



APPENDIX **A**

トラブルシューティング

Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンスは、出荷前に入念にテストされています。問題が発生した場合は、この付録を使用して問題を特定するか、問題の原因であるアプライアンスの使用を停止してください。



(注)

この付録の手順では、最初の Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンスの起動をトラブルシューティングしていること、およびアプライアンスが出荷時の設定になっていることが想定されています。コンポーネントの取り外しまたは取り付けを行った、またはデフォルト設定を変更した場合は、この付録の推奨事項は適用されないことがあります。

この付録では、アプライアンスで発生する可能性のあるすべての問題について説明するのではなく、お客様によって頻繁に確認されている問題を中心に説明します。

この付録の構成は、次のとおりです。

- [トラブルシューティングのガイドライン](#)
- [アプライアンスに関する問題のトラブルシューティング](#)

トラブルシューティングのガイドライン

初期システム起動時、次の事項を確認します。

- 外部電源コードが接続されており、適切な電源が供給されている。
- アプライアンスのファンとブロワーが動作している。
- アプライアンスのソフトウェアが正常に起動している。
- アダプタ カード（インストールされている場合）がスロット内に正しく設置されており、それぞれが（アプライアンス ソフトウェアによって）問題なく初期化されている。

以上の条件がそれぞれ満たされており、ハードウェアの設置が完了している場合は、基本設定に移りま
す（適切な設定手順については、アプライアンスに付属のソフトウェアのインストール ガイドまたは
ユーザ ガイドを参照してください）。

問題を特定できない場合は、手順についてカスタマー サービス担当者にお問い合わせください。テク
ニカル サポートについては、アプライアンスに付属の『[Cisco Information Packet](#)』マニュアルを参照
してください。ご連絡の前に、次の情報を揃えておいてください。

- アプライアンスのシャーシタイプ（[Cisco Product Identification ツール](#)を参照）およびシリアル番
号（「[シリアル番号の場所](#)」（P.A-4）を参照）
- 保守契約または保証書（『[Cisco Information Packet](#)』を参照）。

- ソフトウェアのタイプおよびバージョン番号（該当する場合）。
- 新規アプライアンスの入手日。
- 生じている問題の簡単な説明と、問題の特定と解決の手順。



(注) 初期インストール後に Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンスで行ったアップグレードまたはメンテナンスの情報をカスタマー サービスの担当者に必ず伝えてください。（サイト ログの情報については、付録 D「サイト ログのサンプルおよび設置前の作業のチェックリスト」を参照してください）。

アプライアンスに関する問題のトラブルシューティング

問題解決のキーは、Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンスの動作と実行されるべき動作とを比較し、問題を特定の箇所に絞り込むことです。

つまり、トラブルシューティングの際は、症状を明確にし、症状を引き起こしうる問題すべてを洗い出してから、症状が消えるまで、その潜在的な問題を（最も起こりやすいものから最も起こりにくいものまで）それぞれ体系的に排除します。



(注) アプライアンスの前面パネルの LED によって、アプライアンスの性能および動作を判別できます。これらの LED の詳細については、「LED の読み取り方」(P.5-1) を参照してください。

問題解決の際は、まず、次に示すアプライアンスのサブシステムを確認してください。

- 電源および冷却システム：外部電源、AC 電源ケーブルまたは DC 電源ワイヤ、およびアプライアンス ファンを確認します。また、不十分な通気、換気、または環境条件も確認します。
- アダプタ カード：アダプタ カードの LED を確認することで、障害を検知できます。
- ケーブル：アプライアンスをネットワークに接続している外部ケーブルがすべてしっかり装着されているかを確認します。

表 A-1 では、アプライアンス サブシステムの問題のトラブルシューティングを紹介します。

表 A-1 トラブルシューティングのヒント

問題の説明	確認項目	対処方法
前面パネルの LED が点灯しない。	AC 電源コードが正しく接続されているかどうか。	それでも電源 LED が消灯している場合は、問題は電源装置の障害であると考えられます。
アプライアンスがオンになっても、すぐにシャットダウンする。	<ul style="list-style-type: none"> • 環境によって引き起こされるシャットダウンの可能性を確認します（「LED の読み取り方」(P.5-1) を参照）。 • ファンを確認します。ファンが動作していない場合、アプライアンスは過熱されて自動的にシャットダウンします。 • アプライアンスの吸気口と排気口に何も無いことを確認してください。 	<ul style="list-style-type: none"> • ファンが動作していないのであれば、ファンの電源接続を確認します。 • 環境に関連する設置場所の要件については、付録 C「技術仕様」を参照してください。

