

# Guía de Troubleshooting del colector de la plataforma de los servicios comunes de Cisco

Este documento describe cómo resolver los problemas relacionados con el colector de la plataforma de los servicios comunes de Cisco (CSPC).

**Note:** Si el problema que encuentra está conectado con el portal de Smart Net Total Care™, la información de este documento puede ayudarlo. Si su problema se relaciona con colectores de terceros (como Netformx y SolarWinds), debe entrar en contacto con el equipo de soporte técnico del colector de terceros directamente.

## Versiones 2.5.x y anteriores de CSPC

Si actualmente ejecuta la versión 2.5.x o anterior de CSPC y tiene un problema, le recomendamos emigrar a la última versión.

Hay disponible una instalación de un parche LCM para simplificar las actualizaciones de CSPC GUI mediante la adición de la ficha de Actualización en las versiones 2.6.x CSPC y anteriores. Consulte la [Guía de actualización CSPC](#) para ver los detalles.

## Versiones 2.6 y posteriores de CSPC

Esta sección proporciona información que puede utilizar para resolver problemas de las versiones 2.6 y posteriores de CSPC.

### No puede iniciar sesión en el colector GUI

Hay diversas causas que podrían afectar su capacidad de iniciar sesión en CSPC GUI. Esta sección delinea las causas más comunes.

#### Recibe un error sobre la conexión al GUI

Complete estas acciones para resolver este problema:

- Verifique que sus intentos de conexión al GUI utilicen esta dirección: **https://<IP of the collector>:8001**.
- Verifique que sus intentos de conexión utilicen HTTPS, no HTTP.
- Asegúrese de conectarse al puerto 8001 con: **8001** y de que el puerto no esté bloqueado en la red.
- Si recibe un error relacionado con el certificado de Secure Sockets Layer (SSL) (*Este sitio es inseguro*), desvíe el error para continuar con la página de inicio del colector.

#### Se le solicita un archivo de autorización

Siga estos pasos para resolver este problema:

1. Navegue hasta el [portal de Smart Net Total Care](#) para generar una autorización.
2. Cierre cualquier pantalla de presentación, si corresponde.

3. Seleccione **Biblioteca > Administración > Todos los colectores** en el panel izquierdo.
4. Elija **Generar una nueva autorización de CSPC** en el menú desplegable de *Acciones*.
5. Complete estos campos:
  - **Nombre de CSPC** – Esto debe coincidir con el nombre de host del servidor o con cualquier nombre que se utilice para identificar el colector en su red. No utilice caracteres especiales.
  - **Nombre del inventario** – Puede utilizar el mismo nombre que ingresó para el nombre de CSPC, seguido por un guion y la palabra *inventario* (por ejemplo, *nombre de host-inventario*). También puede elegir utilizar un nombre alternativo para la identificación del inventario.
6. Haga clic en **Enviar** y espere a que aparezca la ventana emergente, que le permite descargar el archivo comprimido. Guarde el archivo zip en una ubicación conocida.  
**Caution:** No descomprima el archivo ahora.
7. Inicie sesión en el CSPC con su nombre de usuario y contraseña.
8. Seleccione **Ver/Actualizar registro** en el *menú de Ayuda* del CSPC.
9. Haga clic en el botón **Agregar nuevo certificado de registro**.
10. Navegue hasta el certificado de registro que guardó en el [paso 6](#). Un indicador de progreso muestra el estado de la carga del certificado de registro.
11. Después de que la carga se complete, haga clic en **Aceptar** para cerrar el mensaje que indica una carga satisfactoria.

La autorización demora varios minutos en aplicarse, y el colector se reinicializa. Espere diez minutos, actualice la página, y el aviso de inicio de sesión regresará.

## Perdió la contraseña del administrador para el CLI

Si perdió la *contraseña de admin.* para el CLI, pero tiene el *inicio de sesión del colector* y las *contraseñas raíz*, complete estos pasos:

1. Establezca una conexión de Secure Shell (SSH) con el colector y utilice el *inicio de sesión del colector* en vez del *admin*.
2. Ingrese el **comando admin. de contraseña del sudo**.
3. Ingrese la contraseña raíz en el aviso.
4. Establezca una conexión SSH y utilice *admin*.

**Note:** Si perdió la *contraseña del admin.* para el CLI y no tiene el *inicio de sesión del colector* ni las *contraseñas raíz*, debe volver a implementar el colector. Consulte la [Guía de inicio rápido del colector CSPC](#) para ver más detalles.

