

Dépannage

Table des matières

Dépannage

[Vérification de l'amorçage du système](#)

[Résolution des problèmes relatifs aux composants du système](#)

[Identification des problèmes de démarrage à l'aide des voyants](#)

[Dépannage de l'alimentation](#)

[Résolution des problèmes d'alimentation à l'aide de Cisco IOS](#)

[Dépannage du système de ventilation](#)

[Dépannage des modules de fond de panier](#)

[Dépannage des modules de commutation](#)

[Dépannage des modules de commutation à l'aide de Cisco IOS](#)

[Dépannage des moteurs de supervision](#)

[Dépannage des moteurs de supervision à l'aide de Cisco IOS](#)

[Contacter le Centre d'assistance technique Cisco](#)

[Numéros de série](#)

Dépannage

Si votre système rencontre des problèmes au démarrage ou pendant le fonctionnement, le présent chapitre vous aidera à en déterminer la cause. Les problèmes se produisant au démarrage initial résultent souvent des deux situations suivantes : un module de commutation est débranché du fond de panier ou un cordon d'alimentation est débranché du module d'alimentation.

En principe, la température dépasse rarement les niveaux maximaux admissibles lors du démarrage initial. Toutefois, ce chapitre mentionne certaines fonctions de surveillance de l'environnement, car ces dernières se rapportent également à la surveillance des tensions d'alimentation en sortie.

Ce chapitre ne décrit pas le dépannage des fonctions logicielles, ni les problèmes de configuration.

Il comprend les sections suivantes :

- [Vérification de l'amorçage du système](#)
- [Résolution des problèmes relatifs aux composants du système](#)
- [Identification des problèmes de démarrage à l'aide des voyants](#)
- [Dépannage de l'alimentation](#)
- [Dépannage du système de ventilation](#)
- [Dépannage des modules de fond de panier](#)
- [Dépannage des modules de commutation](#)
- [Dépannage des moteurs de supervision](#)
- [Contacter le Centre d'assistance technique Cisco](#)

Remarque Ce chapitre concerne uniquement le dépannage matériel des composants du châssis. En cas de problème de configuration, reportez-vous au guide de configuration du logiciel ou à la liste des commandes de votre commutateur.

Vérification de l'amorçage du système

Après l'amorçage initial du système, vérifiez les points suivants :

- Les modules d'alimentation fournissent du courant au système.

Les voyants doivent être verts. Pour voir l'activité des modules d'alimentation, utilisez la commande **show environment** de Cisco IOS.

- La ventilation du système fonctionne correctement.

Écoutez le système de ventilation, pour savoir s'il fonctionne. Le voyant du plateau de ventilation doit être vert pendant le fonctionnement.

- Le logiciel du système démarre correctement.

Connectez un terminal et consultez la bannière de démarrage. À l'aide d'un câble à paires inversées RJ-45 à RJ-45, raccordez le port de console à un PC équipé d'un émulateur de terminal. Cet émulateur doit être configuré comme suit : 9 600 bauds, 8 bits de données, aucune parité et 1 bit d'arrêt. Regardez si des messages s'affichent après le démarrage.

- Le moteur de supervision et l'ensemble des modules de commutation sont correctement installés dans leurs logements respectifs et ont été convenablement initialisés.

Si toutes ces conditions sont réunies et que l'installation matérielle est terminée, reportez-vous au guide de configuration du logiciel et à la liste des commandes de votre commutateur, afin de dépanner le logiciel.

Si l'une des conditions ci-dessus n'est pas respectée, suivez les procédures présentées dans ce chapitre pour identifier et si possible résoudre le problème.

Résolution des problèmes relatifs aux composants du système

Pour dépanner le système, vous devez isoler le composant à l'origine du problème. La première étape consiste à comparer ce que le système *fait* avec ce qu'il *devrait faire*. Comme les problèmes survenant au démarrage peuvent généralement être attribués à un composant spécifique, il est plus efficace de chercher à identifier ce composant plutôt que de dépanner chaque composant du système.