表 A-1 トラブルシューティングのヒント (続き)

問題の説明 (続き)	確認項目	対処方法
アプライアンスの一部は起動しても、LED が点灯しない。	アプライアンスの前面パネルにある電源 LED を確認して電源障害の有無を確認します。LED が点灯している場合は、電源は機能しています。	LED が点灯していない場合は、『Cisco Information Packet』で保証情報を確認するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。
電源がシャットダウンしている、またはラッチがオフである。	ファンに障害がないか、室内の空調の障害がないか、または冷却ベントへの通気がブロックされているかを確認します。	問題は手順を追って解決します。動作環境条件の詳細については、『User Guide』を参照してください。
アプライアンスがアダプタカードを認識しない。	<ul style="list-style-type: none"> アダプタ カードがスロットにきちんと装着されているかどうかを確認します。 アダプタ カードの LED を確認する。各アダプタ カードにはそれぞれ固有の LED のセットが当てられています。これらの LED の詳細については、「LED の読み取り方」(P.5-1) を参照してください。 使用しているソフトウェアがアダプタ カードをサポートするバージョンかどうかを確認します。 	詳細については、アダプタ カード付属の資料を参照してください。
アダプタ カードは認識されるが、インターフェイスポートが初期化されない。	<ul style="list-style-type: none"> アダプタ カードがスロットにきちんと装着されているかどうかを確認します。 外部ケーブルの接続を確認する。 使用しているソフトウェアがアダプタ カードをサポートするバージョンかどうかを確認します。アダプタ カード付属の資料を参照してください。 	詳細については、アダプタ カード付属の資料を参照してください。
アプライアンスが正常に起動しない、継続的または断続的に再起動する	<ul style="list-style-type: none"> アダプタ カードがスロットにきちんと装着されているかどうかを確認します。 アプライアンス シャーシまたはアプリケーション ソフトウェアを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 詳細については、アダプタ カード付属の資料を参照してください。 保証情報については、アプライアンスに付属の『Cisco Information Packet』マニュアルを参照するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。

表 A-1 トラブルシューティングのヒント (続き)

問題の説明 (続き)	確認項目	対処方法
ターミナルでコンソールポートを使用しており、アプライアンスが起動してもコンソール画面がフリーズする。	<ul style="list-style-type: none"> 外部コンソールの接続を確認する。 ターミナルのパラメータが次のとおり設定されていることを確認する。 <ul style="list-style-type: none"> (a) ターミナルとアプライアンスのデータ レートが同じに設定されている (デフォルトは 9600 bps) (b) 8 データ ビット (c) パリティ生成またはパリティ チェックを実行していない (d) 1 ストップ ビット 	
アプライアンスでは、アダプタ カードが取り除かれた場合にだけ、電源が投入され、起動します。	アダプタ カードを確認してください。アダプタ カードに問題がある可能性があります。アダプタ カード付属の資料を参照してください。	保証情報については、アプライアンス付属の『Cisco Information Packet』マニュアルを確認するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。
特定のケーブルを取り外した場合に限り、Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンス の電源が投入され、起動する。	ケーブルに問題がある可能性があります。	保証情報については、アプライアンスに付属の『Cisco Information Packet』マニュアルを参照するか、カスタマー サービス担当者にお問い合わせください。
Cisco Prime NAM で製品シリアル ID が見つからない。	<p>テクニカル ポートにオンラインまたは電話でお問い合わせいただく前に、Cisco Product Identification ツール を使用して、製品のシリアル番号をご確認ください。</p> <p>このツールには、3 つの検索オプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品 ID またはモデル名による検索 シスコ モデルの参照 show コマンドで出力をコピーアンドペーストして製品を特定 	Cisco Prime NAM 2300 シリーズ アプライアンスのシリアル番号の場所については、「 シリアル番号の場所 」(P.A-4) を参照してください。

シリアル番号の場所

アプライアンスのシリアル番号は、前面パネルの内側の引き出し資産タグに印刷されています。図 1-1 (P.1-2) および図 1-3 (P.1-4) を参照してください。