

# VCS y dispositivos del conductor del TelePresence y la guía del Troubleshooting del procedimiento RMA

## Contenido

[Introducción](#)

[Problemas del hardware sospechosos Troubleshooting](#)

[El sistema no accionará para arriba ni arrancará, ni constantemente las reinicializaciones ni inicia la imagen incorrecta](#)

[El sistema señala una falla de ventilador](#)

[Problemas sospechosos del disco duro](#)

[Advertencia da alta temperatura/alarma](#)

[El panel frontal abotona insensible](#)

[Problemas del adaptador de red](#)

[El puerto serial visualiza un prompt de inicio de sesión inesperado \(VCS solamente\)](#)

[La aplicación/el tsh TANDBERG no comenzará \(VCS solamente\)](#)

[“mensaje del error de la instalación del agente del preboot” visto en el registro del inicio](#)

[Registros y pruebas](#)

[Foto del sistema de la red](#)

[Foto del sistema del shell raíz](#)

[Registros de la caída](#)

[Registros del sensor](#)

[Código DMI](#)

[Prueba de la tarjeta](#)

[smartctl](#)

[salida del ifconfig](#)

[Volcado de las estadísticas de Ethtool](#)

[Comprobación para los virus](#)

[Alarmas y advertencias](#)

[Prueba física](#)

[Acceso a la consola](#)

[Configuración predeterminada del Restore](#)

[Archivos necesarios de antemano](#)

[Realice una restauración a la configuración predeterminada](#)

[Reajuste vía un palillo USB](#)

[Problemas comunes del error del NON-hardware](#)

[Discos por completo - Espacio](#)

[Discos por completo - Inodes](#)

# Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas y recopilar la información en caso de que usted considere volver un servidor de la comunicación mediante video del Cisco TelePresence (VCS) o un conductor del Cisco TelePresence con el proceso de la Autorización de devolución de materiales (RMA).

Nota: Este documento no se aplica a los dispositivos de la serie CE. Esta guía se aplica solamente a los dispositivos de la herencia que tienen un panel LCD, el teclado numérico, y una placa frontal negra. Si usted tiene un dispositivo de la serie CE, vea la [instalación del servidor de Cisco UCS C220 y la guía del servicio](#) en lugar de otro para la información básica sobre ese dispositivo y después siga su proceso estándar del soporte de acuerdo con su contrato de servicio. Es importante proporcionar la Información requerida a los ingenieros de soporte de Cisco cuando usted pide un RMA. Usted no necesita esperar a un ingeniero de servicio técnico para entrarle en contacto; usted puede poner al día su boleto del soporte con la información apropiada en cualquier momento.

## Problemas del hardware sospechosos Troubleshooting

### El sistema no accionará para arriba ni arrancará, ni constantemente las reinicializaciones ni inicia la imagen incorrecta

Si el sistema del conductor VCS/TelePresence no acciona para arriba ni inicia para arriba o constantemente las reinicializaciones, marque estos elementos:

1. ¿Están visualizaciones LEDs/LCD prendido? Si sí, los poderes del dispositivo encendido, sino él no pudieron iniciar. Marque estos elementos: ¿Dispositivos están conectados con los puertos USB del sistema (especialmente un teclado/vídeo/ratón USB (KVM))? Si sí, quítelos e intente abajo y después accionar el sistema para arriba otra vez. Si el sistema todavía no puede iniciar, conecte con la consola en serie y recoja tanto de la salida para el inicio para arriba como sea posible. Asocie la salida al boleto del soporte. Consejo: Vea el [acceso a la consola](#) para la información sobre cómo conectar con el sistema con una conexión en serie. ¿Dispositivos están conectados con los puertos seriales del sistema? Si sí, quítelos e intente accionar abajo y subir el sistema otra vez. Si el sistema todavía no puede iniciar, conecte con la consola en serie y recoja tanto de la salida para el inicio para arriba como sea posible. Asocie la salida al boleto del soporte. Consejo: Vea el [acceso a la consola](#) para la información sobre cómo conectar con el sistema con una conexión en serie. Si ningún (no hay LEDs/LCD prendido), cambia la toma de corriente el sistema está conectado en, y el terminal de energía. Asegurese el poder y suave-Switch en la parte de atrás de la unidad es ambos en la posición correcta y se ha presionado como apropiado. Conecte el cable de alimentación eléctrica en otro dispositivo para verificarlo trabaja correctamente.
2. Si el dispositivo continúa reiniciando, sino estando para arriba por algún tiempo, intente y recoja un registro del sensor. Vea los [registros y las pruebas](#) para más información.
3. Si el sistema todavía no puede iniciar, después aumente un boleto del soporte con una lista de los pasos realizados para marcar el sistema.

