

# VCS et appliances de conducteur de TelePresence et la procédure RMA dépannent le guide

## Contenu

[Introduction](#)

[Dépannez les problèmes de matériel suspectés](#)

[Le système ne mettra pas ou initialisera sous tension, ou constamment des réinitialisations ou démarre l'image fausse](#)

[Le système signale une panne de ventilation](#)

[Questions suspectées de disque dur](#)

[Avertissement à hautes températures/alarme](#)

[Le panneau avant se boutonne insensible](#)

[Questions d'adaptateur réseau](#)

[Le port série affiche une invite d'ouverture de connexion inattendue \(VCS seulement\)](#)

[L'application/tsh TANDBERG ne commencera pas \(VCS seulement\)](#)

[message « de panne d'installation d'agent de preboot » vu dans le log de démarrage](#)

[Logs et preuves](#)

[Instantané de système du Web](#)

[Instantané de système de shell de racine](#)

[Logs de crash](#)

[Logs de capteur](#)

[Code DMI](#)

[Test de panneau](#)

[smartctl](#)

[sortie d'ifconfig](#)

[Vidage mémoire de statistiques d'Ethtool](#)

[Vérifiez les virus](#)

[Alarmes et avertissements](#)

[Preuve physique](#)

[Console Access](#)

[Configuration par défaut de restauration](#)

[Fichiers nécessaires](#)

[Exécutez une remise à la configuration par défaut](#)

[Remettez à l'état initial par l'intermédiaire d'une clé de mémoire USB](#)

[Problèmes communs de panne de Non-matériel](#)

[Disques complètement - L'espace](#)

[Disques complètement - I-node](#)

# Introduction

Ce document décrit comment dépanner et recueillir des informations dans le cas que vous envisagez de retourner un serveur de communication vidéo Cisco TelePresence (VCS) ou un Cisco TelePresence Conductor par le processus de l'autorisation de contenu de retour (RMA).

Remarque: Ce document n'applique pas à la gamme de la CE des appliances. Ce guide s'applique seulement aux appliances existantes qui ont un panneau lcd, le pavé numérique, et une plaque noire. Si vous avez une appliance de gamme de la CE, voyez l'[installation de serveur du Cisco UCS C220 et le guide de service](#) à la place pour les informations de base au sujet de cette appliance et suivez alors votre processus standard de support selon votre contrat de service. Il est important de fournir l'information requise aux ingénieurs d'assistance technique de Cisco quand vous demandez un RMA. Vous n'avez pas besoin d'attendre un technicien de support pour vous contacter ; vous pouvez mettre à jour votre ticket de support avec l'information correcte à tout moment.

## Dépannez les problèmes de matériel suspectés

### **Le système ne mettra pas ou initialisera sous tension, ou constamment des réinitialisations ou démarre l'image fausse**

Si le système de conducteur VCS/TelePresence ne mettra pas ou initialisera sous tension ou constamment des réinitialisations, vérifiez ces éléments :

1. Y a-t-il des affichages LEDs/LCD ? Si oui, le périphérique met sous tension, mais il ne pourrait pas démarrer. Vérifiez ces éléments : Est-ce que périphériques sont connectés aux ports USB du système (particulièrement un clavier USB/vidéo/souris (KVM)) ? Si oui, retirez-les et les essayez vers le bas et puis d'actionner le système de nouveau. Si le système toujours ne démarre pas, connectez à la console série et collectez autant de la sortie pour l'amorce comme possible. Reliez la sortie au ticket de support. **Conseil** : Voir la [console Access](#) pour les informations sur la façon dont se connecter au système à une connexion série. Est-ce que périphériques sont connectés aux ports série du système ? Si oui, retirez-les et les essayez de mettre hors tension et lever le système de nouveau. Si le système toujours ne démarre pas, connectez à la console série et collectez autant de la sortie pour l'amorce comme possible. Reliez la sortie au ticket de support. **Conseil** : Voir la [console Access](#) pour les informations sur la façon dont se connecter au système à une connexion série. Si non (il n'y a aucun LEDs/LCD), changent la prise secteur le système est branché à, et le pôle d'alimentation. Assurez-vous que l'alimentation et le doux-commutateur au dos de l'unité sont tous deux en position correcte et ont été appuyés sur comme appropriés. Branchez le câble d'alimentation à un autre périphérique afin de le vérifier fonctionne correctement.
2. Si le périphérique continue à redémarrer, mais être en hausse pendant un petit moment, essayez et collectez un log de capteur. Voir des [logs et les preuves](#) pour de plus amples informations.
3. Si le système toujours ne démarre pas, alors soulevez un ticket de support avec une liste des étapes effectuées pour vérifier le système.