Le commutateur comporte les sous-systèmes suivants :

- Alimentation : comporte les modules d'alimentation et les ventilateurs des modules d'alimentation. Si vous pensez que le problème est lié aux modules d'alimentation, reportez-vous à ["Dépannage de l'alimentation" section](#).
- Système de ventilation : le système de ventilation doit fonctionner lors de la mise sous tension de l'appareil. Vous devez entendre le système de ventilation lorsque le système fonctionne. Si vous constatez que le système de ventilation ne fonctionne pas, reportez-vous à ["Dépannage du système de ventilation" section](#).
- Moteur de supervision : le moteur de supervision contient le système d'exploitation. Vous devez donc vérifier le moteur de supervision en cas de problème avec le logiciel du système. Les voyants d'état du moteur de supervision indiquent si le moteur de supervision s'est initialisé correctement. En cas de problème avec le moteur de supervision, remettez-le dans le châssis et redémarrez le commutateur. Pour obtenir plus d'informations sur la signification des voyants, reportez-vous à [« Voyants » à la page 1-27](#). Si le moteur de supervision ne démarre pas correctement, malgré sa réinstallation et son redémarrage, contactez le Centre d'assistance technique Cisco. Reportez-vous à ["Contacter le Centre d'assistance technique Cisco" section](#).
- Modules de commutation : le voyant STATUS de chaque module de commutation indique si le module s'est initialisé correctement. Le module de commutation ne s'initialise que si le moteur de supervision fonctionne correctement. Une installation incorrecte d'un module de commutation dans le commutateur l'empêche de fonctionner. Par conséquent, si le moteur de supervision fonctionne, mais qu'un module de commutation ne fonctionne pas, essayez de remettre le module en place. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à ["Dépannage des modules de commutation" section](#). Si vous constatez que le module de commutation ne fonctionne pas, contactez le Centre

d'assistance technique Cisco conformément aux instructions de la section ["Contacter le Centre d'assistance technique Cisco" section](#).

Identification des problèmes de démarrage à l'aide des voyants

Les voyants permettent de suivre tous les états du système lors de la séquence de démarrage. En observant les voyants, vous pouvez déterminer quand et où le système échoue dans la séquence de démarrage. En cas de problème après la mise sous tension du commutateur, reportez-vous aux procédures de configuration du guide de configuration du logiciel de votre commutateur.

Après avoir raccordé les cordons d'alimentation au commutateur de la gamme Catalyst 4500, procédez comme suit pour déterminer si le système fonctionne correctement :

Étape 1 Vérifiez les voyants du module d'alimentation :

- Le voyant GOOD doit devenir vert lorsque le module d'alimentation est mis sous tension. Le voyant doit rester allumé pendant le fonctionnement normal du système.
- Si le voyant GOOD ne s'allume pas ou si le voyant FAIL s'allume, reportez-vous à ["Dépannage de l'alimentation" section](#).

Remarque Lorsqu'un module d'alimentation est installé sans être raccordé à une source d'alimentation, les voyants d'alimentation indiquent une panne.

Étape 2 Écoutez le système de ventilation, pour savoir s'il fonctionne. Si vous ne l'entendez pas tout de suite se mettre en marche, reportez-vous à ["Dépannage du système de ventilation" section](#).

Étape 3 Vérifiez que la séquence d'allumage des voyants du moteur de supervision s'effectue correctement :

- Le voyant STATUS clignote en orange une fois, puis il reste orange tout au long des tests diagnostiques de démarrage.
 - Il passe au vert lorsque le module est opérationnel (en ligne).
 - Si le logiciel du système ne parvient pas à démarrer, ce voyant reste orange.
 - Si le voyant STATUS du panneau avant du moteur de supervision est rouge ou orange, branchez une console au port de gestion et utilisez la commande **show environment**, pour détecter les éventuels problèmes. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à ["Dépannage des moteurs de supervision" section](#).
- Le voyant du port de gestion Ethernet devient vert lorsque le module est opérationnel (en ligne) et lorsqu'une liaison est établie avec un autre périphérique réseau. En l'absence de signal, le voyant LINK s'éteint.

Étape 4 Vérifiez que le voyant STATUS de chaque module de commutation est vert à la fin de l'initialisation du moteur de supervision.

