

VCS および TelePresence Conductor アプライアンスと RMA 手順のトラブルシューティングガイド

目次

[概要](#)

[疑われたハードウェア上の問題を解決して下さい](#)

[システムは電源投入が起動するために、か絶えずリブートし、誤ったイメージを起動しません](#)

[システムはファン障害を報告します](#)

[疑われたハードディスク問題](#)

[高温警告/アラーム](#)

[無理解なフロントパネル ボタン](#)

[ネットワークアダプタ問題](#)

[シリアルポートは表示する予想外ログインプロンプト \(VCS だけ\) を](#)

[TANDBERG アプリケーション/tsh は開始しません \(VCS だけ\)](#)

[ブート ログで見られる「preboot エージェント インストール失敗」メッセージ](#)

[ログおよび証拠](#)

[Web からのシステム スナップショット](#)

[ルート シェルからのシステム スナップショット](#)

[クラッシュ ログ](#)

[センサー ログ](#)

[DMI コード](#)

[ボード テスト](#)

[smartctl](#)

[ifconfig 出力](#)

[Ethtool 統計情報 ダンプする](#)

[ウイルスがあるように確認して下さい](#)

[アラームおよび警告](#)

[物的証拠](#)

[コンソールアクセス](#)

[復元 デフォルト 設定](#)

[必要なファイル](#)

[デフォルト 設定にリセットを行って下さい](#)

[USB 棒でのリセット](#)

[よくある非ハードウェア失敗問題](#)

[ディスク全領域](#)

[ディスク全 Inode](#)

概要

この資料に Return Material Authorization (RMA) プロセスによって Cisco TelePresence Video Communication Server (VCS) が Cisco TelePresence Conductor を戻すことを検討するケースの情報を解決し収集する方法を記述されています。

注: この資料は CE シリーズにアプライアンスを加えません。このガイドはレガシーにだけ LCD パネル、キーパッドおよび黒い前面プレートを備えているアプライアンスを加えます。CE シリーズ アプライアンスがある場合、[Cisco UCS C220 サーバインストール](#)を参照し、そのアプライアンスについての基本情報のための[ガイド](#)を代りに[保守し](#)、次にサービス契約に従って標準サポート プロセスに従って下さい。RMA を要求するとき Cisco サポート エンジニアに必要情報を提供することは重要です。連絡するためにサポートエンジニアを待つ必要はありません; 適切な情報のサポート チケットをいつでもアップデートできます。

疑われたハードウェア上の問題を解決して下さい

システムは電源投入か起動するために、か絶えずリブートし、誤ったイメージを起動しません

VCS/TelePresence Conductor システムが電源投入またはまたは絶えず起動するためにリブートした場合、これらの項目をチェックして下さい:

1. LEDs/LCD ディスプレイはありますか。Yes の場合は、デバイス電源、しかしそれは起動しないかもしれません。次のことを確認してください。デバイスはシステム (特に USB キーボード/ビデオ/マウス (KVM)) の USB ポートに接続されますか。次に Yes の場合は、それらを取除き、再度システムにおよび動力を与えるを試みて下さい。システムがそれでも起動しない場合シリアルコンソールに接続し、可能な限りとしてブートのための出力のその位集めて下さい。サポート チケットに出力を接続して下さい。ヒント: シリアル接続とシステムに接続する方法の情報については[コンソールアクセス](#)を参照して下さい。デバイスはシステムのシリアルポートに接続されますか。Yes の場合は、それらを取除き、電源を切り、システムの再度活動化することを試みて下さい。システムがそれでも起動しない場合シリアルコンソールに接続し、可能な限りとしてブートのための出力のその位集めて下さい。サポート チケットに出力を接続して下さい。ヒント: シリアル接続とシステムに接続する方法の情報については[コンソールアクセス](#)を参照して下さい。(LEDs/LCD についていません)、パワー アウトレットを変更しなければシステムは、電源リード線プラグインされ。ユニットの背部の電源およびソフトスイッチが正しい位置に両方、適切ように押されたことを確かめて下さい。確認するために別のデバイスに電源コードをプラグインして下さい正しくはたらくことを。
2. デバイスがリブートし、少しの間稼働し続けるがセンサー ログを試み、集めて下さい。[ログおよび証拠](#)を詳細については参照して下さい。
3. システムがそれでも起動しない場合システムをチェックするために遂行されるステップのリストが付いているサポート チケットを上げて下さい。

システムはファン障害を報告します

ファンは壊れたことをシステムが報告したら、[ログ](#)に示すようにシステムから失敗およびアラームおよび警告の下で[証拠](#)の証明を集めて下さい。接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

