

Guide de dépannage du collecteur de la plateforme des services communs Cisco

Ce document décrit comment effectuer le dépannage des problèmes liés au collecteur de la plateforme des services communs de Cisco (CSPC).

Note: Si le problème que vous rencontrez est lié au portail Smart Net Total Care™, alors les informations dans ce document peuvent aider. Si votre problème est lié aux collecteurs tiers (comme Netformx et SolarWinds), alors vous devez communiquer avec l'équipe de soutien du collecteur tiers directement.

CPSC, versions 2.5.x et antérieures

Si vous exécutez actuellement la version 2.5.x ou les versions antérieures du CPSC et vous rencontrez un problème, nous vous recommandons de passer à la dernière version.

Une installation de correctif LCM est offerte afin de simplifier les mises à jour à L'IUG du CPSC par l'ajout de l'onglet Mise à jour dans les versions 2.6.x et antérieures du CPSC. Reportez-vous au [Guide de mise à jour du CPSC](#) pour plus de détails.

CPSC, versions 2.6 et ultérieures

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser pour le dépannage dans les versions 2.6 et ultérieures du CPSC.

Impossible de se connecter à l'IUG du collecteur

Il y a de plusieurs causes qui pourraient affecter votre capacité de vous connecter à l'IUG du CPSC. Cette section décrit les causes les plus courantes.

Vous recevez une erreur au sujet de la connexion à l'IUG

Effectuez ces actions afin de résoudre ce problème :

- Vérifiez que vos tentatives de connexion à l'IUG utilisent cette adresse : **https:// <IP du collecteur>:8001**.
- Vérifiez que vos tentatives de connexion utilisent HTTPS, pas HTTP.
- Assurez-vous que vous vous connectez au port 8001 avec : **8001** et que le port n'est pas bloqué sur le réseau.
- Si vous recevez une erreur qui est liée au certificat Secure Sockets Layer (SSL) (*ce site est dangereux*), contournez l'erreur afin de passer à la page de connexion du collecteur.

On vous demande un fichier d'autorisation

Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Accédez au [portail Smart Net Total Care](#) afin de générer une autorisation.
2. Fermez tous les écrans de présentation, le cas échéant.

3. Sélectionnez **Bibliothèque > Gestion > Tous les collecteurs** dans le volet de gauche.
4. Choisissez **Générer une nouvelle autorisation de CPSC** dans le menu déroulant *Actions*.
5. Remplissez ces champs :
 - **Nom du CPSC** : il devrait correspondre au nom de domaine du serveur, ou à n'importe quel nom qui est utilisé afin d'identifier le collecteur sur votre réseau. N'utilisez aucun caractère spécial.
 - **Nom d'inventaire** : vous pouvez utiliser le même nom ici que vous avez écrit pour le nom de CPSC, suivi d'un tiret et du mot *inventaire* (comme *Nom de domaine-inventaire*). Vous pouvez également choisir d'utiliser un autre nom pour l'identification de l'inventaire.
6. Cliquez sur **Soumettre** et attendez que la fenêtre contextuelle s'affiche, qui vous permet de télécharger le fichier zip. Enregistrez le fichier zip à un emplacement connu.
Attention : Ne décompressez pas le fichier à ce moment.
7. Connectez-vous au CPSC avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
8. Sélectionnez **Afficher/Mettre à jour l'enregistrement** à partir du menu d'aide *du CPSC*.
9. Cliquez sur le bouton **Ajouter un nouveau certificat d'enregistrement**.
10. Accédez au certificat d'enregistrement que vous avez enregistré à [l'étape 6](#). Un indicateur de progression affiche l'état du téléversement du certificat d'enregistrement.
11. Après le téléversement, cliquez sur OK afin de fermer le message qui indique un téléchargement réussi.

L'autorisation prend plusieurs minutes pour s'appliquer, puis le collecteur se réinitialise. Attendez dix minutes, rechargez la page, et l'invite d'ouverture de connexion s'affiche de nouveau.