## El sistema señala una falla de ventilador

Si el sistema señala que una fan ha fallado, recoja la prueba del error del sistema tal y como se muestra en de los [registros y de las pruebas](#) bajo las alarmas y advertencias. Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

## Problemas sospechosos del disco duro

El administrador piensa que hay una Falla del disco rígido. ¿El disco duro se describe como siendo “desmontado”?

Si sí, recoja tanto de esta información como sea posible como se documenta en los [registros y las pruebas](#):

- Prueba física - muestre el mensaje visto en el LCD y aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.
- smartctl
- Código de escritorio de la interfaz de administración (DMI)
- Alarmas y advertencias

Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

Si ningún (el disco no se describe como “desmontado”), investigue porqué el administrador piensa allí es un problema con el disco duro. Esta información puede proporcionar las buenas pruebas de los problemas con el disco:

- Prueba física
- smartctl
- Código DMI
- Alarmas y advertencias
- Foto del sistema

Consejo: Vea los [registros y las pruebas](#) para más información.

Pudo haber mensajes de error disco-relacionados en los registros estándar de Linux, tales como dmesg o /var/log/messages. Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

Algunos ejemplos del tipo de registros de error que pudieron ser considerados se muestran aquí:

```
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:00:81:53:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 131072 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
e2fsck 1.41.9 (22-Aug-2009)
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:c0:a1:53:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 98304 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
```

```
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4: limiting SATA link speed to 1.5 Gbps
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 1.5 Gbps (SStatus 113 SControl 310)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 1.5 Gbps (SStatus 113 SControl 310)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete

ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: limiting SATA link speed to 1.5 Gbps
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: reset failed, giving up

kernel: irq 19: nobody cared (try booting with the "irqpoll" option)
kernel: Pid: 0, comm: swapper Not tainted 2.6.31.12 #1
kernel: Call Trace:
kernel: [<ffffffffff810743d6>] __report_bad_irq+0x26/0xa0
kernel: [<ffffffffff810745dc>] note_interrupt+0x18c/0x1d0
kernel: [<ffffffffff81074db5>] handle_fasteoi_irq+0xb5/0xe0
kernel: [<ffffffffff8100e35d>] handle_irq+0x1d/0x30
kernel: [<ffffffffff8100d887>] do_IRQ+0x67/0xe0
kernel: [<ffffffffff8100bcd3>] ret_from_intr+0x0/0xa
kernel: <EOI> [<ffffffffff81012c03>] ? mwait_idle+0x63/0x80
kernel: [<ffffffffff8100a500>] ? enter_idle+0x20/0x30
kernel: [<ffffffffff8100a574>] ? cpu_idle+0x64/0xb0
kernel: [<ffffffffff81399d05>] ? rest_init+0x65/0x70
kernel: [<ffffffffff816c250a>] ? start_kernel+0x33c/0x348
kernel: [<ffffffffff816c1b75>] ? x86_64_start_reservations+0x125/0x129
kernel: [<ffffffffff816c1c5d>] ? x86_64_start_kernel+0xe4/0xeb
kernel: handlers:
kernel: [<ffffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffffff81280ba0>] (usb_hcd_irq+0x0/0x70)
```

## Advertencia da alta temperatura/alarma

El conductor VCS/TelePresence señala que tiene una alarma da alta temperatura:

- La unidad tiene las entradas de aire laterales y un extractor posterior del aire. Un control se debe hacer para asegurarse que hay suficiente ventilación, determinado en los lados. Incluso si los lados parecen ACEPTABLES, otro dispositivo - por ejemplo una unidad de control multipunto de Codian (MCU) - pudo emitir el extractor directamente a la entrada de aire de la unidad.



- La circulación de aire en los MCU está de la derecha hacia la izquierda, tenga tan especialmente cuidado si usted los atormenta a la derecha de un conductor VCS/TelePresence.
- El sensor de temperatura del termistor pudo señalar de vez en cuando una lectura falsa. Reconozca cualquier alarma y monitoree el sistema para otros acontecimientos.
- Recoja la prueba del error del sistema, tal y como se muestra en de los [registros y de las pruebas](#). Alarmas y advertenciasPrueba física.

Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

## El panel frontal abotona insensible

Ciertas versiones del panel frontal, especialmente los paneles Cisco-calificados tempranos, tienen problemas con los contactos para los botones en el panel frontal. Esto se resuelve en las versiones más recientes del panel frontal y no afecta al funcionamiento diario del sistema.

Recoja las pruebas del problema, vea la sección del código DMI bajo los [registros y pruebas](#).

Si el panel frontal es insensible, una conexión en serie se puede utilizar al dispositivo para la configuración inicial.

Consejo: Vea el [acceso a la consola](#) para la información sobre cómo conectar con el dispositivo con una conexión en serie.

## Problemas del adaptador de red

El administrador señala que hay problemas con el adaptador de red y/o el link LAN está abajo.

Verifique que los diversos cables LAN y puertos en el Switch/el router que el dispositivo está conectado para haber sido intentado.

Recoja estas pruebas, como se detalla en los [registros y las pruebas](#), del problema:

- salida del ifconfig
- volcado de las estadísticas del ethtool
- Prueba de la tarjeta
- Prueba física
- Alarmas y advertencias
- Foto del sistema

Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

## El puerto serial visualiza un prompt de inicio de sesión inesperado (VCS solamente)

Cuando Cisco VCS inicia encima de usted típicamente vea algo por ejemplo:

```
tandberg login: root
Password:
```

Sin embargo, cuando el dispositivo empieza para arriba, un mensaje del driver de la fusión MPT SAS pudo chocar con el prompt de inicio de sesión. En este caso, esta salida aparece:

```
tandberg login: Fusion MPT misc device (ioctl) driver 3.04.14
mptctl: Registered with Fusion MPT base driver
mptctl: /dev/mptctl @ (major,minor=10,220)
```

Esto es debido a un problema de software del cual Cisco sea consciente, y no debe dar lugar a un RMA. El problema se repara en y posterior las versiones del código X6.0.

## La aplicación/el tsh TANDBERG no comenzará (VCS solamente)

Cuando usted intenta iniciar sesión como admin a una sesión de consola (Secure Shell (SSH), telnet, serial o KVM), un mensaje “incapaz de conectar con el tsh” o “/tmp/hwfail existe: El lanzamiento de la aplicación TANDBERG inhibido” se visualiza:

1. ¿El archivo /tmp/hwfail existe? Si sí, recoja esta información de los [registros y de las pruebas](#). Foto del sistema del shell raíz Código DMIPrueba de la tarjeta Prueba física
2. ¿Cuando usted teclea el “tsh” o inicia sesión como admin, está el mensaje “no puede conectar al tsh” visualizado? Verifique que el sistema tenga una clave de la versión: “gato /tandberg/etc/rk” y de que es válido para el nivel de software del sistema el número de serie y que está instalado. Si todavía hay problemas y la aplicación no comienza, recoja esta información: Foto del sistema del shell raíz Código DMIPrueba de la tarjeta Prueba física Si sí, recoja esta información de los [registros y de las pruebas](#). Foto del sistema del shell raíz Código DMIPrueba de la tarjeta Prueba física Aumente un boleto del soporte con la información recogida asociado.

Nota: El conductor del TelePresence no tiene ningún equivalente del tsh.

**“mensaje del error de la instalación del agente del preboot” visto en el registro del inicio**

“Un mensaje del error de la instalación del agente del preboot” puede aparecer en el registro del inicio si no hay una conexión en serie al VCS cuando arranca.

Esto no es un problema y no debe dar lugar a un RMA.

## Registros y pruebas

Esta sección describe los métodos para tomar los registros, las fotos, y recolecta otras pruebas.

### Foto del sistema de la red

El proceso de la foto del sistema crea un archivo de los diversos archivos del sistema que se pueden descargar al PC del administrador.

Para iniciar una foto del sistema en X6.1 o XC1.1 y anterior:

1. Elija la **foto del mantenimiento > del sistema**.
2. El tecleo **crea la foto completa**.
3. Espere el archivo que se creará (esto puede tardar una cierta hora pues hay muchos archivos).
4. Un diálogo de la descarga del archivo debe aparecer para poder descargar el archivo al PC local (asegurese el PC tiene bastante espacio en disco).

Para iniciar una foto del sistema en X7.0 o XC1.2 y posterior:

1. Elija el **>Diagnostics del mantenimiento > la foto del sistema**.
2. El tecleo **crea la foto completa**.
3. Espere el archivo que se creará (esto puede tardar una cierta hora pues hay muchos archivos).
4. Un diálogo de la descarga del archivo debe aparecer para poder descargar el archivo al PC local (asegurese el PC tiene bastante espacio en disco).