## Perdió la contraseña Admin123 para el GUI (versiones 2.6.3 y anteriores)

Si perdió la contraseña *Admin123* para el GUI, complete estos pasos:

1. Inicie sesión en el GUI y utilice el nombre de usuario predeterminado (*admin*) y la contraseña (*Admin#123*).
2. Seleccione **Administración > Manejar usuarios**.
3. Cambie la contraseña *Admin123* por una contraseña conocida o cree un usuario nuevo (recomendado).

**Caution:** No cambie la contraseña para el usuario de GUI *admin*, porque podría causar resultados indeseables.

**Note:** Si perdió la contraseña GUI para *Admin123* y cambió la contraseña para la *cuenta de admin* GUI, debe volver a implementar el colector. Consulte la [Guía de inicio rápido del colector CSPC](#) para ver detalles adicionales.

**Note:** La versión 2.7 CSPC incluye la capacidad de recuperar la contraseña GUI.

## La carga no aparece en el portal de Smart Net Total Care

Para verificar su carga en el portal, inicie sesión y navegue hasta **Biblioteca > Administración > Proceso de carga**. Si encuentra algún problema con la carga, consulte la información que se proporciona en esta sección.

El portal de Smart Net Total Care podría mostrar la carga como *EN CURSO* o *ERROR*. Si el portal no ha procesado totalmente la carga, el estado se muestra como *EN CURSO*.

Según el número de dispositivos que se incluyan en la carga, el tiempo que se requiere para procesar la carga puede ser de hasta 48 horas. La mayoría de los clientes programan las cargas en el fin de semana, lo que significa que los fines de semana y los lunes son horas pico para el proceso final. El tiempo requerido para procesar las cargas en esos días podría ser superior al usual.

Estos son algunos indicadores de que ha ocurrido un problema:

- Si el estado de su carga se muestra *EN CURSO* por más de 72 horas, debe abrir un caso con el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) (requiere un contrato NLS1 o Smart Assist (CSAS)) o publicar una pregunta en la [comunidad de Smart Net Total Care](#). Se le podría solicitar que intente realizar la carga otra vez.
- Si el estado de la carga se muestra como *ERROR*, debe intentar una nueva carga o contactarse con Cisco para que se reprocese la carga. Para lograrlo, puede abrir un caso con el TAC de Cisco (requiere un contrato NLS1 o CSA) o publicar una pregunta en la [comunidad de Smart Net Total Care](#). No puede resolver un error en la carga del lado del colector.

**Note:** Las cargas que siguen estando *EN CURSO* en el portal se purgan periódicamente. Como mejor práctica, realice solo una carga a la vez, ya sea mediante la recolección o los perfiles de la carga.

Si no puede ver su carga en el portal en absoluto, complete estos pasos:

1. **Verifique que haya implementado el OVA correcto para las versiones 2.6.3 y anteriores.**

El nombre del archivo correcto comienza con *SNTC* y la extensión de archivo debe ser *.ova* (no debe decir *PSS*). En el colector, navegue hasta **Configuraciones > Manejar los perfiles de recolección de datos** y abra la ficha de los detalles del perfil para el perfil. El nombre del servicio en el perfil de la recolección debe ser **smartnet\_total\_care**.

**Note:** Las descargas de la versión 2.7 funcionan para todos los servicios, como Smart Net Total Care, PSS y Smart Care.

**Tip:** Visite la [página del software para descarga CSPC](#) para descargar el OVA.

## 2. Verifique que el perfil de recolección se complete con éxito.

Inicie sesión en el colector GUI y navegue hasta **Informes > Informes de inventario**. Encuentre la entrada que corresponda a su perfil programado de recolección. Ahora puede verificar si el perfil de recolección se ha completado con éxito, si ha comenzado o si está en curso:

- **No ha comenzado** – Si el estado del inventario muestra un espacio en blanco en la columna *FirstRunTime*, el trabajo del inventario programado todavía no se ha ejecutado. Asegúrese de que se haya programado correctamente. Si se ha programado, pero todavía no ha comenzado en el horario programado, intente reiniciar el servidor para terminar cualquier proceso bloqueado.
- **En curso** – Si el estado del inventario se muestra *En curso*, se está ejecutando actualmente. Espere hasta que el proceso acabe. Si dura más de 24 horas, reinicie el servidor para terminar cualquier proceso bloqueado y recomenzar el inventario.
- **Completado con éxito** – El inventario se ha completado con éxito si el estado muestra *Completado* y *Satisfactorio*. Si el estado muestra *ERROR*, el inventario no se completó con éxito. Debe verificar la configuración del perfil de recolección de datos y asegurarse de que el inventario haya tenido la oportunidad ininterrumpida de completarse.