Ce voyant indique que le moteur de supervision et les modules de commutation concernés sont bien alimentés et, concernant les modules de commutation, qu'ils sont reconnus par le moteur de supervision et qu'ils contiennent une version de code flash valide. Ce voyant n'indique pas l'état des différentes interfaces des modules de commutation. Lorsqu'un voyant STATUS est rouge ou orange, remettez le module de commutation ou le moteur de supervision en place et redémarrez le commutateur. Si le problème persiste, contactez le Centre d'assistance technique Cisco. Reportez-vous à ["Contacter le Centre d'assistance technique Cisco" section](#).

Étape 5 Si les informations d'amorçage et la bannière du système ne sont pas affichées, vérifiez que la configuration du terminal est correcte (9 600 bauds, 8 bits de données, aucune parité, 1 bit d'arrêt) et que le terminal est convenablement raccordé au port de console.

Dépannage de l'alimentation

Pour trouver la panne liée au sous-système d'alimentation, vérifiez les points suivants :

Étape 1 Regardez si le voyant GOOD ou FAIL du module d'alimentation est allumé. (Sur l'alimentation CC à plusieurs entrées, les voyants sont libellés INPUT 1, 2 ou 3 ou OUTPUT FAIL.)

Étape 2 Si le voyant GOOD est éteint ou que le voyant FAIL est allumé, procédez comme suit :

- Vérifiez que le module d'alimentation est aligné sur l'arrière du châssis.
- Débranchez le cordon d'alimentation, libérez et réinsérez le module d'alimentation, serrez les vis d'installation imperdables et branchez le cordon d'alimentation.

Étape 3 Si le voyant GOOD reste éteint, le problème est peut-être lié à la source d'alimentation CA ou au câble d'alimentation. Branchez le cordon d'alimentation sur une autre source d'alimentation (s'il en existe une).

Étape 4 Si vous constatez que le voyant GOOD ne s'allume pas après que vous avez branché le module d'alimentation sur une autre source d'alimentation, remplacez le cordon d'alimentation.

Remarque Si l'appareil comporte plusieurs cordons d'alimentation, répétez la procédure de l'[Étape 1](#) à l'[Étape 4](#), pour chaque source d'alimentation.

Étape 5 Si le voyant GOOD ne s'allume toujours pas après que vous avez raccordé le commutateur à une autre source d'alimentation, avec un autre cordon, le module d'alimentation est probablement défectueux. Remplacez le module d'alimentation.

Étape 6 Si le voyant FAN OK ne s'allume pas lorsque le commutateur est raccordé à une source d'alimentation fiable par le biais d'un cordon en état de fonctionnement, cela signifie que le ventilateur qui refroidit le module d'alimentation est en panne. Remplacez le module d'alimentation.

Étape 7 Si vous disposez d'un second module d'alimentation, installez-le dans la seconde baie d'alimentation.

Étape 8 Vérifiez que le voyant GOOD est allumé dans le second module d'alimentation. Vérifiez que le voyant FAIL est éteint.

Étape 9 Si les voyants sont éteints, répétez la procédure précédente, afin de dépanner le second module d'alimentation.

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème ou si vous identifiez une panne de connecteur sur le module d'alimentation ou le fond de panier, contactez le Centre d'assistance technique Cisco, qui vous communiquera les instructions nécessaires.

Résolution des problèmes d'alimentation à l'aide de Cisco IOS

Recherchez les messages système relatifs à l'alimentation, puis reportez-vous au guide des messages système correspondant à votre version logicielle. Vous devrez peut-être ajouter un module d'alimentation ou passer à un module d'alimentation plus puissant et mieux adapté à votre configuration actuelle ou vérifier que les commutateurs sont installés correctement. Raccordez un terminal au port de console et regardez si les messages système suivants s'affichent :

```
C4K_CHASSIS-2-INLINEPOWEROFF
C4K_CHASSIS-2-INSUFFICIENTPOWERDETECTED
C4K_CHASSIS-2-INSUFFICIENTPOWERSHUTDOWN
C4K_CHASSIS-3-INSUFFICIENTPOWER
```