Cuando usted toma una foto, reserva a los recursos del sistema. En mismo un sistema ocupado puede ser que sea recomendable iniciar una foto en un período “con poco tráfico” (aunque, no la deje demasiado larga después de que el evento que usted quiere analizar).

El sistema salva solamente un archivo de la foto (**.tar.gz**) en el disco a cualquier momento (el más reciente) - en **/mnt/harddisk/snapshot**.

### Foto del sistema del shell raíz

El proceso de la foto del sistema crea un archivo de los diversos archivos del sistema que se pueden descargar al PC del administrador.

Para iniciar una foto del sistema:

1. Login al sistema como raíz.
2. Ingrese **snapshot.sh**.

3. Espere el archivo que se creará (esto puede tardar una cierta hora pues hay muchos archivos - espere el archivo para cambiar de un archivo de .tar a un archivo de .tar.gz).
4. Cuando se ha generado la foto estará disponible para el Secure Copy (SCP) de aquí:  
**/mnt/harddisk/snapshot/** (es un archivo de **tar.gz**).

Cuando usted toma una foto, reserva a los recursos del sistema. En mismo un sistema ocupado puede ser que sea recomendable iniciar la foto en un período “con poco tráfico” (aunque, no la deje demasiado larga después de que el evento que usted quiere analizar).

El sistema salva solamente un archivo de la foto (.tar.gz) en el disco a cualquier momento (el más reciente) - en **/mnt/harddisk/snapshot**.

## Registros de la caída

Cada vez que hay un fall de la aplicación, un informe de incidente se escribe al disco en **/tandberg/crash/directory**.

Los informes de incidente se incluyen en el archivo de la foto.

Los ingenieros de soporte de Cisco reciben externamente un servidor del routable, sobre el cual el conductor VCS/TelePresence se puede configurar para fijar los informes de incidente. Si los administradores configuran el sistema para fijar los informes de incidente acelerará la notificación de las fallas de la aplicación.

Usted puede configurar las cargas automáticas de los informes de la caída al servidor automatizado del informe de la caída (ACR) en el **mantenimiento > la información > la configuración de incidente** (en X7.0/XC1.1 y posterior ésta es **>Diagnostics del mantenimiento > información > configuración de incidente**).

- El modo de envío de los informes de incidente necesita ser fijado a *encendido* (está apagado por abandono).
- Los informes de incidente URL necesitan ser fijados a <https://cc-reports.cisco.com/submitapplicationerror/> (la herencia URL <https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/> también alcanzará el servidor de la información de incidente).
- Después de que un “incidente” (caída), un informe de incidente se fije a este URL con HTTPS (puerto de origen 4000-4999 del sistema).

La aplicación entera no pudo causar un crash; Los ACR se pueden también generar por los subcomponentes en el sistema.

Si la información de la caída no se puede girar por cualquier motivo, o el sistema no tiene acceso del routable al servidor, cualquier ACR generado se puede copiar por separado del sistema y después asociar a un boleto del soporte.

Los ingenieros de soporte de Cisco pueden entonces cargar manualmente los ACR al servidor de la información para la investigación. Sea consciente que en la mayoría de los casos una foto del sistema también está requerida para entender el origen del problema.

Los informes de incidente se pueden ver y copiaron del sistema de la **información del mantenimiento > de incidente > de la página de la visión** (en X7.0/XC1.1 y posterior ésta es



>Diagnostics del mantenimiento > información > opinión de incidente).

## Registros del sensor

El hardware del dispositivo incluye varios sensores, los valores cuyo puede ser leído por el operating system (OS) de Linux. Para extraer estos sensores, ingrese los **sensores** en el comando prompt. La salida se puede entonces asociar al boleto del soporte.

```
~ # sensors
acpitz-virtual-0
Adapter: Virtual device

it8712.7-isa-0290
Adapter: ISA adapter
VCore: +1.22 V (min = +0.83 V, max = +1.39 V)
DDR 1.8V: +1.78 V (min = +1.62 V, max = +1.98 V)
VCC 3.3V: +3.31 V (min = +3.14 V, max = +3.47 V)
VCC 5V: +5.00 V (min = +4.76 V, max = +5.24 V)
+12V: +12.22 V (min = +9.60 V, max = +14.40 V)
VCC 1.5V: +1.49 V (min = +1.42 V, max = +1.57 V)
VBat: +3.26 V (min = +2.99 V)
Fan 1: 9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 2: 9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 3: 10546 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Sys Temp1: +18.0 C (high = +45.0 C) sensor = thermistor
Sys Temp2: +20.0 C (high = +45.0 C) sensor = thermistor
CPU Temp: +18.0 C (high = +50.0 C) sensor = thermal diode

coretemp-isa-0000
Adapter: ISA adapter
Core 0: +35.0 C (high = +78.0 C, crit = +100.0 C)

coretemp-isa-0001
Adapter: ISA adapter
Core 1: +32.0 C (high = +78.0 C, crit = +100.0 C)
```

