21.626 dspapi Info DSP(03):
"receive from local primary dsp timeout"

14066 2012/02/29 13:03:21.638 dspapi Info DSP(15):
"receive from peer primary dsp timeout (rx)"
```

Aquí están algunas preguntas a considerar:

- ¿Por qué caen de sincronizan?
- ¿Es posible que las tramas inválidas, un reloj defectuoso ISDN, o una causa no fiable PRI el problema?

Aquí está una lista de información a recolectar:

- ¿Cuántos PRI están conectados con este GW?
- ¿Son todos los PRI del mismo Switch o de diverso Switches?
- ¿Si se desenchufan todos los PRI y se reinicia el sistema, los errores continúan? Recoja un registro de la consola que muestre estos errores.

- ¿Si solamente el **PRI 1** está conectado, los errores vuelven?
- ¿Si solamente el **PRI 2** está conectado, los errores vuelven? Relance con todos los PRI, uno a la vez.

Si los PRI de diverso Switches se utilizan, los relojes PRI deben estar adentro sincronizan (los PRI de la misma compañía telefónica están normalmente). Es posible que el PRI a partir de un Switch tiene un reloj fuera del cual esté sincronicen totalmente con el reloj del PRI en el otro Switch. Si solamente un PRI está conectado y parece aceptable, después conecte un PRI a partir de un Switch y un PRI del otro, reinicie el sistema, y vea si los errores vuelven. Registre sus pruebas y comportamiento para proporcionar a Cisco el Soporte técnico si es necesario.

## Información Relacionada

- [Guías de Troubleshooting del Cisco TelePresence MCU](#)
- [Serie del Cisco TelePresence MCU MSE](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)