Vous avez perdu le mot de passe administrateur pour le CLI

Si vous avez perdu le *mot de passe administrateur* pour le CLI, mais que vous avez *l'identifiant du collecteur* et les *mots de passe racine*, alors effectuez ces étapes :

1. Établissez une connexion Secure Shell (SSH) au collecteur et utilisez *l'identifiant du collecteur* au lieu de *l'identifiant d'administrateur*.
2. Entrez la commande **sudo passwd admin** .
3. Entrez le mot de passe racine lorsque vous y êtes invité.
4. Établissez une connexion SSH et utilisez *admin*.

Note: Si vous avez perdu le *mot de passe administrateur* pour le CLI, et que vous n'avez pas *l'identifiant du collecteur* et les *mots de passe racine*, alors vous devez redéployer le collecteur. Reportez-vous au [Guide de démarrage rapide du CPSC](#) pour plus de détails.

Vous avez perdu le mot de passe Admin123 pour l'IUG (versions 2.6.3 et antérieures)

Si vous avez perdu le mot de passe *Admin123* pour l'IUG, effectuez alors ces étapes :

1. Connectez-vous à l'IUG et utilisez le nom d'utilisateur (*admin*) et le mot de passe (*Admin#123*) par défaut.
2. Sélectionnez **Gestion > Gérer les utilisateurs**.
3. Changez le mot de passe *Admin123* pour un mot de passe connu, ou créez un nouvel utilisateur (recommandé).

Attention : Ne changez pas le mot de passe pour l'utilisateur IUG *administrateur*, car cela pourrait entraîner des résultats indésirables.

Note: Si vous avez perdu le mot de passe d'IUG pour *Admin123*, et que vous avez changé le mot de passe pour le compte d'IUG *admin*, vous devez alors redéployer le collecteur. Reportez-vous au [Guide de démarrage rapide du CPSC](#) pour plus de détails.

Note: La version 2.7 du CPSC inclut la capacité de récupérer le mot de passe de l'IUG.

Le téléversement n'apparaît pas dans le portail Smart Net Total Care

Afin de vérifier votre téléversement au portail, connectez-vous et accédez à **Bibliothèque > Gestion > Traitement des téléversements**. Si vous rencontrez des problèmes avec le téléversement, alors reportez-vous aux informations qui sont fournies dans cette section.

Le portail Smart Net Total Care pourrait afficher votre téléversement comme étant *EN COURS* ou *ÉCHOUÉ*. Si le portail n'a pas fini de traiter le téléversement, alors l'état affiche EN COURS.

Selon le nombre de périphériques qui sont inclus dans le téléversement, le temps nécessaire pour traiter le téléversement peut prendre jusqu'à 48 heures. La plupart des clients planifient les téléversements la fin de semaine, ce qui signifie que les fins de semaine et les lundis sont des heures de pointe pour le traitement en aval. Le temps nécessaire pour traiter les téléversements pendant ces jours pourrait prendre plus de temps que d'habitude.

Voici quelques indicateurs qu'un problème s'est produit :

- Si l'état de votre téléversement affiche EN COURS pendant plus de 72 heures, vous devriez alors ouvrir un cas avec le centre d'assistance technique Cisco (CAT) (nécessite un contrat NLS1 ou un contrat Smart Assist (CSAS)), ou publiez une question dans la [Communauté Smart Net Total Care](#). Vous pourriez être invité à tenter le téléversement de nouveau.
- Si l'état de votre téléversement indique ÉCHEC, vous devez alors tenter un nouveau téléversement ou communiquer avec Cisco afin de faire retraiter le téléversement. Pour ce faire, vous pouvez ouvrir un cas avec le CAT Cisco (nécessite un contrat NLS1 ou un CSAS) ou publiez une question sur la [Communauté Smart Net Total Care](#). Vous ne pouvez pas corriger un téléversement échoué du côté du collecteur.

Note: Les téléversements qui demeurent à l'état EN COURS sur le portail sont purgés périodiquement. Comme pratique recommandée, envoyez seulement un téléversement à la fois par les profils de collecte ou de téléversement.