C4K_CHASSIS-3-INSUFFICIENTPOWERSUPPLIESDETECTED
C4K_CHASSIS-3-MIXINPOWERDETECTED
C4K_IOSMODPORTMAN-3-UNKNOWNPOWERSUPPLY
C4K_IOSMODPORTMAN-4-INLINEPOWEROVERMAX
C4K_IOSMODPORTMAN-4-INLINEPOWERSUPPLYBAD
C4K_IOSMODPORTMAN-4-POWERSUPPLYBAD
C4K_IOSMODPORTMAN-4-POWERSUPPLYFANBAD
C4K_SUPERVISOR-3-POWERSUPPLYSTATUSREADFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-POWERSUPPLYSEEPROMREADFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-POWERSUPPLYSEEPROMINVALID
C4K_SUPERVISOR-4-INLINEVOLTAGEOUTOFRANGE

Vous pouvez également utiliser les commandes **show environment status powersupply**, **show module all** et **show power** pour surveiller l'état, la charge et l'activité du module d'alimentation.

L'alimentation 1 400 W CC à plusieurs entrées ne peut pas être associée à d'autres types d'alimentation. Cependant, les autres modules de la gamme sont compatibles avec les autres types, lors d'une mise à niveau. Si vous mélangez plusieurs types de modules d'alimentation dans un châssis Catalyst 4500, le commutateur détecte le type de module d'alimentation du logement 1 (PS1) et ignore celui du logement 2 (PS2). Des messages système s'affichent et le module d'alimentation du logement 2 est associé à l'état « err-disable » dans les résultats de la commande **show power**. Lorsque vous retirez le module d'alimentation du logement 1, le commutateur reconnaît le module d'alimentation du logement 2. Vous pouvez ensuite insérer un nouveau module d'alimentation compatible dans le logement 1. Les deux alimentations doivent en principe revenir à un fonctionnement normal.

Dépannage du système de ventilation

Remarque Tous les ventilateurs doivent être opérationnels. Sinon, une panne survient.

Dans un premier temps, certains problèmes liés à l'environnement peuvent affecter le plateau de ventilation. Pour identifier un problème lié au système de ventilation, procédez comme suit :

Étape 1 Vérifiez le voyant d'état du plateau de ventilation.

- Si ce voyant est éteint alors que le reste du système fonctionne, cela signifie que le plateau de ventilation n'est pas alimenté ou qu'il n'est pas correctement enclenché dans le fond de panier.
- Si le voyant est vert, cela signifie que les ventilateurs fonctionnent normalement. Certaines situations peuvent avoir un impact sur les performances de la ventilation, mais cet impact reste minime.
- Si le voyant est rouge, cela signifie qu'un ou plusieurs ventilateurs sont en panne.

Étape 2 Branchez un terminal et déterminez l'état du plateau de ventilation en exécutant la commande **show environment status** dans l'interface de ligne de commande.

Étape 3 Recherchez si des messages système indiquent un problème de température ou de ventilateurs. Chaque message peut amener à une solution différente. Branchez un terminal sur le port de console et regardez si un de ces messages système s'affiche :

C4K_CHASSIS-2-INSUFFICIENTFANSDETECTED
C4K_CHASSIS-2-INSUFFICIENTFANSSHUTDOWN
C4K_IOSMODPORTMAN-4-CRITICALTEMP

C4K_IOSMODPORTMAN-4-FANTRAYBAD
C4K_IOSMODPORTMAN-4-FANTRAYPARTIALFAILURE
C4K_IOSMODPORTMAN-4-FANTRAYREMOVED
C4K_SUPERVISOR-3-FANTRAYREADFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-FANTRAYSEEPROMREADFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-FANTRAYSEEPROMINVALID
C4K_IOSMODPORTMAN-4-TEMPHIGH
C4K_IOSMODPORTMAN-4-TEMPUNDERCRITICAL
C4K_CHASSIS-2-OVERHEATINGSHUTDOWN

Étape 4 Vérifiez si la circulation de l'air est correcte et si la température ambiante de la pièce n'est pas trop élevée.

Étape 5 Vérifiez si le module d'alimentation fonctionne correctement. Reportez-vous à ["Dépannage de l'alimentation" section](#).

Étape 6 Vérifiez que le système de ventilation est correctement enclenché dans le fond de panier en desserrant les vis d'installation imperdables, en retirant le système de ventilation puis en le réinsérant.

Étape 7 Redémarrez le système.

Étape 8 Vérifiez que tous les ventilateurs fonctionnent correctement. Les ventilateurs doivent être audibles lors du démarrage du système.