## Código DMI

En caso de problema, el código DMI puede proporcionar a los ingenieros de soporte de Cisco con un código de referencia útil que indique cualquier petición del cambio de ingeniería que se haya aplicado al sistema en la pregunta.

Ingrese el comando `cat /sys/class/dmi/id/chassis_version` de una sesión de consola de la raíz y agregue la salida o incluya el archivo de **dmidecode.txt** de la foto del sistema al boleto del soporte.

## Suba a la prueba

Ingrese el **boarddetect** del comando de una sesión de consola de la raíz y agregue la salida al boleto del soporte.

## smartctl

Hay dos tipos de discos en el VCS:

- SDA - Éste es el Disco principal en el VCS. El error de este disco hace el VCS no iniciar en absoluto. Si esto falla, el VCS no iniciará con éxito.
- SDB - Éste es el disco secundario. El error de este disco pudo causar los problemas en el VCS. La mejor manera de marcar y de considerar si el SDB ha fallado está vía la herramienta del smartctl.

El Linux OS incluye a un inspector del disco duro que mire el autocontrol del disco duro, el análisis y los datos de la tecnología de la información (SMART).

Para ejecutar esto, ingrese el **smartctl - todo el /dev/sdb2** en el comando prompt de una sesión de consola de la raíz. La salida se puede entonces asociar al boleto del soporte.

```
~ # smartctl --all /dev/sdb2
smartctl 5.39.1 2010-01-28 r3054 [x86_64-pc-linux-gnu] (local build)
Copyright (C) 2002-10 by Bruce Allen, http://smartmontools.sourceforge.net
```

```
=== START OF INFORMATION SECTION ===
Model Family: Seagate Barracuda 7200.10 family
Device Model: ST3250410AS
Serial Number: 9RY29MGL
Firmware Version: 3.AAC
User Capacity: 250,059,350,016 bytes
Device is: In smartctl database [for details use: -P show]
ATA Version is: 7
ATA Standard is: Exact ATA specification draft version not indicated
Local Time is: Mon Apr 4 16:10:02 2011 GMT
SMART support is: Available - device has SMART capability.
SMART support is: Enabled
```

```
=== START OF READ SMART DATA SECTION ===
SMART overall-health self-assessment test result: PASSED
```

```
General SMART Values:
Offline data collection status: (0x82) Offline data collection activity
was completed without error.
Auto Offline Data Collection: Enabled.
Self-test execution status: ( 0) The previous self-test routine completed
without error or no self-test has ever
been run.
Total time to complete Offline
data collection: ( 430) seconds.
Offline data collection
capabilities: (0x5b) SMART execute Offline immediate.
Auto Offline data collection on/off support.
Suspend Offline collection upon new
command.
Offline surface scan supported.
Self-test supported.
No Conveyance Self-test supported.
Selective Self-test supported.
SMART capabilities: (0x0003) Saves SMART data before entering
power-saving mode.
Supports SMART auto save timer.
Error logging capability: (0x01) Error logging supported.
General Purpose Logging supported.
Short self-test routine
recommended polling time: ( 1) minutes.
Extended self-test routine
recommended polling time: ( 64) minutes.
SCT capabilities: (0x0001) SCT Status supported.
```

```
SMART Attributes Data Structure revision number: 10
```