## 3. Verifique que el perfil de recolección esté programado.

En el colector GUI, navegue hasta **Configuraciones > Manejar los perfiles de recolección de datos**. Un perfil correctamente programado tiene una marca de verificación en la columna *programado*. Si el perfil no está programado, no se ejecuta ningún inventario nuevo. Si este es el caso, debe programarlo para que se ejecute regularmente o ejecutarlo manualmente:

- Para ejecutar una carga manual, navegue hasta **Administración > Ejecutar perfil de recolección de datos** del menú del colector y seleccionar **sntc1x\_min\_cp**. Si el perfil de recolección está configurado correctamente, la carga ocurre después de que el inventario se completa.
- Para programar el perfil de recolección para ejecutarse automáticamente, elija el perfil, elija la opción para la modificación y después navegue hasta la ficha de los detalles del perfil.
- Para programar el inventario, marque la casilla **Programar recolección periódica** y después haga clic en **Configurar programa**. Aparece una ventana que le permite seleccionar su horario preferido del inventario. Seleccione sus preferencias y haga clic en **Aceptar**.

## 4. Verifique que el perfil de recolección esté configurado para cargarse.

Aunque el inventario se complete con éxito, el colector podría no haber cargado los datos. Para configurar el perfil de recolección y realizar la carga inmediatamente después del inventario, navegue hasta **Configuraciones > Manejar perfiles de recolección de datos** y seleccionar **Detalles del perfil**.

Asegúrese de que las casillas **Exportación tras la ejecución exitosa del perfil de recolección** y **Carga en el servidor remoto** estén marcadas, verifique que el prefijo del nombre del archivo sea **sntc1x\_VSEM** (todas estas configuraciones deben estar seleccionadas de forma predeterminada en el OVA 2.5 y posterior), y después haga clic en **Aceptar**.

**Tip:** Si utilizó previamente un perfil de carga, elimínelo y realice estos pasos otra vez para configurar su perfil de recolección para la carga.

## 5. Verifique que tenga el acceso adecuado a los servidores de carga de Cisco.

Su Firewall debe estar configurado de modo de permitir estos nombres de host, direcciones IP y puertos, para que la carga se procese con éxito:

- 72.163.7.113 (TCP 443) concsoweb-prd.cisco.com
- 72.163.4.161 (TCP 443/80) www.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl1.cisco.com
- 173.37.146.12 (TCP 443/80) dl2.cisco.com
- 173.37.144.208 (TCP 443/80) sso.cisco.com

## Algunos dispositivos no aparecen en el portal de Smart Net Total Care

Si algunos de sus dispositivos no aparecen en el portal, complete estos pasos:

### 1. Verifique que su carga prevista más reciente se haya recibido y procesado.

Navegue hasta **Biblioteca > Administración > Proceso de carga** en el portal. Si no ve su carga más reciente, consulte la sección [La carga no aparece en el portal de Smart Net Total Care](#) de este documento.

### 2. Verifique si actualmente utiliza la versión más reciente del CSPC.

Algunos dispositivos podrían admitirse solamente en las versiones más recientes del colector. En el colector GUI, navegue hasta **Ayuda > Acerca de** para determinar su versión del servidor actual (debe ser por lo menos la versión 2.5). Si es necesario, complete estos pasos para actualizar el colector:

1. Establezca una conexión SSH en el colector mediante AdminShell (utilice el nombre de usuario del administrador).
2. Ingrese el comando **mostrar versión – d**.
3. Ingrese el comando **conf serv enable**.

4. Ingrese su ID de CCO y contraseña para habilitar las actualizaciones de software.

**Note:** El archivo de autorización debe aplicarse primero a través del GUI. Consulte la sección [Aviso de archivo de autorización](#) de este documento para obtener más detalles.

5. Ingrese el **comando verificar actualización**.

6. Ingrese el comando de **descarga <version>** para descargar cualquier actualización disponible.

7. Ingrese el comando de **aplicación <version>** una vez que la descarga está completa para aplicar la actualización.

8. Ingrese el comando **conf autoupdate** para actualizar automáticamente el colector cuando se liberen nuevos parches.

### 3. Vea el resumen de ejecución del perfil de recolección para los dispositivos en el CSPC GUI.

Navegue hasta **Informes > Resumen de ejecución del perfil de recolección** y haga clic en **Ver datos** junto al perfil de recolección que utiliza actualmente. Encuentre el dispositivo en la lista de dispositivos y verifique en los MIB.