## Le système signale une panne de ventilation

Si les signaler de système qu'un thermoventilateur a manqué, collectent la preuve de la panne du système suivant les indications des [logs et des preuves](#) sous des alarmes et des avertissements. Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

## Questions suspectées de disque dur

L'administrateur pense qu'il y a une panne de disque dur. Le disque dur est-il décrit en tant qu'étant « non monté » ?

Si oui, collectez autant de ces informations comme possible comme documenté dans les [logs et les preuves](#) :

- Preuve physique - affichez le message vu sur le LCD et soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.
- smartctl
- Code de bureau de l'interface de gestion (DMI)
- Alarmes et avertissements

Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

Si no (le disque n'est pas décrit en tant que « non monté »), étudiez pourquoi l'administrateur pense il y a un problème avec le disque dur. Ces informations peuvent fournir à des preuves valables des questions le disque :

- Preuve physique
- smartctl
- Code DMI
- Alarmes et avertissements
- Instantané de système

**Conseil :** Voir des [logs et les preuves](#) pour de plus amples informations.

Il pourrait y avoir les messages d'erreur liés au disque dans les logs standard de Linux, tels que le dmesg ou le /var/log/messages. Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

Quelques exemples du type de journaux des erreurs qui pourraient être vus sont affichés ici :

```
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: <IRQ> [<ffffffff810743d6>] __report_bad_irq+0x26/0xa0
kernel: [<ffffffff810745dc>] note_interrupt+0x18c/0x1d0
kernel: [<ffffffff81074db5>] handle_fasteoi_irq+0xb5/0xe0
kernel: [<ffffffff8100e35d>] handle_irq+0x1d/0x30
kernel: [<ffffffff8100d887>] do_IRQ+0x67/0xe0
kernel: [<ffffffff8100bcd3>] ret_from_intr+0x0/0xa
kernel: <EOI> [<ffffffff81012c03>] ? mwait_idle+0x63/0x80
kernel: [<ffffffff8100a500>] ? enter_idle+0x20/0x30
kernel: [<ffffffff8100a574>] ? cpu_idle+0x64/0xb0
kernel: [<ffffffff81399d05>] ? rest_init+0x65/0x70
kernel: [<ffffffff816c250a>] ? start_kernel+0x33c/0x348
kernel: [<ffffffff816c1b75>] ? x86_64_start_reservations+0x125/0x129
kernel: [<ffffffff816c1c5d>] ? x86_64_start_kernel+0xe4/0xeb
kernel: handlers:
kernel: [<ffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffff81280ba0>] (usb_hcd_irq+0x0/0x70)
```

## Avertissement à hautes températures/alarme

Les états de conducteur VCS/TelePresence qu'il a une alarme à hautes températures :

- L'unité a des entrées d'air latérales et un échappement arrière d'air. Un contrôle devrait être fait afin de s'assurer qu'il y a de ventilation suffisante, en particulier sur les côtés. Même si les côtés semblent CORRECTS, un autre périphérique - par exemple une unité de contrôle multipoint de Codian (MCU) - pourrait émettre l'échappement directement dans l'entrée d'air de l'unité.
- Le flux d'air sur des MCU est de droite à gauche, fasse attention ainsi particulièrement si vous les étirez à la droite d'un conducteur VCS/TelePresence.
- De temps en temps le capteur de température de thermistance pourrait signaler une fausse lecture. Reconnaissez n'importe quelle alarme et surveillez le système pour d'autres occurrences.
- Collectez la preuve de la panne du système, suivant les indications des [logs et des preuves](#). Alarmes et avertissementsPreuve physique.

Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

## Le panneau avant se boutonne insensible

Certaines versions du panneau avant, particulièrement les panneaux Cisco-marqués tôt, ont des problèmes avec les contacts pour les boutons sur le panneau avant. Ceci est résolu dans de plus nouvelles versions du panneau avant et n'affecte pas l'exécution de jour en jour du système.

Collectez les preuves du problème, voyez la section de code DMI sous des [logs et des preuves](#).

Si le panneau avant est insensible, une connexion série peut être utilisée à l'appliance pour la configuration initiale.

**Conseil :** Voir la [console Access](#) pour les informations sur la façon dont se connecter à l'appliance à une connexion série.

## Questions d'adaptateur réseau

Les signaler d'administrateur qu'il y a des problèmes avec l'adaptateur réseau et/ou le lien de RÉSEAU LOCAL est en baisse.

Vérifiez que différents câbles LAN et ports sur le commutateur/routeur que l'appliance est connectée pour avoir été jugé.

Collectez ces preuves, comme détaillé dans les [logs et les preuves](#), du problème :

- sortie d'ifconfig
- vidage mémoire de statistiques d'ethtool
- Test de panneau

- Preuve physique
- Alarmes et avertissements
- Instantané de système

Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

## Le port série affiche une invite d'ouverture de connexion inattendue (VCS seulement)

Quand Cisco VCS initialise vous voyez typiquement quelque chose comme :

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

Cependant, quand le périphérique démarre, un message du gestionnaire de la fusion MPT SAS pourrait se heurter l'invite d'ouverture de connexion. Dans ce cas, cette sortie apparaît :

```
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)
```

C'est dû à un problème logiciel dont Cisco se rend compte, et ne devrait pas avoir comme conséquence un RMA. La question est réparée dans X6.0 et versions ultérieures de code.

## L'application/tsh TANDBERG ne commencera pas (VCS seulement)

Quand vous essayez d'ouvrir une session comme admin à une session de console (Protocole Secure Shell (SSH), telnet, interface série ou KVM), un message « incapable de se connecter au tsh » ou « /tmp/hwfail existe : Le startup d'application TANDBERG inhibé » est affiché :

1. Le fichier /tmp/hwfail existe-t-il ? Si oui, collectez ces informations des [logs et des preuves](#). Instantané de système de shell de racine Code DMITest de panneau Preuve physique
2. Quand vous tapez le « tsh » ou la procédure de connexion comme admin, le message « ne peut-il pas se connecter est-il au tsh » affiché ? Vérifiez que le système a une clé de release : « cat /tandberg/etc/rk » et celui il est valide pour le numéro de série du système et le niveau de logiciel qui est installé. S'il restent des problèmes et l'application ne commence pas, collectez ces informations : Instantané de système de shell de racine Code DMITest de panneau Preuve physique Si oui, collectez ces informations des [logs et des preuves](#). Instantané de système de shell de racine Code DMITest de panneau Preuve physique Soulevez un ticket de support avec l'information collectée reliée.

Remarque: Le conducteur de TelePresence n'a aucun équivalent de tsh.

## message « de panne d'installation d'agent de preboot » vu dans le log de démarrage

Un message « de panne d'installation d'agent de preboot » peut apparaître dans le log de démarrage s'il n'y a pas une connexion série au VCS quand elle initialise.

Ce n'est pas un problème et ne devrait pas avoir comme conséquence un RMA.

## Logs et preuves

Cette section décrit des méthodes pour prendre des logs, des instantanés, et recueille d'autres preuves.

### Instantané de système du Web

Le processus d'instantané de système crée des archives de fichier des divers fichiers système qui peuvent être téléchargés au PC de l'administrateur.

Afin d'initier un instantané de système dans X6.1 ou XC1.1 et plus tôt :

1. Choisissez l'**instantané de maintenance > de système**.
2. Le clic **créent le plein instantané**.
3. Attendez les archives à créer (ceci peut prendre un certain temps car il y a beaucoup de fichiers).
4. Un dialogue de téléchargement de fichier devrait apparaître de sorte que le fichier puisse être téléchargé à l'ordinateur local (assurez-vous que le PC a assez d'espace disque).