Étape 9 Si le système continue de détecter une panne de ventilation, contactez le Centre d'assistance technique Cisco, pour qu'il vous prête assistance.

Dépannage des modules de fond de panier

Le schéma de redondance du commutateur Cisco Catalyst 4500 s'appuie sur des modules de redondance amovibles (également appelés « buffers multiplexeurs »), lesquels sont installés sur le fond de panier passif, pour faire basculer le trafic vers le moteur de supervision actif. Chaque module de commutation est associé à un module de redondance. Les châssis Cisco Catalyst 4507R et 4510R sont livrés avec des modules de redondance et une horloge redondante. Des modules de redondance (**C4K-MUX=**) et un module d'horloge (**C4K-CLOCK=**) de remplacement sont prévus.

Les conditions suivantes indiquent que vous devez peut-être remplacer les modules de redondance et le module d'horloge :

- Le commutateur se met hors tension et reste éteint pendant quelques minutes ou quelques jours, sans raison précise.
- Le voyant OUTPUT FAIL des modules d'alimentation est rouge et le châssis n'est pas alimenté. Les autres voyants du module d'alimentation sont verts.
- Les voyants d'état des modules de commutation et du moteur de supervision clignotent en vert.
- Les voyants indiquant l'utilisation du processeur clignotent en vert ou sont éteints.

Le cas échéant, contactez le Centre d'assistance technique Cisco, qui vous aidera à commander des modules de redondance et une horloge de remplacement.

Dépannage des modules de commutation

Chaque module de commutation possède un voyant STATUS, qui indique son état, et un voyant LINK numéroté, associé à chacun de ses ports. La [Figure 5-1](#) décrit les voyants d'état et les voyants des ports Gigabit Ethernet. La [Figure 5-2](#) décrit les voyants des ports

10/100BASE-T. Le [Tableau 5-1](#) décrit les voyants du module de commutation et leur comportement normal.

Figure 5-1 Voyants d'état et voyants des ports Gigabit Ethernet

Figure 5-2 Voyants des ports 10/100BASE-T

Tableau 5-1 Voyants du module de commutation

Voyants	Couleur /État	Description
STATUS		Indique les résultats d'une série d'autotests et de tests diagnostiques exécutés par le commutateur.
	Vert	Réussite de tous les tests.
	Rouge	Échec d'un test autre qu'un test de port individuel.
	Orange	Amorçage du système, exécution des diagnostics d'autotest ou module désactivé.
LINK ¹		Indique l'état du port.
	Vert	Port opérationnel (signal détecté).
	Orange	Liaison désactivée par le logiciel.
	Orange, clignotant	Liaison désactivée en raison d'une panne matérielle.
	Arrêt	Absence de signal.
État des ports ²		Indique l'état de chaque port.
	Vert	Port opérationnel (signal détecté).
	Orange	Liaison désactivée par le logiciel.
	Orange, clignotant	Liaison désactivée en raison d'une panne matérielle.
	Arrêt	Absence de signal.

¹ Sur le module de commutation Ethernet WS-X4232-L3.

² À chaque port de liaison du module de commutation correspond un voyant numéroté. La numérotation commence à 1.

Dépannage des modules de commutation à l'aide de Cisco IOS

Branchez un terminal sur le port de console et regardez si un de ces messages système s'affiche :

```
C4K_CHASSIS-3-LINECARDMUXBUFFERTOSUPALIGNMENTWRONG
C4K_CHASSIS-3-LINECARDNOTVALIDINSLOT
C4K_CHASSIS-3-MODULENOTSUPPORTHALF
C4K_IOSINTF-5-STALEPHYPORT
C4K_IOSMODPORTMAN-4-INLINEPOWEROVERMAX
```

Si vous voyez apparaître un de ces messages, suivez les instructions proposées.

Certains problèmes peuvent être résolus par la réinitialisation du module de commutation. Utilisez la commande **hw-module module <n> reset**, pour réinitialiser un module de commutation. Vous pouvez aussi retirer puis réinsérer le module de commutation. Cela permet de le réinitialiser, de le redémarrer et de le mettre sous tension. Les commandes **show module** et **show diagnostics online module** peuvent également fournir des informations utiles à la résolution des problèmes liés aux ports d'un module.

