

# Guia de solução de problemas do Cisco Common Services Platform Collector

Este documento descreve como solucionar problemas relacionados ao CSPC (Common Services Platform Collector).

**Note:** Se o problema encontrado não estiver relacionado ao portal Smart Net Total Care™, as informações neste documento poderão ajudar. Se seu problema estiver relacionado a coletores terceirizados (como Netformix e SolarWinds), entre em contato, diretamente, com a equipe de suporte do coletor terceirizado.

## Versões 2.5.x e anteriores do CSPC

Se você executa atualmente a versão 2.5.x ou anterior do CSPC e encontrar um problema, recomendamos migrar para a versão mais recente.

A instalação de um patch de LCM está disponível para simplificar atualizações da GUI do CSPC pela adição da guia Atualização em versões 2.6.x e anteriores do CSPC. Consulte o [Guia de atualização do CSPC](#) para obter detalhes.

## Versões 2.6 e posteriores do CSPC

Esta seção fornece informações que podem ser usadas para solucionar problemas das versões 2.6 e posteriores do CSPC.

## Não é possível fazer login na GUI do coletor

Há várias causas que podem afetar sua capacidade de fazer login na GUI do CSPC. Esta seção descreve a maioria das causas comuns.

### Você recebe um erro sobre a conexão à GUI

Conclua estas ações para solucionar este problema:

- Verifique se suas tentativas de conexão à GUI usam este endereço: **https://<IP of the collector>:8001**.
- Verifique se suas tentativas de conexão usam HTTPS, não HTTP.
- Certifique-se de se conectar pela a porta 8001 com: **8001** e que a porta não esteja bloqueada na rede.
- Se você receber um erro relacionado ao certificado SSL (Secure Sockets Layer, Camada de soquetes seguros) (*este local não é seguro*), contorne o erro para ir para a página de login do coletor.

### Você será solicitado a fornecer um arquivo de autorização

Execute estes passos para fazer troubleshooting deste problema:

1. Navegue para o [portal Smart Net Total Care](#) para gerar uma autorização.

2. Feche todas as telas inicial, se aplicável.
3. Selecione **Biblioteca > Administração > Todos os coletores** no painel esquerdo.
4. Escolha **Gerar uma nova autorização do CSPC** no menu suspenso *Ações*.
5. Preencha estes campos:
  - **Nome CSPC** – Deve corresponder ao nome do host do servidor ou a qualquer nome usado para identificar o coletor na rede. Não use nenhum caractere especial.
  - **Nome do inventário** – Você pode usar o mesmo nome aqui que digitou para o nome CSPC, seguido por um traço e pela palavra *inventário* (como *Nome do host-inventário*). Você também pode igualmente escolher usar um nome alternativo para a identificação do inventário.
6. Clique em **Enviar** e aguarde a janela pop-up ser exibida, o que permite fazer download do arquivo zip. Salve o arquivo zip em um lugar conhecido.  
**Caution:** Não descompacte o arquivo neste momento.
7. Faça login no CSPC com seu nome de usuário e senha.
8. Selecione **Visualizar/Atualizar registro** no *menu Ajuda* do CSPC.
9. Clique no botão **Adicionar novo certificado de registro**.
10. Navegue para o certificado de registro que salvou na [etapa 6](#). Um indicador de progresso exibe o status do carregamento do certificado de registro.
11. Depois que o carregamento tiver sido concluído, clique em **OK** para fechar a mensagem que indica um carregamento bem-sucedido.

A autorização leva vários minutos para ser aplicada e, em seguida, o coletor é reiniciado. Espere dez minutos, atualize a página e o prompt de login retornará.

## Você perdeu a senha de admin para o CLI

Se você tiver perdido a *senha de admin* do CLI, mas tiver as senhas *collectorlogin* e de *login*, conclua estas etapas:

1. Estabeleça uma conexão SSH (Secure Shell, Shell seguro) com o coletor e use *collectorlogin*, em vez de *admin*.
2. Digite o comando **sudo admin password**.
3. Digite a senha para fazer login no prompt.
4. Estabeleça uma conexão SSH e use *admin*.

**Note:** Se tiver perdido a *senha de admin* do CLI e não tiver as senhas *collectorlogin* e de *login*, será necessário reimplantar o coletor. Consulte o [Guia de início rápido do coletor do CSPC](#) para obter mais detalhes.