Afin d'initier un instantané de système dans X7.0 ou XC1.2 et plus tard :

1. Choisissez l'**instantané de maintenance > de diagnostics > de système**.
2. Le clic **créent le plein instantané**.
3. Attendez les archives à créer (ceci peut prendre un certain temps car il y a beaucoup de fichiers).
4. Un dialogue de téléchargement de fichier devrait apparaître de sorte que le fichier puisse être téléchargé à l'ordinateur local (assurez-vous que le PC a assez d'espace disque).

Quand vous prenez un instantané, il réserve des ressources système. Sur très un système sollicité il pourrait être recommandé d'initier un instantané à une période « à faible trafic » (bien que, ne le laissez pas trop long après que l'événement que vous voulez analyser).

Le système enregistre seulement une archives d'instantané (**.tar.gz**) sur le disque en même temps (le plus récent) - dans **/mnt/harddisk/snapshot**.

### Instantané de système de shell de racine

Le processus d'instantané de système crée des archives de fichier des divers fichiers système qui peuvent être téléchargés au PC de l'administrateur.

Afin d'initier un instantané de système :

1. Procédure de connexion au système comme racine.
2. Entrez dans **snapshot.sh**.
3. Attendez les archives à créer (ceci peut prendre un certain temps car il y a beaucoup de fichiers - attendez le fichier pour changer à partir d'un fichier de .tar en un fichier de .tar.gz).

4. Quand l'instantané a été généré il sera disponible au Secure Copy (SCP) d'ici :

**/mnt/harddisk/snapshot/** (c'est des archives de **tar.gz**).

Quand vous prenez un instantané, il réserve des ressources système. Sur très un système sollicité il pourrait être recommandé d'initier l'instantané à une période « à faible trafic » (bien que, ne le laissez pas trop long après que l'événement que vous voulez analyser).

Le système enregistre seulement une archives d'instantané (**.tar.gz**) sur le disque en même temps (le plus récent) - dans **/mnt/harddisk/snapshot**.

## Logs de crash

Chaque fois qu'il y a un échouer d'application, un état d'incident est rédigé au disque dans **/tandberg/crash/directory**.

Des états d'incident sont inclus dans les archives d'instantané.

Les ingénieurs d'assistance technique de Cisco hébergent un serveur extérieurement routable, sur lequel le conducteur VCS/TelePresence peut être configuré pour signaler des états d'incident. Si les administrateurs configureront le système pour signaler des états d'incident il accélérera la notification des pannes d'application.

Vous pouvez configurer des téléchargements automatiques des états de crash au serveur automatisé de l'état de crash (ACR) à la **maintenance > au rapport sur les incidents > à la configuration** (dans X7.0/XC1.1 et plus tard c'est **maintenance > diagnostics > rapport sur les incidents > configuration**).

- Le mode d'envoi d'états d'incident doit être placé à *en fonction* (il est éteint par défaut).
- L'URL d'états d'incident doit être placé à <https://cc-reports.cisco.com/submitapplicationerror/> (L'URL <https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/> de legs atteindra également le serveur de rapport sur les incidents).
- Après qu'un « incident » (crash), un état d'incident soit signalé à cet URL avec HTTPS (port 4000-4999 de source de système).

L'application entière ne pourrait pas tomber en panne ; Des ACR peuvent également être générés par des sous-composants dans le système.

Si l'enregistrement de crash ne peut pas être activé pour une raison quelconque, ou le système n'a pas accès routable au serveur, tous les ACR générés peuvent être séparément copiés outre du système et être alors reliés à un ticket de support.

Les ingénieurs d'assistance technique de Cisco peuvent alors manuellement télécharger les ACR au serveur d'enregistrement pour l'enquête. Rendez-vous compte que dans la plupart des cas un instantané de système est également exigé afin de comprendre l'origine de la question.

Des états d'incident peuvent être visualisés et ont copié outre du système du **rapport sur les incidents de maintenance > > de la page de vue** (dans X7.0/XC1.1 et plus tard c'est **maintenance > diagnostics > rapport sur les incidents > vue**).

## Logs de capteur



Le matériel d'appareils inclut un certain nombre de capteurs, les valeurs dont peut être lu par le système d'exploitation Linux (SYSTÈME D'EXPLOITATION). Afin de récupérer ces capteurs, entrez dans les **capteurs** à l'invite de commande. La sortie peut alors être reliée au ticket de support.

```
~ # 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)
```

## Code DMI

En cas d'une question, le code DMI peut fournir aux ingénieurs d'assistance technique de Cisco un code de référence utile qui indique toutes les demandes de modification d'ingénierie qui ont été appliquées au système en question.