Vendor Specific SMART Attributes with Thresholds:

```
ID# ATTRIBUTE_NAME FLAG VALUE WORST THRESH TYPE UPDATED WHEN_FAILED RAW_VALUE
1 Raw_Read_Error_Rate 0x000f 111 092 006 Pre-fail Always - 35118725
3 Spin_Up_Time 0x0003 097 097 000 Pre-fail Always - 0
4 Start_Stop_Count 0x0032 099 099 020 Old_age Always - 1076
5 Reallocated_Sector_Ct 0x0033 100 100 036 Pre-fail Always - 0
7 Seek_Error_Rate 0x000f 084 060 030 Pre-fail Always - 313078675
9 Power_On_Hours 0x0032 073 073 000 Old_age Always - 23803
10 Spin_Retry_Count 0x0013 100 100 097 Pre-fail Always - 0
12 Power_Cycle_Count 0x0032 099 099 020 Old_age Always - 1078
187 Reported_Uncorrect 0x0032 100 100 000 Old_age Always - 0
189 High_Fly_Writes 0x003a 100 100 000 Old_age Always - 0
190 Airflow_Temperature_Cel 0x0022 074 068 045 Old_age Always - 26
(Lifetime Min/Max 24/32)
194 Temperature_Celsius 0x0022 026 040 000 Old_age Always - 26 (0 12 0 0)
195 Hardware_ECC_Recovered 0x001a 081 051 000 Old_age Always - 149212051
197 Current_Pending_Sector 0x0012 100 100 000 Old_age Always - 0
198 Offline_Uncorrectable 0x0010 100 100 000 Old_age Offline - 0
199 UDMA_CRC_Error_Count 0x003e 200 200 000 Old_age Always - 0
200 Multi_Zone_Error_Rate 0x0000 100 253 000 Old_age Offline - 0
202 Data_Address_Mark_Errs 0x0032 100 253 000 Old_age Always - 0
```

SMART Error Log Version: 1

No Errors Logged

SMART Self-test log structure revision number 1

SMART Selective self-test log data structure revision number 1

SPAN MIN\_LBA MAX\_LBA CURRENT\_TEST\_STATUS

1 0 0 Not\_testing

2 0 0 Not\_testing

3 0 0 Not\_testing

4 0 0 Not\_testing

5 0 0 Not\_testing

Selective self-test flags (0x0):

After scanning selected spans, do NOT read-scan remainder of disk.

If Selective self-test is pending on power-up, resume after 0 minute delay.

## salida del ifconfig

Algunos dispositivos pudieron sufrir una pérdida de un puerto de red física. Para marcar esto, abra a una sesión de consola de la raíz y ingrese el comando `ifconfig -a | grep eth` del `grep`. Cuatro interfaces deben ser mencionadas:

```
~ # ifconfig -a | grep eth
eth0 Link encap:Ethernet HWaddr 00:10:F3:1E:D4:90
eth1 Link encap:Ethernet HWaddr 00:10:F3:1E:D4:91
eth2 Link encap:Ethernet HWaddr 00:10:F3:1E:D4:92
eth3 Link encap:Ethernet HWaddr 00:10:F3:1E:D4:93
```

Si más poco de cuatro son mencionados, este dispositivo pudo tener los problemas del hardware, aunque las reinicializaciones pudieran a veces también resolver esto.

## Volcado de las estadísticas de Ethtool

El Linux OS incluye una herramienta las estadísticas de ese adaptador Ethernet de los volcados.

De una sesión de consola de la raíz, ingrese el `ethtool -S` comando del `eth0` para el adaptador de

red principal usado por la aplicación o el **ethtool - eth1 S** si el problema está con un puerto LAN2.

```
~ # ethtool -S eth0
NIC statistics:
rx_packets: 49308441
tx_packets: 13055377
rx_bytes: 10446941316
tx_bytes: 8354830356
rx_broadcast: 36524340
tx_broadcast: 129146
rx_multicast: 5884
tx_multicast: 79
rx_errors: 0
tx_errors: 0
tx_dropped: 0
multicast: 5884
collisions: 0
rx_length_errors: 0
rx_over_errors: 0
rx_crc_errors: 0
rx_frame_errors: 0
rx_no_buffer_count: 0
rx_missed_errors: 0
tx_aborted_errors: 0
tx_carrier_errors: 0
tx_fifo_errors: 0
tx_heartbeat_errors: 0
tx_window_errors: 0
tx_abort_late_coll: 0
tx_deferred_ok: 0
tx_single_coll_ok: 0
tx_multi_coll_ok: 0
tx_timeout_count: 0
tx_restart_queue: 0
rx_long_length_errors: 0
rx_short_length_errors: 0
rx_align_errors: 0
tx_tcp_seg_good: 115846
tx_tcp_seg_failed: 0
rx_flow_control_xon: 465
rx_flow_control_xoff: 465
tx_flow_control_xon: 0
tx_flow_control_xoff: 0
rx_long_byte_count: 10446941316
rx_csum_offload_good: 12205535
rx_csum_offload_errors: 0
rx_header_split: 0
alloc_rx_buff_failed: 0
tx_smbus: 0
rx_smbus: 0
dropped_smbus: 0
rx_dma_failed: 0
tx_dma_failed: 0
```

## Marque para saber si hay virus

Usted puede utilizar el comando **aux. picosegundo de una** sesión de consola de la raíz para buscar para la presencia de virus.