疑われたハードディスク問題

管理者はハードディスクの障害があると考えます。ハードディスクは「記述され」アンマウントされますようにか。

Yes の場合は、[ログおよび証拠](#)で文書化されているように可能な限りこの情報のその位収集して下さい:

- 物的証拠-LCD で見られるメッセージを表示し、接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。
- smartctl
- デスクトップ マネージメントインターフェイス (DMI) コード
- アラームおよび警告

接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

(ディスクは管理者がなぜ考えるか「アンマウントされる」として説明されません)、そこにならハードディスクに問題調査してはいけません。この情報はディスクを問題の十分な証拠に与えることができます:

- 物的証拠
- smartctl
- DMI コード
- アラームおよび警告
- システム スナップショット

ヒント : [ログおよび証拠](#)を詳細については参照して下さい。

dmesg または /var/log/messages のような標準 Linux ログにディスク関連のエラーメッセージがあるかもしれません。接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

表示されるかもしれないエラーログの種類の一部の例はここに示されています:

```
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)
kernel: Disabling IRQ #19
```

高温警告/アラーム

VCS/TelePresence Conductor は高温アラームがあることを報告します:

- ユニットの側面空気取り入れおよび後部エアークリア排気があります。チェックは側にそこに確認するためにです十分な通気、特に作る必要があります。側が良く検知しても、別のデバイスはユニットの空気取り入れに-たとえば Codian マルチポイント制御装置 (MCU) -排気を直接出すかもしれません。
- MCU のエアフローは VCS/TelePresence Conductor の右へそれらを悩ます場合、そう注意します特に右から左へあります。
- 時折サーミスター温度センサはにせ読み取りを報告するかもしれません。アラームを確認し、それ以上の発生のためのシステムを監視して下さい。
- [ログおよび証拠](#)に示すようにシステムから失敗の証明を、集めて下さい。アラームおよび警告物的証拠。

接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

無理解なフロントパネル ボタン

フロントパネルのある特定のバージョンに、特に早い Ciscoブランドのパネル、フロントパネルのボタンのための連絡先に問題があります。これはフロントパネルの新しいバージョンで解決され、システムの日常のオペレーションに影響を与えません。

問題の証拠を集めて下さい、[ログおよび証拠](#)の下で DMI コード例を参照して下さい。

フロントパネルが無理解である場合、シリアル接続は初期設定のためにアプライアンスに使用することができます。

ヒント：シリアル接続とアプライアンスに接続する方法の情報については[コンソールアクセス](#)を参照して下さい。

ネットワークアダプタ問題

管理者はネットワークアダプタに問題があるおよび/または LAN リンクがダウンしていることを報告します。

ことを試みられるためにアプライアンスが接続されるスイッチ/ルータの異なる LAN ケーブルおよびポート確認して下さい。

、問題の[ログおよび証拠](#)で説明されているように、この証拠を集めて下さい:

- ifconfig 出力
- ethtool 統計情報ダンプする
- ボード テスト
- 物的証拠
- アラームおよび警告
- システム スナップショット

接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

シリアルポートは表示する予想外ログインプロンプト (VCS だけ) を

Cisco VCS が起動するとき一般的に何かを見ます (以下を参照) :

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

ただし、デバイスが開始するとき、フュージョン MPT SAS ドライバからのメッセージはログインプロンプトと衝突するかもしれません。この場合、この出力は現われます:

```
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)
```

これは Cisco がに気づいているので、RMA という結果に終るべきではありませんソフトウェア上の問題が原因。問題は X6.0 およびそれ以降 コードのバージョンで解決されます。

TANDBERG アプリケーション/tsh は開始しません (VCS だけ)

コンソール セッション (セキュア シェル (SSH)、telnet、シリアルまたは KVM)、tsh」が「 /tmp/hwfail 存在に接続することが不可能なメッセージ「に admin としてログインを試みる時:」 禁じられる TANDBERG アプリケーションの起動は表示する:

1. ファイル /tmp/hwfail はありますか。Yes の場合は、[ログおよび証拠](#)からこの情報を収集して下さい。ルート シェルからのシステム スナップショットDMI コードボード テスト物的証拠
2. admin として「tsh」がログインを入力するとき、メッセージは「表示する tsh に接続できません」ありますか。システムに Release 鍵があることを確認して下さい: 「cat /tandberg/etc/rk」 およびそれぞれはインストールされているシステムのシリアル番号およびソフトウェア レベルのために有効です。まだ問題があり、アプリケーションが開始しなかったら、この情報を収集して下さい: ルート シェルからのシステム スナップショットDMI コードボード テスト物的証拠Yes の場合は、[ログおよび証拠](#)からこの情報を収集して下さい。ルート シェルからのシステム スナップショットDMI コードボード テスト物的証拠接続される収集された情報のサポート チケットを上げて下さい。