Si vous ne pouvez pas voir du tout votre téléversement dans le portail, alors effectuez ces étapes :

1. **Vérifiez que vous avez déployé les bons OVA pour les versions 2.6.3 et antérieures.**

Le nom de fichier correct commence par *SNTC*, et l'extension du fichier devrait être *.ova* (il ne devrait pas indiquer *PSS*). Dans le collecteur, accédez à **Paramètres > Gérer les profils de collecte des informations** et ouvrez l'onglet de détails de profil pour le profil. Le nom du service dans le profil de collecte devrait être **smartnet_total_care**.

Note: Les téléchargements de la version 2.7 fonctionnent pour tous les services, comme Smart Net Total Care, PSS et Smart Care.

Conseil : Visitez la page [Logiciel de téléchargement du CPSC](#) afin de télécharger les OVA.

2. Vérifiez que le profil de collecte s'est terminé avec succès.

Connectez-vous à l'IUG du collecteur et accédez à **Rapports > Rapports d'inventaire**. Trouvez l'entrée qui correspond à votre profil de collecte programmé. Vous pouvez maintenant vérifier si le profil de collecte s'est terminé avec succès, s'il a commencé ou s'il est en cours :

- **Non commencé** : si l'état d'inventaire affiche un espace vide dans la colonne *FirstRunTime*, alors la tâche d'inventaire qui est programmée ne s'est pas encore lancée. Assurez-vous qu'elle a été programmée correctement. Si c'est le cas, mais qu'elle n'a toujours pas commencé au moment programmé, tentez de redémarrer le serveur afin de mettre fin à tous les processus verrouillés.
- **En cours** : si l'état d'inventaire affiche *En cours*, alors la tâche s'exécute actuellement. Attendez jusqu'à ce que le processus soit terminé. Si cela prend plus que 24 heures, redémarrez le serveur afin de mettre fin à tous les processus verrouillés et redémarrez l'inventaire.
- **Terminé avec succès** : l'inventaire s'est terminé avec succès si l'état affiche *Terminé* et *Succès*. Si l'état affiche *Échoué*, alors votre inventaire ne s'est pas terminé avec succès. Vous devez alors vérifier la configuration du profil de collecte d'informations et vous assurer que l'inventaire a eu une occasion ininterrompue de se terminer.

3. Vérifiez que le profil de collecte est programmé.

Dans l'IUG du collecteur, naviguez à **Paramètres > Gérer les profils de collecte d'informations**. Un profil correctement programmé a un coche dans la colonne *programmé*. Si le profil n'est pas programmé, alors aucun nouvel inventaire ne s'effectue. Si c'est le cas, vous devez le programmer pour qu'il s'effectue régulièrement, ou l'exécuter manuellement :

- Pour exécuter un téléversement manuel, accédez à **Gestion > Exécuter un profil de collecte d'informations** du menu du collecteur et sélectionnez *sntc1x_min_cp*. Si le profil de collecte est correctement configuré, alors le téléversement se produit après la fin de l'inventaire.
- Afin de programmer votre profil de collecte pour qu'il s'exécute automatiquement, choisissez le profil, choisissez l'option pour la modification, puis accédez à l'onglet **Détails de profil**.
- Afin de programmer l'inventaire, cochez la case **Programmer une collecte périodique**, puis cliquez sur **Configurer un programme**. Une fenêtre s'affiche vous permettant de sélectionner votre programme d'inventaire préféré. Sélectionnez vos préférences, puis

cliquez sur OK.

4. Vérifiez que le profil de collecte est configuré pour le téléversement.

Même lorsque l'inventaire se termine avec succès, le collecteur pourrait ne pas avoir téléversé les données. Afin de configurer votre profil de collecte pour le téléversement juste après l'inventaire, accédez à **Paramètres > Gérer les profils de collecte d'informations** et sélectionnez **Détails du profil**.

Assurez-vous que les cases à cocher **Exportation après exécution réussie du profil de collecte** et **Téléchargement au serveur à distance** sont cochées, vérifiez que le préfixe du nom du fichier est **sntc1x_VSEM** (tous ces paramètres devraient être sélectionnés par défaut sur les OVA des versions 2,5 et ultérieures), puis cliquez sur OK.