Si no hay datos presentes para el dispositivo, verifique la última fecha del inventario. Si la fecha del inventario es vieja o si el dispositivo no se incluye en la lista de dispositivos, navegue hasta **Administración > Ejecutar perfil de recolección de datos** para ejecutar un nuevo inventario.

Si la fecha del inventario es reciente, verifique el estado del dispositivo para asegurarse de que se le pueda hacer ping y verifique que no haya firewalls o listas de control de acceso (ACL) en el dispositivo o en la red que bloqueen el tráfico del protocolo de manejo de red simple (SNMP).

Hay varias razones por las que un dispositivo podría no inventariarse. Debido a errores conocidos, algunos dispositivos (identificados una vez) se excluyen del inventario. Si navega hasta **Configuraciones > Configuraciones del inventario** y hace clic en la ficha *Deshabilitar reglas del protocolo*, puede ver una lista de plataformas especialmente definidas que tienen algunos protocolos (SSH, SNMP) deshabilitados. Para ver los detalles de las plataformas a las que aquí se hace referencia, navegue hasta **Configuraciones > Manejar definiciones de la plataforma**.

**Tip:** Para ver los tipos específicos de información que se excluyen de la recolección, consulte la ficha *Desactivar reglas de recolección*.

Si los datos están presentes en el inventario y la carga se completó recientemente, puede abrir un caso con el TAC de Cisco o publicar una pregunta en la [comunidad de Smart Net Total Care](#) para realizar un análisis detallado del dispositivo.

## Algunos dispositivos no aparecen en el CSPC

Esta sección describe las razones más comunes por las que algunos de sus dispositivos podrían no aparecer en el CSPC.

## El dispositivo no está admitido

Puede utilizar el [Verificador de ID del producto SNTC](#) para verificar si el CSPC y el portal admiten su dispositivo.

## El dispositivo no está incluido en la lista de dispositivos administrados

Siga estos pasos para resolver este problema:

1. Navegue hasta **Administración > Detectar y administrar dispositivos** y seleccione **Redetectar**. Después de que el proceso se complete, vuelva a su panel y actualice. Si sus dispositivos ya no están en la categoría *Nodos activos*, puede ser que tenga un problema con el SNMP, un firewall o ACL.
2. Navegue hasta **Manejo > Verificación del acceso del dispositivo**, seleccione la versión de SNMP y ejecútela en todos sus dispositivos administrados. Después de que el proceso se complete, puede navegar hasta **Informes > Verificación de acceso del dispositivo** para ver el informe.
3. Navegue hasta **Configuraciones > Manejar perfiles de recolección de datos** y abra su perfil de Smart Net Total Care. Haga clic en **grupos de datos** y verifique que algunas de las casillas estén seleccionadas. Si ve que algunos elementos están marcados, no cambie ninguna configuración (podría causar errores).
4. Si ha verificado que todos sus dispositivos están agrupados correctamente por el SNMP y están en la categoría de Nodos activos, reinicie su colector para terminar cualquier trabajo que pueda haberse colgado.
5. Navegue hasta **Manejo > Ejecutar perfil de recolección** para ejecutar un inventario manual.
6. Navegue hasta **Informes > Resumen de ejecución del perfil de recolección** para verificar si recibe los números de serie (SN) y después seleccione **ver datos** para ver el último inventario.
7. Seleccione uno de los dispositivos del panel izquierdo y después seleccione **Entity Physical MIB**. Debe ver el SN incluido aquí.

## El colector no manejó el dispositivo

Hay varias razones por las que un dispositivo podría excluirse de la detección. La detección del dispositivo no tiene éxito si alguna de estas declaraciones es verdadera:

- La dirección IP del dispositivo no está en el rango que se especifica en la lista de dispositivos incluidos en las credenciales del dispositivo.
- La dirección IP del dispositivo está en la lista de dispositivos excluidos en las credenciales del dispositivo.
- El dispositivo está incluido en la lista *No administrar dispositivos* (**Configuraciones > Lista de no administrar dispositivos**).
- El dispositivo está identificado, pero pertenece a una plataforma que no está seleccionada en la lista de plataformas incluidas. (**Configuraciones > Configuraciones de detección**).

**Note:** Si no hay plataformas incluidas, todas las plataformas se incluyen de forma predeterminada. Si hay algunas plataformas en la lista de incluidas (a la derecha), todas

las plataformas de la izquierda están excluidas.