## Você perdeu a senha Admin123 para a GUI (versões 2.6.3 e anteriores)

Se você tiver perdido a senha de *Admin123* para a GUI, conclua estas etapas:

1. Faça login na GUI e use o nome de usuário padrão (*admin*) e a senha (*Admin#123*).
2. Selecione **Administração > Gerenciar usuários**.
3. Altere a senha *Admin123* para uma senha conhecida ou crie um novo usuário (recomendado).

**Caution:** Não altere a senha do usuário da GUI *admin* pois isso pode levar a resultados

indesejáveis.

**Note:** Se você tiver perdido a senha da GUI de *Admin123*, e tiver alterado a senha da GUI da *conta de admin*, será necessário reimplantar o coletor. Consulte o [Guia de início rápido do coletor do CSPC](#) para obter detalhes adicionais.

**Note:** A versão 2.7 do CSPC inclui o recurso de recuperar a senha da GUI.

## O carregamento não aparece no portal Smart Net Total Care

Para verificar seu carregamento no portal, faça login e navegue para **Biblioteca > Administração > Processamento do carregamento**. Se encontrar um problema com o carregamento, consulte as informações fornecidas nesta seção.

O portal Smart Net Total Care pode mostrar seus carregamentos como *EM ANDAMENTO* ou *COM FALHA*. Se o portal não tiver processado completamente o carregamento, o status será exibido como EM ANDAMENTO.

Dependendo do número de dispositivos incluídos no carregamento, o tempo necessário para processar o carregamento pode ser de até 48 horas. A maioria dos clientes programam carregamentos nos fins de semana, o que significa que os fins de semana e as segundas-feiras são horas de pico para o processamento de back-end. O tempo necessário para processar os carregamentos nesses dias pode ser maior que o normal.

Aqui estão alguns indicadores de que ocorreu um problema:

- Se o status do carregamento mostrar EM ANDAMENTO por mais de 72 horas, abra um caso com o TAC (Technical Assistance Center, Centro de assistência técnica) da Cisco (requer um NLS1 ou CSAS (Smart Assist Contract, Contrato do Smart Assist) ou publique uma pergunta na [comunidade do Smart Net Total Care](#). Você pode ser solicitado a tentar o carregamento novamente.
- Se o status de seu carregamento mostrar FALHA, será necessário tentar um novo carregamento ou entrar em contato com a Cisco para que o carregamento seja processado novamente. Para fazer isso, você pode abrir um caso no TAC da Cisco (exigindo um contrato NLS1 ou CSAs) ou publicar uma pergunta na [comunidade do Smart Net Total Care](#). Você não pode fixar um carregamento com falha no lado do coletor.

**Note:** Os carregamentos que permanecem no estado EM ANDAMENTO no portal são periodicamente removidos. Como prática recomendada, faça apenas um carregamento por vez pela coleta ou pelos perfis de carregamento.

Se você não puder ver seu carregamento no portal, conclua estas etapas:

### 1. Verifique se distribuiu os OVA corretos para as versões 2.6.3 e anteriores.

O nome de arquivo correto começa com *SNTC* e a extensão de arquivo deve ser *.ova* (não deve ter *PSS*). No coletor, navegue para **Configurações > Gerenciar perfis de coleta de dados** e abra a guia Detalhes do perfil para o perfil. O nome do serviço no perfil de coleta deve ser **smartnet\_total\_care**.

**Note:** Os downloads da versão 2.7 funcionam para todos os serviços, como o Smart Net Total Care, o PSS e o Smart Care.

**Tip:** Visite a [página de software de download do CSPC](#) para fazer download do OVA.

## 2. Verifique se o perfil de coleta foi concluído com sucesso.

Faça login na GUI do coletor e navegue para **Relatórios > Relatórios do inventário**. Encontre a entrada que corresponde a seu perfil de coleta programado. Você pode agora verificar se o perfil de coleta foi concluído com sucesso, se ele foi iniciado ou se está em andamento:

- **Não iniciado** – Se o status do inventário mostrar um espaço em branco na coluna *FirstRunTime*, o trabalho do inventário que está programado ainda não foi executado. Certifique-se de que tenha sido programado corretamente. Se tiver aparecido, mas ainda não tiver iniciado na hora programada, tente reiniciar o servidor, para encerrar qualquer processo travado.
- **Em andamento** – Se o status do inventário mostrar *Em andamento*, ele está sendo executado no momento. Espere até que o processo seja concluído. Se levar mais de 24 horas, reinicie o servidor para encerrar qualquer processo travado e reinicie o inventário.
- **Concluído com sucesso** – O inventário foi concluído com sucesso se o estado mostrar *Concluído* e o status mostrar *Sucesso*. Se o estado ou status mostrar *Falha*, o inventário não foi concluído com sucesso. Em seguida, será necessário verificar a configuração do perfil de coleta de dados e garantir que o inventário tenha uma oportunidade ininterrupta de ser concluído.