Présentez le **cat /sys/class/dmi/id/chassis\_version** de commande d'une session de console de racine et ajoutez la sortie ou incluez le fichier de **dmidecode.txt** de l'instantané de système au ticket de support.

## Test de panneau

Écrivez le **boarddetect** de commande d'une session de console de racine et ajoutez la sortie au ticket de support.

## smartctl

Il y a deux types de disques sur le VCS :

- SDA - C'est le disque primaire sur le VCS. La panne de ce disque fait ne pas démarrer le VCS du tout. Si ceci échoue, le VCS ne démarrera pas avec succès.

- SDB - C'est le disque secondaire. La panne de ce disque pourrait poser des problèmes sur le VCS. La meilleure manière de vérifier et voir si SDB a manqué est par l'intermédiaire de l'outil de smartctl.

Le système d'exploitation Linux inclut un contrôleur de disque dur qui regarde l'autocontrôle de disque dur, l'analyse et les données (INTELLIGENTES) de technologie d'enregistrement.

Afin d'exécuter ceci, écrivez le **smartctl - tout le /dev/sdb2** à l'invite de commande d'une session de console de racine. La sortie peut alors être reliée au ticket de support.

```
~ # 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.
```

## sortie d'ifconfig

Quelques appliances pourraient enregistrer une perte d'un port de réseau physique. Afin de vérifier ceci, ouvrez une session de console de racine et écrivez l'**ifconfig de commande - a | eth de grep**. Quatre interfaces devraient être répertoriées :

```
~ # 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 moins de quatre sont répertoriés, cette appliance pourrait avoir un problème de matériel, bien que les réinitialisations pourraient parfois également résoudre ceci.

## Vidage mémoire de statistiques d'Ethtool

Le système d'exploitation Linux inclut un outil ces statistiques d'adaptateur Ethernet de vidages mémoire.

D'une session de console de racine, entrez dans l'**ethtool** - commande **S eth0** pour l'adaptateur réseau principal utilisé par l'appliance ou l'**ethtool - S eth1** si la question est avec un port 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
```

## Vérifiez les virus

Vous pouvez employer la commande **aux**. **picoseconde d'une** session de console de racine afin de rechercher la présence des virus.

Par exemple, afin de vérifier le « appeleur de guerre », écrivez la **picoseconde aux**. | **grep swwar.py**. Ceci produit plusieurs lignes de sortie semblables à ceci si le « appeleur de guerre » est présent :

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

La commande ne devrait produire aucune sortie si le virus n'est pas présent.

**Conseil :** Ces questions peuvent être réparées avec l'USB réinstallent la procédure. Voir la [configuration par défaut de restauration](#).

## Alarmes et avertissements

Des alarmes et les avertissements sont affichés sur les pages Web de système aussi bien que quand vous ouvrez une session au CLI ou sélectionnez la commande de **xstatus**. Ils pourraient également être affichés sur le panneau lcd.

Des captures d'écran de l'interface web ou de la sortie de la commande de **xstatus** devraient être fournies, par exemple :

## Preuve physique

Tous les vidéos de téléphone appareil-photo des procédures qui sont suivies ou des images de sortie moniteur, les LED, LCD et affichage de lumière de liaison réseau, tel que les ces exemples, sont très utiles pour trouver la cause principale pour un RMA :

### Lit de l'alarme DEL

### Texte LCD

## Console Access

Afin de collecter des logs ou d'autres informations quand il y a des problèmes de réseau, ou d'autres questions qui empêchent l'accès au conducteur VCS/TelePresence à distance, une console série pourrait être utilisée. Le rapport devrait être établi au port de données sur l'avant de l'appliance.

Ces configurations devraient être utilisées pour la connexion de console :

Établissement	Valeur
Débit	115200 bits par seconde
Bits de données	8
Parité	Aucun
Bits d'arrêt	1
Contrôle de flux (matériel et logiciel)	Aucun

## Configuration par défaut de restauration

Très rarement, il pourrait devenir nécessaire d'exécuter le script de « réinitialisation aux paramètres d'usine » sur votre système. Ceci réinstalle l'image logicielle et remet à l'état initial la

configuration au minimum fonctionnel.