注: TelePresence Conductor に tsh 等量がありません。

ブート ログで見られる「preboot エージェント インストール失敗」メッセージ

起動するときシリアル接続が VCS へない場合ブート ログに「preboot エージェント インストール障害」メッセージが現れることができます。

これは問題でし、RMA という結果に終るべきではありません。

ログおよび証拠

このセクションはログを、スナップショット 奪取 するために記述し、メソッドを他の証拠を収集します。

Web からのシステム スナップショット

システム スナップショット処理は管理者の PC にダウンロードすることができるさまざまなシステム ファイルのファイル アーカイブを作成します。

X6.1 か XC1.1 およびそれ以前のシステム スナップショットを始めるため:

1. > システム スナップショット 『Maintenance』 を選択して下さい。
2. 完全なスナップショットを 『Create』 をクリックして下さい。
3. 多くのファイルがあるので) 作成されるべきアーカイブを待って下さい (これは時間をかけることができます。
4. ファイルのダウンロード ダイアログは PC に十分なディスクスペースがあることを) ファイルがローカル PC にダウンロードすることができるように現われる必要があります (確かめて下さい。

X7.0 か XC1.2 およびそれ以降のシステム スナップショットを始めるため:

1. > 診断 > システム スナップショット 『Maintenance』 を選択して下さい。
2. 完全なスナップショットを 『Create』 をクリックして下さい。
3. 多くのファイルがあるので) 作成されるべきアーカイブを待って下さい (これは時間をかけることができます。
4. ファイルのダウンロード ダイアログは PC に十分なディスクスペースがあることを) ファイルがローカル PC にダウンロードすることができるように現われる必要があります (確かめて下さい。

スナップショットを奪取するとき、システム リソースを予約します。「低いトラフィック」期間にスナップショットを始めることは非常にビジネシステムでたいと思う) イベント後 (、それを分析するには余りにも長い残してはいけませんが賢明であるかもしれません。

システム ストアどんな時点でもディスクの 1 スナップショット アーカイブだけ (.tar.gz) (最新) - /mnt/harddisk/snapshot の...

ルート シェルからのシステム スナップショット

システム スナップショット処理は管理者の PC にダウンロードすることができるさまざまなシステム ファイルのファイル アーカイブを作成します。

システム スナップショットを始めるため:

1. ルートとしてシステムへのログイン。
2. snapshot.sh を入力して下さい。
3. 多くのファイルがあるので作成されるべきアーカイブを待って下さい (これは時間をかけることができます- .tar ファイルから .tar.gz ファイルに変更するためにファイルを待って下さい)。
4. スナップショットは生成された場合ここからの Secure Copy (SCP) に利用可能です: /mnt/harddisk/snapshot/ (それは tar.gz アーカイブです)。

スナップショットを奪取するとき、システム リソースを予約します。「低いトラフィック」期間にスナップショットを始めることは非常にビジネシステムでたいと思う) イベント後 (、それを分析するには余りにも長い残してはいけませんが賢明であるかもしれません。

システム ストアどんな時点でもディスクの 1 スナップショット アーカイブだけ (.tar.gz) (最新) - /mnt/harddisk/snapshot の...。

クラッシュ ログ

アプリケーション失敗がある度に、事件報告は /tandberg/crash/directory にディスクに書かれています。

事件報告はスナップショット アーカイブに含まれています。

Cisco サポート エンジニアは事件報告を掲示するために VCS/TelePresence Conductor が設定することができる外部に ルーティング可能な サーバをホストします。事件報告を掲示するために管理者がシステムを設定すればアプリケーションの障害の通知を高速化します。

自動化されたクラッシュ レポート (ACR) サーバにメンテナンス > 事件報告 > 設定でクラッシュ レポートの自動アップロードを設定できます (X7.0/XC1.1 およびそれ以降でこれはメンテナンス > 診断 > 事件報告 > 設定です)。

- モードを送信 する事件報告はに設定 される必要があります (デフォルトで消えています)。
- 事件報告 URL は <https://cc-reports.cisco.com/submitapplicationerror/> に設定 される必要があります (レガシー URL <https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/> はまた事件レポート サーバーに達します)。
- 「事件」が HTTPS (システム 送信元ポート 4000-4999) のこの URL に (クラッシュ)、事件報告掲示された後。