## 3. Verifique se o perfil de coleta está programado.

Na GUI do coletor, navegue para **Configurações > Gerenciar perfis de coleta de dados**. Um perfil corretamente programado tem uma marca de seleção na coluna *Programado*. Se o perfil não estiver programado, nenhum novo inventário será executado. Se esse for o caso, você deverá programá-lo para ser executado regularmente ou executá-lo manualmente:

- Para executar um carregamento manual, navegue para **Gerenciamento > Executar perfil de coleta de dados** no menu do coletor e selecione **sntc1x\_min\_cp**. Se o perfil de coleta for configurado corretamente, o carregamento ocorrerá depois de o inventário ter sido concluído.
- Para programar seu perfil de coleta para ser executado automaticamente, escolha o perfil, escolha a opção para a modificação e navegue para a guia Detalhes do perfil.
- Para programar o inventário, marque a caixa de seleção **Programar coleta periódica** e clique em **Configurar programação**. Uma janela é exibida que permite selecionar sua programação de inventário preferida. Selecione suas preferências e clique em **OK**.

## 4. Verifique se o perfil de coleta está configurado para carregamento.

Mesmo quando o inventário tiver sido concluído com sucesso, o coletor não pode não ter carregado os dados. Para configurar seu perfil de coleta para ser carregado imediatamente no inventário, navegue para **Configurações > Gerenciar perfis de coleta de dados** e selecione **Detalhes do perfil**.

Certifique-se de que as caixas de seleção **Exportar depois da execução com sucesso do perfil de coleta** e **Carregar para servidor remoto** estejam marcadas, verifique se no campo Prefixo do nome do arquivo está digitado **sntc1x\_VSEM** (todas essas configurações deverão estar selecionadas por padrão no OVA 2.5 e posterior) e clique em **OK**.

**Tip:** Se você tiver usado anteriormente um perfil de carregamento, exclua-o e execute essas etapas novamente para configurar seu perfil de coleta para carregamento.

## 5. Verifique se tem o acesso apropriado aos servidores de carregamento da Cisco.

Seu Firewall deve estar configurado para permitir esses endereços IP, nomes de host e portas, para que o carregamento seja processado com sucesso:

- 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

## Alguns dispositivos não são exibidos no portal Smart Net Total Care

Se alguns de seus dispositivos não aparecerem no portal, conclua estas etapas:

### 1. Verifique se o carregamento mais recente e esperado foi recebido e processado.

Navegue para **Biblioteca > Administração > Processamento do carregamento** no portal. Se você não vir seu carregamento mais recente, consulte a seção [O carregamento não é exibido no portal Smart Net Total Care](#) deste documento.

### 2. Verifique se você usa, no momento, a versão mais recente do CSPC.

Alguns dispositivos podem ser suportados apenas em versões mais novas do coletor. Na GUI do coletor, navegue para **Ajuda > Sobre** para determinar sua versão do servidor atual (deve ser pelo menos a versão 2.5). Se necessário, conclua estas etapas para atualizar o coletor:

1. Estabeleça uma conexão SSH no coletor via AdminShell (use o nome de usuário do admin).
2. Digite o comando **show version – d** .
3. Digite o comando **conf serv enable** .

4. Digite o ID e a senha do CCO para ativar atualizações de software.

**Note:** O arquivo de autorização deve ser aplicado com a GUI primeiro. Consulte a [seção Você é solicitado um arquivo de autorização](#) deste documento para obter mais detalhes.

5. Digite o comando **check update**.

6. Digite o comando **download <version>** para fazer download de todas as atualizações disponíveis.

7. Digite o comando **aplicar <version>** , depois que o download tiver sido concluído, para aplicar a atualização.

8. Digite o comando **conf autoupdate** para atualizar automaticamente o coletor quando novas correções forem lançadas.

### 3. Visualize o resumo de execução do perfil de coleta dos dispositivos no CSPC GUI.

Navegue para **Relatórios > Resumo de execução do perfil de coleta** e clique em **Visualizar dados** ao lado do perfil de coleta que você usa atualmente. Encontre o dispositivo na lista de dispositivos e verifique com os MIBs.