Por ejemplo, para marcar para saber si hay el “marcador de la guerra”, ingrese el **picosegundo aux. | grep swar.py**. Esto produce varias líneas de salida similares a esto si el “marcador de la

guerra” está presente:

```
9430 root 20 0 19020 4340 1880 R 1 0.1 0:00.01 python svwar.py -v -d
users.txt <address>
```

El comando no debe producir ninguna salida si el virus no está presente.

Consejo: Estos problemas se pueden reparar con el USB reinstalan el procedimiento. Vea la [configuración predeterminada del Restore](#).

## Alarmas y advertencias

Las alarmas y las advertencias se muestran en los Web pages del sistema así como cuando usted inicia sesión al CLI o ingresa el comando del **xstatus**. Puede ser que también sean visualizadas en el panel LCD.

Las capturas de pantalla de la interfaz Web o de la salida del comando del **xstatus** deben ser proporcionadas, por ejemplo:

Alarm	State	Severity	Peer	Action	ID
 Hardware failure - Fan 2 3013 RPM (min = 7670 RPM, div = 8) ALARM	Raised	Critical			<a href="#">6445ccc4-d3fd-11e6-8914-001e09ef4174</a>

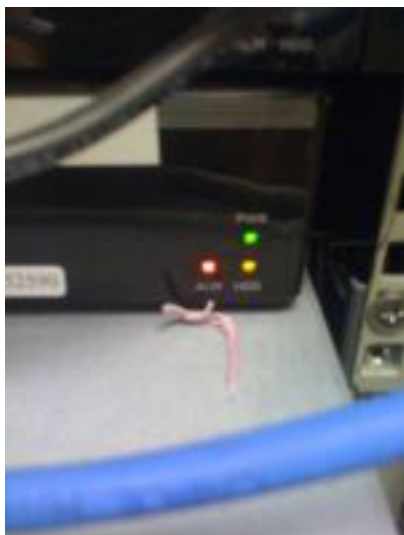
  

Hardware	
Fans	
Fan 1	9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 2	2909 RPM (min = 7670 RPM, div = 8) ALARM
Fan 3	9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)

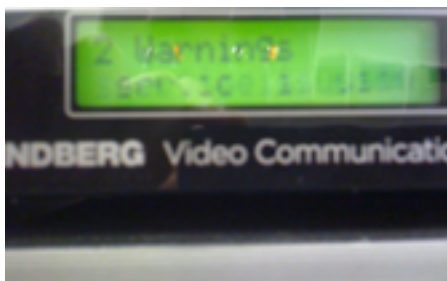
## Prueba física

Cualquier vídeo del teléfono de la cámara de los procedimientos se realizan que o las imágenes de la salida del monitor, el LED, LCD y visualización de la luz del link de red, tal como los estos ejemplos, es muy útil para encontrar la causa raíz para un RMA:

### Lit del LED de alarma



## Texto LCD



## Acceso a la consola

Para recoger los registros o la otra información cuando hay problemas de red, u otros problemas que previenen el acceso al conductor VCS/TelePresence remotamente, una consola en serie pudo ser utilizada. La conexión se debe hacer al puerto de los datos en el frente del dispositivo.

Estas configuraciones se deben utilizar para la conexión de consola:

Configuración	Valor
Velocidad en baudios	115200 bits por segundo
Bits de datos	8
Paridad	Ninguno
Bits de detención	1
Control de flujo (hardware y software)	Ninguno

# Configuración predeterminada del Restore

Muy raramente, puede ser que llegue a ser necesario ejecutar el script de la “fábrica-restauración” en su sistema. Esto reinstala la imagen del software y reajusta la configuración al mínimo funcional.