全アプリケーションはクラッシュしないかもしれませんが; ACR はまたシステムのサブコンポーネントによって生成することができます。

クラッシュ レポートが何らかの理由でつけることができないかまたはシステムにサーバにルーティング可能な アクセスがなければ場合、生成されるどの ACR でもシステムを離れて別々にコピーされ、次にサポートにチケットを接続することができます。

Cisco サポート エンジニアは調査のためのレポート サーバーにそれから手動で ACR をアップロードできます。ほとんどの場合問題の原点を理解するためにシステム スナップショットがまた必要となることに注意して下さい。

事件報告は表示することができ、システムを離れてメンテナンス > 事件報告から > View ページコピーしました (X7.0/XC1.1 およびそれ以降でこれはメンテナンス > 診断 > 事件報告 > ビューです)。

センサー ログ

アプライアンス ハードウェアは値が Linux Operating System (OS) によって読み取ることができいくつかのセンサーが含まれています。これらのセンサーを取得するために、コマンドプロンプトで**センサー**を入力して下さい。出力はサポート チケットにそれから接続することができます。

```
~ # 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)
```

DMI コード

問題の場合に、DMI コードは疑わしいシステムに適用された技術変更 要求を示す有用な参照コードを Cisco サポート エンジニアに与えることができます。

コマンド `cat /sys/class/dmi/id/chassis_version` をルート コンソール セッションから入力し、出力を追加するか、またはシステム スナップショットからサポート チケットに `dmidecode.txt` ファイルを含んで下さい。

テストに乗って下さい

コマンド `boarddetect` をルート コンソール セッションから入力し、サポート チケットに出力を追加して下さい。

smartctl

2 つのタイプには VCS のディスクがあります:

- SDA - これは VCS のプライマリ ディスクです。このディスクの障害により VCS は全然起動します。これが失敗した場合、VCS はうまく立ち上がりません。
- SDB - これはセカンダリ ディスクです。このディスクの障害は VCS の問題を引き起こすかもしれませんが。SDB が失敗したかどうかを確認する最もよい方法は `smartctl` ツールによります。

Linux OS はハードディスク セルフ モニタリング、分析およびレポート テクノロジー (スマートな) データを検知する ハードディスク チェッカーが含まれています。

これを実行するために、ルート コンソール セッションからのコマンド プロンプトで `smartctl` をすべての `/dev/sdb2` 入力して下さい。出力はサポート チケットにそれから接続することができます

す。

```
~ # 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.
```

ifconfig 出力

いくつかのアプリケーションは物理的なネットワークポートの損失に苦しむかもしれません。これをチェックし、ルートコンソールセッションを開き、コマンド `ifconfig-a` を入力するため | **グ** **レ** **ッ** **プ** **eth**。4つのインターフェイスはリストされるはずです:

```
~ # 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
```

4つ以下リストされている場合、このアプリケーションはリブートがまた時々これを解決するかもしれませんがハードウェア上の問題を備えるかもしれません。

Ethtool 統計情報 ダンプする

Linux OS はツールがそのダンプイーサネットアダプタ統計情報含まれています。

ルートコンソールセッションから、**ethtool** を-アプリケーションが **ethtool** によって使用される主要なネットワークネットワークアダプタのための **S eth0** コマンド-問題が LAN 2 ポートとある場合 **S eth1** 入力して下さい。

```
~ # 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
```

ウイルスがあるように確認して下さい

ウイルスの存在を捜すためにルート コンソール セッションからの **ps** 補助コマンドを使用できません。

たとえば、「戦争ダイヤラ」があるように確認するために、**補助 ps** に入って下さい | **grep svwar.py**。これは「戦争ダイヤラ」がある場合これと同じような複数の出力行を生成します:

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

コマンドはウイルスがない場合出力を生成 する必要があります。

ヒント : これらの問題は USB と再インストールしますプロセスを解決することができません。 [復元 デフォルト 設定を参照](#)して下さい。

アラームおよび警告

アラームおよび警告はシステム Web ページで、また時 CLI へのログイン示されているか、または `xstatus` コマンドを入力します。それらはまた LCD パネルで表示するかもしれません。

`xstatus` コマンドからの Web インターフェイスまたは出力からのスクリーンキャプチャーは提供する必要がありますたとえば:

物的証拠

遂行されるかまたはモニタ出力のピクチャ、LED、LCD およびネットワークリンク光ディスプレイ、これらの例のような手順のどのカメラ電話ビデオでも、RMA のための根本的な原因を判明して非常に役立ちます:

アラーム LED Lit

LCD テキスト

コンソールアクセス

ネットワーク上の問題があるときログか他の情報を、または VCS/TelePresence Conductor にアクセスをリモートで防ぐ他の問題を集めるために、シリアルコンソールは使用されるかもしれません。データポートへの接続はアプライアンスの先頭で作る必要があります。

これらの設定はコンソール接続に使用する必要があります:

設定値	値
ボーレート	115200 ビット/秒
データビット	8
パリティ	なし
ストップビット	1
フロー制御 (ハードウェア および ソフトウェア)	なし

復元 デフォルト 設定

非常にまれに、システムの「ファクトリ リセット」スクリプトを実行することは必要にならないかもしれません。これはソフトウェア イメージを再インストールし、機能最小に設定をリセットします。

注: 特にシステムがより古いバージョンからアップグレードされたら、デフォルト 設定へのリストアによりシステムは設定値と以前に異なるかもしれない現在のデフォルト値を使用します。特に、これは多重化されたメディアポートのようなポート設定に、影響を与えるかもしれません。デフォルト 設定を復元した後ファイアウォールの予期された動作を一致するためにそれらのポート設定をリセットしたいと思うかもしれません。

必要なファイル

ファクトリ リセット プロシージャは次を再製します最新成功インストールされたソフトウェアイメージに基づいてシステムを記述しました。この再インストールのために使用するファイルはシステムで `/mnt/harddisk/factory-reset/` フォルダで保存されます。これらのファイルは次のとおりです:

- Release 鍵ちょうど 16 文字がネームド `rk` 含まれているテキストファイル。
- ファイル `tar.gz` 形式でソフトウェア イメージが含まれている、ネームド `tandberg-image.tar.gz`。

場合によっては (最も一般にアップグレードされなかった新しい仮想マシン インストール)、これらのファイルはシステムにありません。その場合、これらのファイルはルートとして SCP と最初に設定する必要があります。

デフォルト 設定にリセットを行って下さい

このプロシージャはシリアルコンソールから実行された必要があります (またはキーボードおよびモニタのアプライアンスへのダイレクト接続によって)。これはネットワーク設定が、従ってリセットを始めるのに利用されたどの SSH セッションでも廃棄され、書き換えられるプロシージャの出力は見られませんという理由によります。

プロセスはおよそ 20 分かかります。

1. ルートとしてシステムへのログイン。
2. **ファクトリ リセット**を入力して下さい。
3. 質問に要求に応じて答えて下さい。推奨される応答はファクトリ デフォルトステートにシステムを完全にリセットしました。
4. 最終的には続行したいと思うことを、確認して下さい。

USB 棒でのリセット

Cisco TAC はまた代替リセット 方式を提案するかもしれません。これは USB 棒にソフトウェアイメージをダウンロードし、次にプラグを差し込まれる USB 棒とのシステムをリブートすることを必要とします。

この方式を使用すればクリアし、使用の後で USB 棒を再製して下さい。次に 1 システムをリセットしないし、USB 棒を奪取し、別のシステムで再使用して下さい。

よくある非ハードウェア失敗問題

ディスク全領域

ハードディスクは一定のデータしか含まれていない場合があります。ハードディスクが完全である場合、引き起こされる現象はハードウェア障害ようであるかもしれませんがこれは事実ではないし、RMA はこの問題を取扱う推奨方法ではないです。現在のディスク 利用を参照するためにチェックし、ルートとしてコマンド `df` を実行して下さい。-データが人が読み取り可能な形式で印刷されるように `df` の `h` スイッチは要求します (1k ブロックの代りの MB および GB)。

```
~ # 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
```

この例では、パーティションのどれも完全に完全ではないことがわかります (100% はまたは 100% に近づきます)。パーティションがまたはおよそ 100% (97%+) あれば、いくつかのファイルは削除される必要があるかもしれません。取除くべきどんなファイル Cisco TAC に連絡しなさいかと不慣れなら。

ディスク全 Inode

実際の記憶域に加えて、VCS はハードディスクの inode を使用します。これらが完全である場合、現象はディスク自体が完全である場合類似したにです。

```
~ # 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
```

ハードディスクが inode からまたはほぼある場合、これは一般的に多数の非常に小さいファイルがあることを意味します。なぜ生成されたか取除かれるどんな必要、そしてか判別するために支援に関しては Cisco TAC に連絡することを推奨します。