Se nenhum dado estiver presente para o dispositivo, verifique a última data do inventário. Se a data do inventário for antiga ou se o dispositivo não estiver listado na lista de dispositivos, navegue para **Gerenciamento > Executar perfil da coleta de dados** para executar um novo inventário.

Se a data do inventário for recente, verifique o status do dispositivo para garantir que ele responda ao ping e verifique se não há nenhum Firewall ou ACL (Access Control List, Lista de controle de acesso) no dispositivo ou na rede bloqueando o tráfego SNMP (Simple Network Management Protocol, Protocolo de gerenciamento de rede simples).

Há vários motivos pelos quais um dispositivo pode não ser inventariado. Devido a erros conhecidos, alguns dispositivos (depois de identificados), são excluídos do inventário. Se você navegar para **Configurações > Configurações do inventário** e clicar na guia *Desativar regras do protocolo*, poderá visualizar uma lista de plataformas especialmente definidas que têm alguns protocolos (SSH, SNMP) desativados. Para visualizar os detalhes das plataformas mencionadas aqui, navegue para **Configurações > Gerenciar definições da plataforma**.

**Tip:** Para visualizar os tipos específicos de informações que são excluídas da coleta, consulte a guia *Desativar regras de coleta*.

Se os dados estiverem presentes no inventário e no carregamento recentemente concluído, você poderá abrir um caso no TAC da Cisco ou publicar uma pergunta na [comunidade Smart Net Total Care](#) para análise detalhada do dispositivo.

## Alguns dispositivos não são exibidos no CSPC



Esta seção descreve os motivos mais comuns por que alguns de seus dispositivos podem não ser exibidos no CSPC.

## O dispositivo não é suportado

Você pode usar o [Verificador do ID de produto do SNTC](#) para verificar se o CSPC e o portal oferecem suporte ao seu dispositivo.

## O dispositivo não está incluído na lista de dispositivos gerenciados

Execute estes passos para fazer troubleshooting deste problema:

1. Navegue para **Gerenciamento > Descobrir e gerenciar dispositivos** e selecione **Redescobrir**. Depois que o processo tiver sido concluído, retorne para o painel e atualize. Se seus dispositivos não estiverem mais na categoria *Nos reais*, pode ser que você tenha um problema de SNMP, Firewall ou ACL.
2. Navegue para **Gerenciamento > Verificação de acesso do dispositivo**, selecione a versão do SNMP e execute-a em todos seus dispositivos gerenciados. Depois que o processo tiver sido concluído, você poderá navegar para **Relatórios > Verificação de acesso do dispositivo** para visualizar o relatório.
3. Navegue para **Configurações > Gerenciar perfis de coleta de dados** e abra seu perfil do Smart Net Total Care. Clique em **Conjuntos de dados** e verifique se algumas das caixas estão selecionadas. Se você vir que alguns itens estão marcados, não altere nenhuma configuração (isso pode levar a erros).
4. Se tiver verificado que todos os seus dispositivos estão ordenados adequadamente por SNMP e estão na categoria *Nós reais*, reinicialize o coletor, para encerrar todos os possíveis trabalhos pendentes.
5. Navegue para **Gerenciamento > Executar perfil de coleta** para executar um inventário manual.
6. Navegue para **Relatórios > Resumo de execução do perfil da coleta** para verificar se você recebe os NSs e selecione **visualizar dados** do inventário mais recente.
7. Selecione um de seus dispositivos no painel esquerdo e selecione o MIB da **entidade física**. Você deve ver o NS listado aqui.

## O coletor não gerenciou o dispositivo

Há vários motivos pelos quais um dispositivo pode ser excluído da descoberta. A descoberta do dispositivo não ocorre com sucesso, se alguma destas declarações forem verdadeiras:

- O endereço IP do dispositivo não cai dentro da faixa que é especificada na lista de dispositivos incluídos nas credenciais do dispositivo.
- O endereço IP do dispositivo está na lista de dispositivos excluídos nas credenciais do dispositivo.
- O dispositivo está incluído na lista *Não gerenciar dispositivos* (**Configurações > Lista Não gerenciar dispositivos**).
- O dispositivo é identificado, mas pertence a uma plataforma que não está selecionada na lista de plataformas incluídas. (**Configurações > Configurações de descoberta**).

**Note:** Se não houver nenhuma plataforma incluída, todas as plataformas ~serão incluídas por padrão. Se houver alguma plataforma na lista incluída (movida para a

direita), todas as plataformas no lado esquerdo serão excluídas.

- O dispositivo é identificado, mas pertence a uma plataforma que está incluída na lista de plataformas excluídas.