Conseil : Si vous utilisiez un profil de téléversement précédemment, supprimez-le et effectuez ces étapes de nouveau afin de configurer votre profil de collecte pour le téléversement.

5. Vérifiez que vous avez l'accès approprié aux serveurs de téléversement de Cisco.

Votre pare-feu doit être configuré afin de permettre ces adresses IP, noms d'hôte et ports, de sorte que le téléversement soit traité avec succès :

- 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

Certains périphériques n'apparaissent pas dans le portail Smart Net Total Care

Si certains de vos périphériques n'apparaissent pas dans le portail, alors effectuez ces étapes :

1. Vérifiez que votre téléversement prévu le plus récent a été reçu et traité.

Accédez à **Bibliothèque > Gestion > Traitement des téléversements** dans le portail. Si vous ne voyez pas votre téléversement le plus récent, alors reportez-vous à la section [Le téléversement n'apparaît pas dans le portail Smart Net Total Care](#) de ce document.

2. Vérifiez que vous utilisez actuellement la version la plus récente du CPSC.

Certains périphériques pourraient être pris en charge seulement dans les versions les plus récentes du collecteur. Dans l'IUG du collecteur, naviguez à **Aide > À propos** afin de déterminer votre version de serveur actuelle (cela devrait être au moins la version 2.5). Si nécessaire, effectuez ces étapes afin de mettre à jour le collecteur :

1. Établissez une connexion SSH dans le collecteur par l'intermédiaire d'AdminShell (utilisez le nom d'utilisateur d'administrateur).
2. Entrez la commande **show version - d**.
3. Entrez la commande **conf serv enable**.
4. Entrez votre ID CCO et votre mot de passe afin d'activer les mises à jour logicielles.

Note: Le fichier d'autorisation doit être appliqué par l'IUG d'abord. Reportez-vous à la section [On vous demande un fichier d'autorisation](#) de ce document pour plus de détails.

5. Entrez la commande **vérifier la mise à jour**.
6. Entrez la commande **<version> télécharger** afin de télécharger toutes les mises à jour disponibles.
7. Entrez la commande **<version> appliquer** une fois que le téléchargement est terminé afin d'appliquer la mise à jour.
8. Entrez la commande **conf autoupdate** afin de mettre à jour automatiquement le collecteur quand de nouveaux correctifs sont publiés.

3. Affichez le résumé d'exécution du profil de collecte pour les périphériques dans l'IUG du CPSC.

Accédez à **Rapports > Résumé d'exécution de profil de collecte** et cliquez sur **Afficher les données** à côté du profil de collecte que vous utilisez actuellement. Trouvez le périphérique dans la liste de périphériques et vérifiez les MIB.

Si aucune donnée n'est présente pour le périphérique, vérifiez alors la dernière date d'inventaire. Si la date d'inventaire est ancienne ou si le périphérique n'est pas répertorié dans la liste de périphériques, accédez alors à **Gestion > Exécuter le profil de collecte d'informations** afin d'exécuter un nouvel inventaire.

Si la date d'inventaire est récente, alors vérifiez l'état des périphériques afin de vous assurer qu'il fait l'objet d'un ping, et vérifiez qu'aucun pare-feu ou qu'aucune liste de contrôle d'accès (LAC) sur le périphérique ou sur le réseau bloque le trafic du protocole SNMP (Simple Network Management Protocol).

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un périphérique pourrait ne pas être inventorié. En raison de bogues connus, certains périphériques (une fois identifiés), sont exclus de l'inventaire. Si vous accédez à **Paramètres > Paramètres d'inventaire** et que vous cliquez sur l'onglet *Désactiver les règles de protocole*, vous pouvez voir une liste de plateformes préalablement définies qui ont certains protocoles (SSH, SNMP) désactivés. Afin de visualiser les détails des plateformes qui sont mises en référence ici, accédez à **Paramètres > Gérer les définitions de plateforme**.

Conseil : Afin de visualiser les types d'informations précises qui sont exclues de la collecte, reportez-vous à l'onglet *Désactiver les règles de collecte*.