- El dispositivo está identificado, pero pertenece a una plataforma que está incluida en la lista de plataformas excluidas.

## El proceso de detección de dispositivos supera el tiempo o se cuelga

Puede utilizar los métodos que se describen en esta sección para ajustar el funcionamiento del proceso de detección.

Navegue hasta **Configuraciones > Configuraciones de detección** y ajuste estas configuraciones según lo deseado:

- Puede reducir los tiempos de espera y los reintentos de SNMP para aumentar la velocidad del proceso de detección del dispositivo. Esto cambia el aspecto del tiempo de espera predeterminado cuando ejecuta una detección, pero todavía puede modificarlo sobre la base del trabajo de detección.
- Puede aumentar el número de subprocesos para acelerar la detección o puede bajarlo para disminuir el tráfico de la red.
- Puede fijar el tiempo máximo de detección para determinar la cantidad de tiempo permitido para que cualquier trabajo de detección se ejecute o para determinar la cantidad de tiempo durante el cual se debe intentar la detección en cualquier dispositivo.

**Note:** Los teléfonos IP se detectan incluso si la detección del teléfono IP está establecida en *No*, pero no se realiza un inventario de los teléfonos hasta que se ejecute el perfil de recolección.

## Algunos dispositivos del portal de Smart Net Total Care tienen información omitida

Esta sección describe cómo resolver los problemas con los dispositivos que no tienen SN u otra información importante. Siga estos pasos para resolver este problema:

### 1. Verifique si usted recolectó el SN específicamente.

El SN es el aspecto principal que el portal utiliza para clasificar e informar sobre los dispositivos. Para verificar si usted recogió los SN, navegue hasta **Informes > Resumen de ejecución del perfil de recolección** y seleccione **ver datos** para el último inventario. Seleccione uno de los dispositivos del panel izquierdo y después seleccione **Entity Physical MIB**. Debe ver el SN incluido aquí.

### 2. Redetecte sus dispositivos.

Navegue hasta **Administración > Detectar y administrar dispositivos** en el colector y seleccione **Redetectar**. Después de que el proceso se complete, vuelva al panel y actualice. Si sus dispositivos ya no están en la categoría *Nodos activos*, puede ser que tenga un problema con el SNMP, un firewall o ACL.



### 3. Ejecute un informe DAV en su lista de dispositivos administrados.

Navegue hasta **Administración > Verificación de acceso del dispositivo** en el colector, seleccione la versión de SNMP y ejecútela en todos sus dispositivos administrados. Después de finalizar esto, puede navegar hasta **Informes > Verificación de acceso del dispositivo** para ver el informe.

### 4. Verifique que los grupos de datos estén seleccionados en el perfil de recolección.

Vaya a **Configuraciones > Manejar perfiles de recolección de datos** y abra su perfil de Smart Net Total Care. Haga clic en **Grupos de datos** y verifique si están seleccionadas algunas casillas. Si algunos de los elementos están marcados, no realice ningún cambio, porque podría causar problemas involuntarios.

### 5. Complete un inventario manual.

Es posible que el dispositivo haya estado fuera de servicio o inaccesible temporalmente en el momento del inventario programado, o que el colector haya saltado el dispositivo por un tiempo de espera. Si ha verificado que todos sus dispositivos están agrupados correctamente por SNMP y están en la categoría *Nodos activos*, reinicie su colector para finalizar cualquier trabajo potencialmente fuera de servicio y después navegue hasta **Administración > Ejecutar perfil de recolección** para ejecutar un inventario manual. Monitoree el inventario para determinar el estado del dispositivo.

### 6. Ajuste las configuraciones del inventario para prevenir los tiempos de espera en un dispositivo.

Navegue hasta **Configuraciones > Configuraciones del inventario** y seleccione **Configuraciones avanzadas** para ver y ajustar las configuraciones del inventario. Puede reducir el número de subprocesos para disminuir el tráfico de la red en el momento del inventario o aumentar el número de subprocesos para aumentar la velocidad del inventario. También puede reducir los tiempos de espera globales para aumentar la velocidad del inventario. En general, no es necesario que estas configuraciones sean superiores a algunos segundos, pero debe tener cuidado de no bajarlas demasiado.

**Note:** Esto a veces puede causar problemas con los intentos de recolectar teléfonos IP mediante Cisco Call Manager, Light Weight Access Point Protocols (LWAPPs) mediante un Wireless LAN Controller (WLC), o con los intentos de recoger información en enlaces de datos lentos.