## O processo de descoberta do dispositivo atinge o tempo limite ou fica suspenso

Você pode usar os métodos que estão descritos nesta seção para ajustar o desempenho do processo de descoberta.

Navegue para **Configurações > Configurações de descoberta** e ajuste essas configurações conforme desejado:

- Você pode abaixar os tempos limites e as novas tentativas do SNMP para aumentar a velocidade do processo de descoberta do dispositivo. Isso muda a aparência do tempo de execução padrão quando você executa uma descoberta, mas você ainda pode modificá-lo com base no trabalho por descoberta.
- Você pode aumentar a contagem de threads para apressar a descoberta ou abaixar essa contagem para reduzir o tráfego da rede.
- Você pode definir o tempo máximo da descoberta para determinar a o período que qualquer trabalho de descoberta tem permissão para ser executado ou para determinar o período em que a descoberta deve ser tentada em qualquer dispositivo.

**Note:** Os telefones IP são descobertos, mesmo se a descoberta de telefone IP estiver configurada como *Nenhuma*, mas os telefones não são inventariados, até que o perfil de coleta seja executado.

## Alguns dispositivos no portal Smart Net Total Care têm informações omitidas

Esta seção descreve como solucionar problemas com os dispositivos que não têm NS ou a outras informações importantes. Execute estes passos para fazer troubleshooting deste problema:

### 1. Verifique se você coletou o NS especificamente.

O SN é principal aspecto que o portal usa para classificar e fazer relatórios sobre os dispositivos. Para verificar se você coletou os NSs, navegue para **Relatórios > Resumo da execução do perfil de coleta** e selecione **Visualizar dados** para o inventário mais recente. Selecione um de seus dispositivos no painel esquerdo e selecione o MIB da **entidade física**. Você deve ver o NS listado aqui.

### 2. Redescubra seus dispositivos.

Navegue para **Gerenciamento > Descobrir e gerenciar dispositivos** no coletor e selecione **Redescobrir**. Depois que o processo tiver sido concluído, retorne para o painel e atualize. Se seus dispositivos não estiverem mais na categoria *Nós reais*, pode ser que você tenha um problema de SNMP, de Firewall ou de ACL .



### 3. Execute um relatório DAV em sua lista de dispositivo gerenciados.

Navegue para **Gerenciamento > Verificação do acesso do dispositivo** no coletor, selecione a versão do SNMP e execute-a em todos os seus dispositivos gerenciados. Depois que isso tiver sido concluído, você poderá navegar para **Relatórios > Verificação de acesso do dispositivo** para visualização do relatório.

### 4. Verifique se os conjunto de dados estão selecionados no perfil de coleta.

Vá para **Configurações > Gerenciar perfis de coleta de dados** e abra o seu perfil do Smart Net Total Care. Clique em **Conjuntos de dados** e verifique se algumas das caixas de seleção estão selecionadas. Se alguns dos itens forem marcados, não faça nenhuma alteração, pois isso poderia levar a problemas não intencionais.

### 5. Conclua um inventário manual.

É possível que o dispositivo estivesse temporariamente inativo ou inacessível no momento do inventário programado ou que o coletor tenha pulado o dispositivo devido a um tempo de execução expirado. Se você tiver verificado que todos os seus dispositivos estão organizados adequadamente por SNMP e estão na categoria *Nós reais*, reinicialize o coletor para encerrar todos os possíveis trabalhos pendentes e navegue para **Gerenciamento > Executar perfil de coleta** para executar um inventário manual. Monitore o inventário para determinar o status do dispositivo.

### 6. Ajuste as configurações do inventário para evitar tempos de execução excedidos em um dispositivo.

Navegue para **Configurações > Configurações do inventário** e selecione **Configurações avançadas** para visualizar as configurações do inventário. Você pode reduzir a contagem de threads para reduzir o tráfego da rede no momento do inventário, ou aumentar a contagem de threads para aumentar a velocidade do inventário. Você também pode reduzir os tempos limites globais para aumentar a velocidade do inventário. Estas configurações normalmente não têm que ser maiores que alguns segundos, mas você deve ter cuidado para não baixá-las demais.

**Note:** Isso pode, às vezes, causar problemas com tentativas de coletar telefones IP com o Cisco Call Manager, os protocolos LWAPPs (Light Weight Access Point Protocols, Protocolos de ponto de acesso leves) por meio de um WLC (Wireless LAN Controller, Controlador de LAN sem fio) ou com tentativas de coletar informações sobre links de dados lentos.