Toutes les versions logicielles ne sont pas compatibles avec tous les modules de commutation. En cas de problème avec un module, reportez-vous aux notes de version logicielle, pour vérifier sa compatibilité avec votre logiciel.

Dépannage des moteurs de supervision

Cette section traite uniquement des questions matérielles. Les problèmes liés aux fonctionnalités et à la configuration ne sont pas abordés ici. Pour obtenir des informations sur les fonctions de configuration et l'identification de problèmes connus, reportez-vous au guide de configuration et aux notes de version de votre logiciel.

Le [Tableau 5-2](#) décrit les voyants du moteur de supervision. Vérifiez les voyants de votre moteur de supervision et comparez-les aux états décrits.

Tableau 5-2 Voyants du moteur de supervision

Voyants	Couleur/État	Description
STATUSS		Indique les résultats d'une série d'autotests.
	Vert	Tous les tests diagnostiques ont été réussis.
	Rouge	Un test a échoué.
	Orange	Amorçage système ou test diagnostique en cours.
	Arrêt	Le module est désactivé.
UTILIZATION	Vert, de 1 à 100 %	Si le commutateur est opérationnel, ce voyant indique la charge de trafic actuelle sur le fond de panier (sous la forme d'un pourcentage approximatif).
LINK		État du port de gestion Ethernet 10/100BASE-T ou des ports de liaison montante.
	Vert	La liaison est opérationnelle.
	Orange	La liaison est désactivée par l'utilisateur.
	Orange, clignotant	L'autotest à la mise sous tension indique un port défectueux.
	Arrêt	Aucun signal n'est détecté ou la configuration de la liaison a échoué.
ACTIVÉ		Indique si le port de liaison montante est activé ou non.

	Vert	Le port est actif.
	Arrêt	Le port est inactif.
ACTIV E		Dans les commutateurs comportant deux moteurs de supervision, le voyant situé à droite des ports de liaison montante identifie le moteur de supervision actif.

Dépannage des moteurs de supervision à l'aide de Cisco IOS

Branchez un terminal sur le port de console et regardez si un des messages système suivants s'affiche :

```

C4K_CHASSIS-3-LINECARDMUXBUFFERTOSUPALIGNMENTWRONG
C4K_SUPERVISOR-3-MUXBUFFERREADSUPERVISORSELECTIONFAILED
C4K_CHASSIS-3-TEMPERATURESENSORREADFAILED
C4K_HW-3-X2IDENTIFICATIONFAILURE
C4K_HW-3-X2OUIREGREADFAILURE
C4K_HWACLMAN-4-CLASSIFCAMPARITYERROR
C4K_HWACLMAN-4-CLASSIFCAMREPLYPARITYERROR
C4K_HWACLMAN-4-CLASSIFCAMREQPARITYERROR
C4K_HWNETHFLOWMAN-3-NETFLOWSTOPPED
C4K_HWNETHFLOWMAN-4-FATALERRORINTERRUPTSEEN
C4K_HWNETHFLOWMAN-4-NONFATALPARITYERRORINTERRUPTSEEN
C4K_IOSMODPORTMAN-4-NFLABSENT
C4K_IOSMODPORTMAN-4-NFLIDPROMINVALID
C4K_IOSMODPORTMAN-4-NFLMISMATCH
C4K_REDUNDANCY-2-HANDSHAKE_TIMEOUT
C4K_REDUNDANCY-2-POSTFAIL_RESET
C4K_REDUNDANCY-2-INCOMPATIBLE_SUPERVISORS
C4K_REDUNDANCY-2-IOS_VERSION_CHECK_FAIL
C4K_REDUNDANCY-2-IOS_VERSION_INCOMPATIBLE
C4K_REDUNDANCY-2-NON_SYMMETRICAL_REDUNDANT_SYSTEM
C4K_REDUNDANCY-2-POSTFAIL
C4K_REDUNDANCY-2-POSTFAIL_RESET
C4K_REDUNDANCY-4-CONFIGSYNCFAIL
C4K_SUPERVISOR-2-SUPERVISORSEEPROMINVALID
C4K_SUPERVISOR-3-RETIMERDISABLEFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-RETIMERINITFAILED
C4K_SUPERVISOR-3-SEEPROMREADFAILED
C4K_SUPERVISOR-4-INLINEVOLTAGEOUTOFRANGE
C4K_SUPERVISOR-7-SEEPROMWRITEFAILED
C4K_SWITCHMANAGER-3-SSOACTIFPORTACKTIMEOUT
C4K_SYSMAN-2-POWERONSELFTTESTFAIL