Si les données sont présentes dans l'inventaire et le téléchargement récemment terminés, vous pouvez alors ouvrir un cas avec le TAC de Cisco ou publier une question sur la [Communauté de Smart Net Total Care](#) pour une analyse détaillée de périphérique.

Certains périphériques n'apparaissent pas dans le CPSC

Cette section décrit les raisons les plus courantes pour lesquelles certains de vos périphériques pourraient ne pas apparaître dans le CPSC.

Le périphérique n'est pas pris en charge

Vous pouvez utiliser le [vérificateur d'identité de produit SNTC](#) afin de vérifier si le CPSC et le portail prennent en charge votre périphérique.

Le périphérique n'est pas inclus dans la liste de périphériques gérés

Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Accédez à **Gestion > Détecter et gérer les périphériques** et sélectionnez **Détecter de nouveau**. Après la fin du processus, revenez à votre tableau de bord et rechargez la page. Si vos périphériques ne sont plus dans la catégorie *Nœuds actifs*, alors vous pourriez avoir un problème avec de SNMP, de pare-feu ou d'ACL.
2. Accédez à **Gestion > Vérification d'accès au périphérique**, sélectionnez la version du SNMP, et exécutez-la sur tous vos périphériques gérés. Après la fin du processus, vous pouvez accéder à **Rapports > Vérification d'accès au périphérique** afin de visualiser le rapport.
3. Accédez à **Paramètres > Gérer les profils de collecte d'informations** et ouvrez votre profil Smart Net Total Care. Cliquez sur **Ensembles de données** et vérifiez que certaines des cases sont sélectionnées. Si vous voyez que quelques éléments sont cochés, ne changez aucun paramètre (cela pourrait entraîner des erreurs).
4. Si vous avez vérifié que tous vos périphériques sont sondés correctement par le SNMP et sont dans la catégorie de nœuds actifs, alors redémarrez votre collecteur afin de terminer les travaux potentiellement arrêtés.
5. Accédez à **Gestion > Exécuter le profil de collecte** afin d'exécuter un inventaire manuel.
6. Accédez à **Rapports > Résumé de l'exécution du profil de collecte** afin de vérifier si vous recevez les numéros de série (NS), puis sélectionnez **Afficher les données** pour le dernier inventaire.
7. Sélectionnez un de vos périphériques à partir du volet de gauche, puis sélectionnez le MIB **Entité physique**. Vous devriez voir le NS répertorié ici.

Le collecteur n'a pas géré le périphérique

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles un périphérique pourrait être exclu de la détection. La détection des périphériques ne réussit pas si l'une de ces déclarations sont vraies :

- l'adresse IP du périphérique ne se situe pas dans la marge qui est spécifiée dans la liste de périphériques inclus dans les identifiants de périphérique;
- l'adresse IP du périphérique se situe dans la liste de périphériques exclus dans les identifiants

de périphérique;

- le périphérique est inclus dans la liste *Périphériques non gérés* (**Paramètres > Liste des périphériques non gérés**);
- le périphérique est identifié, mais appartient à une plateforme qui n'est pas sélectionnée dans la liste de plateformes incluse. (**Paramètres > Paramètres de détection**).

Note: S'il n'y a aucune plateforme incluse, alors toutes les plateformes sont incluses par défaut. Si des plateformes sont dans la liste de plateformes incluses (déplacée vers la droite), alors toutes les plateformes du côté gauche sont exclues.

- Le périphérique est identifié, mais appartient à une plateforme qui est incluse dans la liste de plateformes exclues.

Le processus de détection de périphériques expire ou s'arrête

Vous pouvez utiliser les méthodes qui sont décrites dans cette section afin d'ajuster la performance du processus de détection.

Accédez à **Paramètres > Paramètres de détection** et ajustez ces paramètres comme désirés :

- Vous pouvez diminuer les délais d'attente et de relances de SNMP afin d'augmenter la vitesse du processus de détection des périphériques. Ceci change l'apparence du délai d'attente par défaut quand vous exécutez une détection, mais vous pouvez encore la modifier sur une base par tâche de détection.
- Vous pouvez augmenter le compte de fils afin d'accélérer la détection, ou vous pouvez le réduire afin de diminuer le trafic du réseau.
- Vous pouvez définir le temps maximum de détection afin de déterminer la durée pendant laquelle n'importe quelle tâche de détection s'exécute, ou afin de déterminer la durée pendant laquelle la détection devrait être tentée sur n'importe quel périphérique.