Nota: La restauración a la configuración predeterminada hace el sistema utilizar sus valores predeterminados actuales, que pudieron ser diferentes previamente de los valores configurados, determinado si el sistema se ha actualizado de una versión anterior. Particularmente, esto pudo afectar a las configuraciones de puerto, tales como media multiplexados vira hacia el lado de babor. Después de que usted restablezca la configuración predeterminada usted puede ser que quiera reajustar esas configuraciones de puerto para hacer juego la conducta esperada de su Firewall.

## Archivos necesarios de antemano

El procedimiento de la fábrica-**restauración** describió siguiente reconstruye el sistema basado en la imagen del software acertado-instalada más reciente. Los archivos que se utilizan para esta reinstalación se salvan en la carpeta de `/mnt/harddisk/factory-reset/` en el sistema. Estos archivos son:

- Un archivo de texto que contiene apenas la clave de la versión 16-character, **rk** Nombrado.
- Un archivo que contiene la imagen del software en el formato de tar.gz, **tandberg-image.tar.gz** Nombrado.

En algunos casos (lo más comúnmente posible una instalación fresca de la máquina virtual que no se ha actualizado), estos archivos no estarán presentes en el sistema. Si es así estos archivos se deben primero establecer con SCP como raíz.

## Realice una restauración a la configuración predeterminada

Este procedimiento se debe realizar de la consola en serie (o vía una conexión directa al dispositivo con un teclado y un monitor). Esto es porque las configuraciones de red serán reescritas, así que caerán a cualquier sesión SSH usada para iniciar la restauración y la salida del procedimiento no se considera.

El proceso tarda aproximadamente 20 minutos.

1. Login al sistema como raíz.
2. Ingrese la fábrica-**restauración**.
3. Conteste a las preguntas como sea necesario. Las respuestas recomendadas reajustaron el sistema totalmente a un estado de valor predeterminado de fábrica.
4. Finalmente, confirme que usted quiere proceder.

## Reajuste vía un palillo USB

El TAC de Cisco pudo también sugerir un método alternativo de la restauración. Esto requiere que usted descargue la imagen del software sobre un palillo USB y después reinicie el sistema con el

palillo USB enchufado.

Si usted utiliza este método usted debe borrar abajo y reconstruir el uso posterior del palillo USB. No reajuste un sistema y entonces tome el palillo USB y reutilícelo en otro sistema.

## Problemas comunes del error del NON-hardware

### Discos por completo - Espacio

Los discos duros pueden contener solamente una determinada cantidad de datos. Si un disco duro es lleno, los síntomas causados pudieron aparecer ser averiado falla de hardware, pero éste no es el caso y un RMA no es la manera recomendada de ocuparse de este problema. Para marcar y ver la utilización actual del disco, funcione con el comando `df` como raíz. - El Switch `h` en el `df` pide que los datos estén impresos en el formato legible (MB y GB en vez de 1k-blocks).

```
~ # df -h
Filesystem      Size  Used Avail Use% Mounted on
/dev/sda5       955M  493M  414M  55% /
devtmpfs        3.0G  236K  3.0G   1% /dev
/dev/ram0       190M   3.7M  176M   3% /var
/dev/ram1       1.5G   3.2M  1.4G   1% /tmp
/dev/sda7       955M  670M  237M  74% /tandberg
/dev/sdb2        40G   7.0G   31G  19% /mnt/harddisk
```

En este ejemplo, usted puede ver que ningunas de las divisiones son totalmente llenas (el 100% o acerca al 100%). Si sus divisiones están en o el alrededor 100% (97%+), algunos archivos pudieron necesitar ser borrado. Si usted es desconocido con qué archivos a quitar, satisfacer entre en contacto el TAC de Cisco.

### Discos por completo - Inodes

Además del espacio para almacenar real, el VCS utiliza los inodes en los discos duros. Si éstos son llenos, los síntomas son similares a si el disco sí mismo es lleno.

```
~ # df -ih
Filesystem Inodes IUsed IFree IUse% Mounted on
/dev/sda5 61K 14K 48K 23% /
devtmpfs 746K 2.2K 744K 1% /dev
/dev/ram0 49K 80 49K 1% /var
/dev/ram1 92K 630 91K 1% /tmp
/dev/sda7 61K 2.0K 59K 4% /tandberg
/dev/sdb2 2.5M 2.1K 2.5M 1% /mnt/harddisk
```

Si el disco duro está hacia fuera o casi fuera de los inodes, éste significa típicamente que hay un gran número de archivos muy pequeños. Se recomienda que usted entra en contacto el TAC de Cisco para la ayuda para determinar qué necesidades de ser quitado y porqué fue generada.