```

Ces messages système signalent un problème sur le moteur de supervision. Certains problèmes ne vous permettent pas de brancher une console. Le cas échéant, il n'est pas possible d'utiliser les messages pour effectuer le diagnostic. Si vous ne parvenez pas à

établir de connexion avec le terminal et que le voyant STATUS est rouge, contactez immédiatement le Centre d'assistance technique Cisco, afin de commander un composant de remplacement.

Les problèmes liés aux systèmes de supervision redondants sont souvent dus à la combinaison de moteurs de supervision actifs et en veille de types différents. La redondance exige que les deux moteurs de supervision du châssis soient de modèle identique et utilisent la même image logicielle Cisco IOS. Si l'un des moteurs de supervision comporte une carte NetFlow, l'autre moteur de supervision doit également en avoir une.

Certains problèmes liés au moteur de supervision sont dus à des connexions de fond de panier mal ajustées. Le cas échéant, retirez et réinsérez le moteur de supervision, puis redémarrez le commutateur. Si cela ne résout pas le problème, contactez le Centre d'assistance technique Cisco et remplacez le moteur de supervision.

Certains problèmes peuvent être résolus par la réinitialisation du moteur de supervision. Utilisez la commande **hw-module module <n> reset power-cycle** (ou retirez et réinsérez le module de commutation) pour réinitialiser, redémarrer et mettre sous tension le module de commutation. Le fait d'appuyer sur le bouton de réinitialisation du moteur de supervision recharge le logiciel, mais cela n'arrête pas le moteur de supervision et ne le remet pas sous tension.

Remarque Dans un système redondant, lorsque vous arrêtez un moteur de supervision puis que vous le remettez sous tension, ou bien lorsque vous le retirez du système, le deuxième moteur de supervision prend le relais et les ports préservent la connectivité. Dans un système non redondant, la connectivité des modules de commutation n'est pas rétablie tant que le moteur de supervision n'a pas été réinséré et n'a pas entièrement redémarré.

La commande **show diagnostics power-on** peut fournir des informations utiles à la résolution de certains problèmes liés au moteur de supervision.

Toutes les versions logicielles ne sont pas compatibles avec tous les moteurs de supervision. Si vous avez un problème lié au moteur de supervision, reportez-vous aux notes de version logicielle, pour en vérifier la compatibilité.

Contactez le Centre d'assistance technique Cisco

Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème de démarrage, après avoir suivi les conseils de dépannage du présent chapitre, contactez un représentant du Centre d'assistance technique Cisco, pour solliciter une assistance et obtenir des instructions supplémentaires.

Avant d'appeler, préparez les informations suivantes. Ainsi, le Centre d'assistance technique Cisco pourra résoudre votre problème plus rapidement :

- Date de réception du commutateur
- Numéro de série du châssis (reportez-vous aux [Figure 5-3](#) à [Figure 5-6](#) pour localiser le numéro de série)
- Type de logiciel et numéro de version
- Contrat de maintenance ou informations concernant la garantie
- Brève description du problème
- Brève explication des mesures prises pour tenter d'identifier et de résoudre le problème

Reportez-vous à [« Obtenir de la documentation et soumettre une demande de service » à la page xvii](#) pour obtenir plus d'informations sur la façon de contacter le Centre d'assistance technique Cisco.

Numéros de série

Avant de contacter le Centre d'assistance technique Cisco, préparez le numéro de série de

votre commutateur. Reportez-vous aux [Figure 5-3](#) à [5-6](#) pour savoir où trouver le numéro de série de votre commutateur. Vous pouvez également le trouver dans les résultats de la commande **show version**.

Figure 5-3 Emplacement du numéro de série, sur un commutateur Catayst 4503

Figure 5-4 Emplacement du numéro de série, sur un commutateur Catayst 4506

Figure 5-5 Emplacement du numéro de série, sur un commutateur Catayst 4507R

Figure 5-6 Emplacement du numéro de série, sur un commutateur Catayst 4510R