Note: Les téléphones IP sont détectés même si la détection de téléphone IP est défini à *Non*, mais les téléphones ne sont pas inventoriés jusqu'à ce que le profil de collecte s'exécute.

Certains périphériques dans le portail Smart Net Total Care ont des informations omises

Cette section décrit comment résoudre les problèmes avec les périphériques dont le NS ou d'autres informations importantes sont manquants. Réalisez ces étapes pour résoudre ce problème :

1. Vérifiez que vous avez collecté le NS précisément.

Le NN est l'aspect principal que le portail utilise pour classer les périphériques et pour faire un rapport sur ceux-ci. Afin de vérifier si vous avez pris les NS, accédez à **Rapports > Résumé d'exécution du profil de collecte** et sélectionnez **Afficher les données** pour le dernier inventaire. Sélectionnez un de vos périphériques à partir du volet de gauche, puis sélectionnez le MIB **Entité physique**. Vous devriez voir le NS répertorié ici.

2. Détecter de nouveau vos périphériques.

Accédez à **Gestion > Détecter et gérer les périphériques** dans le collecteur et sélectionnez **Découvrir de nouveau**. Après la fin du processus, revenez à votre tableau de bord et rechargez la page. Si vos périphériques ne sont plus dans la catégorie *Nœuds actifs*, alors vous pourriez avoir un problème de SNMP, de pare-feu ou d'ACL.

3. Exécutez un rapport DAV sur votre liste de périphériques gérés.

Accédez à **Gestion > Vérification d'accès au périphérique** dans le collecteur, sélectionnez la version du SNMP, et exécutez-la sur tous vos périphériques gérés. Après que cela est terminé, vous pouvez accéder à **Rapports > Vérification d'accès au périphérique** afin de consulter le rapport.

4. Vérifiez que les ensembles de données sont sélectionnés dans le profil de collecte.

Allez à **Paramètres > Gérer les profils de collecte d'informations** et ouvrez votre profil Smart Net Total Care. Cliquez sur **Ensembles de données** et vérifiez que certaines des cases à cocher sont sélectionnées. Si certains des éléments sont cochés, n'apportez aucune modification, car cela pourrait entraîner des problèmes indésirables.

5. Effectuez un inventaire manuel.

Il est possible que le périphérique était temporairement planté ou inaccessible au moment de l'inventaire programmé, ou que le collecteur a ignoré le périphérique dû à un délai d'attente. Si vous avez vérifié que tous vos périphériques sont sondés correctement par le SNMP et sont dans la catégorie *Nœuds actifs*, alors redémarrez votre collecteur afin de mettre fin aux travaux potentiellement arrêtés, puis accédez à **Gestion > Exécuter le profil de collecte** afin d'exécuter un inventaire manuel. Surveillez l'inventaire afin de déterminer l'état du périphérique.

6. Ajustez les paramètres d'inventaire afin d'empêcher les temps d'arrêt sur un périphérique.

Accédez à **Paramètres > Paramètres d'inventaire** et sélectionnez **Paramètres avancés** pour visualiser et régler les paramètres d'inventaire. Vous pouvez réduire le nombre de fils afin de réduire le trafic réseau au moment de l'inventaire, ou augmenter le nombre de fils afin d'accélérer la vitesse de l'inventaire. Vous pouvez également réduire les délais d'attente globaux afin d'augmenter la vitesse de l'inventaire. Ces paramètres n'ont habituellement pas à être plus que quelques secondes, mais vous devriez faire attention à ne pas trop les diminuer.

Note: Cela peut parfois poser des problèmes avec les tentatives de collecter des téléphones IP par l'entremise du gestionnaire d'appel Cisco, les protocoles de point d'accès léger (LWAPP) par un contrôleur LAN sans fil (WLC) ou avec les tentatives de collecter des informations par liens de données lentes.