Remarque: La restauration à la configuration par défaut fait utiliser le système ses valeurs par défaut en cours, qui pourraient être différentes des valeurs précédemment configurées, en particulier si le système a été mis à jour d'une version plus ancienne. En particulier, ceci pourrait affecter des configurations de port, telles que des medias multiplexés met en communication. Après que vous restauriez la configuration par défaut vous pourriez vouloir remettre à l'état initial ces configurations de port pour apparier le comportement prévu de votre Pare-feu.

## Fichiers nécessaires

La procédure de **réinitialisation aux paramètres d'usine** a décrit prochain reconstruit le système basé sur l'image logicielle réussi-installée la plus récente. Les fichiers qui sont utilisés pour cette réinstallation sont enregistrés dans le répertoire de `/mnt/harddisk/factory-reset/` sur le système. Ces fichiers sont :

- Un fichier texte qui contient juste la clé de la release 16-character, `rk` Désigné.
- Un fichier qui contient l'image logicielle dans le format de tar.gz, `tandberg-image.tar.gz` Désigné.

Dans certains cas (le plus généralement une installation fraîche de virtual machine qui n'a pas été mise à jour), ces fichiers ne seront pas présents sur le système. Si oui, ces fichiers doivent d'abord être mis en place avec le SCP comme racine.

## Exécutez une remise à la configuration par défaut

Cette procédure doit être exécutée de la console série (ou par l'intermédiaire d'une liaison directe à l'appliance avec un clavier et un moniteur). C'est parce que les paramètres réseau seront réécrits, ainsi n'importe quelle session de SSH utilisée pour initier la remise sera abandonnée et la sortie de la procédure n'est pas vue.

Le processus prend approximativement 20 minutes.

1. Procédure de connexion au système comme racine.
2. Écrivez la **réinitialisation aux paramètres d'usine**.
3. Répondez aux questions au besoin. Les réponses recommandées ont remis à l'état initial le système complètement à un état par défaut d'usine.
4. En conclusion, confirmez que vous voulez poursuivre.

## Remettez à l'état initial par l'intermédiaire d'une clé de mémoire USB

Cisco TAC pourrait également suggérer une méthode alternative de remise. Ceci exige que vous téléchargez l'image logicielle sur une clé de mémoire USB et puis redémarrez le système avec la clé de mémoire USB branchée.

Si vous utilisez cette méthode vous devez effacer vers le bas et reconstruire l'après utilisation de clé de mémoire USB. Ne remettez pas à l'état initial un système et puis prenez la clé de mémoire USB et réutilisez-la sur un autre système.

# Problèmes communs de panne de Non-matériel

## Disques complètement - L'espace

Les disques durs peuvent seulement contenir une quantité définie de données. Si un disque dur est plein, les symptômes entraînés pourraient sembler être défectueux défaillance matérielle, mais ce n'est pas le cas et un RMA n'est pas la manière recommandée de traiter cette question. Afin de vérifier et voir l'utilisation en cours de disque, exécutez la commande DF comme racine. - Le commutateur h sur le DF demande que les données soient imprimées dans le format lisible pour l'homme (Mo et Go au lieu 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
```

Dans cet exemple, vous pouvez voir qu'aucune des partitions n'est complètement pleine (100% ou s'approchent de 100%). Si vos partitions sont à ou environ 100% (97%+), quelques fichiers pourraient devoir être supprimés. Si vous êtes peu familier quels fichiers à étant coupé, satisfaire contactez Cisco TAC.

## Disques complètement - I-node

En plus de l'espace de stockage réel, le VCS utilise des i-node sur les disques durs. Si ce sont pleins, les symptômes sont semblables à si le disque lui-même est plein.

```
~ # 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 le disque dur est ou presque hors des i-node, ceci signifie typiquement qu'il y a un grand nombre fichiers de très petits. Il est recommandé que vous contactez Cisco TAC pour l'assistance afin de déterminer quels besoins d'être retiré et pourquoi elle a été générée.