

Os VC e os dispositivos do condutor do TelePresence e o procedimento RMA pesquisam defeitos o guia

Índice

[Introdução](#)

[Pesquise defeitos problemas de hardware suspeitados](#)

[O sistema não porá acima nem carreg acima, nem constantemente repartições nem carreg a imagem errada](#)

[O sistema relata uma falha de ventilador](#)

[Edições suspeitadas do disco rígido](#)

[Aviso de alta temperatura/alarme](#)

[O painel dianteiro abotoa-se sem resposta](#)

[Edições do adaptador de rede](#)

[A porta serial indica uma alerta de login inesperada \(os VC somente\)](#)

[O aplicativo/tsh TANDBERG não começará \(os VC somente\)](#)

[do “mensagem da falha da instalação de agente preboot” vista no log da bota](#)

[Logs e evidência](#)

[Instantâneo do sistema da Web](#)

[Instantâneo do sistema do shell da raiz](#)

[Logs do impacto](#)

[Logs do sensor](#)

[Código DMI](#)

[Teste da placa](#)

[smartctl](#)

[saída do ifconfig](#)

[Descarga das estatísticas de Ethtool](#)

[Verifique para ver se há vírus](#)

[Alarmes e avisos](#)

[Prova física](#)

[Acesso de console](#)

[Configuração padrão da restauração](#)

[Arquivos necessários](#)

[Execute uma restauração à configuração padrão](#)

[Restaure através de uma vara USB](#)

[Problemas comuns da falha do NON-hardware](#)

[Discos completamente - Espaço](#)

[Discos completamente - Inodes](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos e recolher a informação no caso em que você considerar retornar um server de comunicação de vídeo do Cisco TelePresence (VC) ou um condutor do Cisco TelePresence com o processo da autorização de material do retorno (RMA).

Nota: Este documento não se aplica aos dispositivos da série CE. Este guia aplica-se somente aos dispositivos do legado que têm um painel LCD, o teclado numérico, e uma placa dianteira preta. Se você tem um dispositivo da série CE, veja a [instalação do servidor de Cisco UCS C220 e preste serviços de manutenção ao guia](#) pelo contrário para a informação básica sobre esse dispositivo e siga então seu processo padrão do apoio de acordo com seu contrato de serviço. É importante fornecer a informação requerida aos engenheiros de suporte da Cisco quando você pede um RMA. Você não precisa de esperar um engenheiro de suporte para contactá-lo; você pode atualizar seu bilhete do apoio com a informação apropriada a qualquer hora.

Pesquise defeitos problemas de hardware suspeitados

O sistema não porá acima nem carreg acima, nem constantemente repartições nem carreg a imagem errada

Se o sistema do condutor VCS/TelePresence não porá acima nem carreg acima ou constantemente repartições, verifique estes artigos:

1. Está algum indicador LEDs/LCD ligada? Se sim, as potências do dispositivo sobre, mas não puderam carreg. Verifique estes artigos: Algum dispositivo é conectado aos porta usb do sistema (especialmente um teclado/vídeo/rato USB (KVM))? Se sim, remova-o e tente-os pôr para baixo e então o sistema acima outra vez. Se o sistema ainda não carreg, conecte ao console serial e recolha tanto quanto da saída para a bota acima como possível. Anexe a saída ao bilhete do apoio. Dica: Veja o [acesso de console](#) para obter informações sobre de como conectar ao sistema com uma conexão serial. Algum dispositivo é conectado às portas serial do sistema? Se sim, remova-o e tente-os pôr para baixo e levantar outra vez o sistema. Se o sistema ainda não carreg, conecte ao console serial e recolha tanto quanto da saída para a bota acima como possível. Anexe a saída ao bilhete do apoio. Dica: Veja o [acesso de console](#) para obter informações sobre de como conectar ao sistema com uma conexão serial. Se nenhum (não há nenhum LEDs/LCD ligada), muda a tomada o sistema está obstruído em, e o lead de energia. Certifique-se que a potência e o macio-interruptor na parte de trás da unidade são ambos na posição correta e estiveram pressionados como apropriados. Obstrua o cabo de potência em um outro dispositivo a fim verificar que trabalha corretamente.
2. Se o dispositivo continua a recarregar, mas estar acima por um tempo, tente e recolha um log do sensor. Veja [logs e evidencie-os](#) para mais informações.
3. Se o sistema ainda não carreg, a seguir aumente um bilhete do apoio com uma lista das etapas realizadas para verificar o sistema.

O sistema relata uma falha de ventilador

Se o sistema relata que um fã falhou, recolha a prova da falha do sistema segundo as indicações dos [logs e evidencie-a](#) sob alarmes e avisos. Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

Edições suspeitadas do disco rígido

O administrador pensa que há uma falha no disco rígido. O disco rígido é descrito como sendo “desmontado”?

Se sim, recolha tanto quanto desta informação como possível como documentado em [logs e evidencie-o](#):

- Prova física - mostre a mensagem vista no LCD e aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.
- smartctl
- Código da interface de gerenciamento do Desktop (DMI)
- Alarmes e avisos

Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

Se nenhum (o disco não está descrito como “desmontado”), investigue porque o administrador pensa lá é um problema com o disco rígido. Esta informação pode fornecer a boa evidência das edições o disco:

- Prova física
- smartctl
- Código DMI
- Alarmes e avisos
- Instantâneo do sistema

Dica: Veja [logs e evidencie-os](#) para mais informações.

Pôde haver uns Mensagens de Erro disco-relacionados nos logs padrão de Linux, tais como o dmesg ou o /var/log/messages. Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

Alguns exemplos do tipo de log de erros que puderam ser considerados são mostrados aqui:

```
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
```

Aviso de alta temperatura/alarme

O condutor VCS/TelePresence relata que tem um alarme de alta temperatura:

- A unidade tem entradas de ar laterais e uma exaustão traseira do ar. Uma verificação deve ser feita a fim assegurar-se de que haja uma suficiente ventilação, particularmente nos lados. Mesmo se os lados olham APROVADOS, um outro dispositivo - por exemplo uma unidade de controle multiponto de Codian (MCU) - pôde emitir-se a exaustão diretamente na entrada de ar da unidade.
- O fluxo de ar em MCU é da direita para a esquerda, seja assim especialmente cuidadoso se você os submete à direita de um condutor VCS/TelePresence.
- Ocasionalmente o sensor de temperatura do termistor pôde relatar uma leitura especulativo. Reconheça todo o alarme e monitore o sistema para umas ocorrências mais adicionais.
- Recolha a prova da falha do sistema, segundo as indicações dos [logs e da evidência](#).
Alarmes e avisos Prova física.

Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

O painel dianteiro abotoa-se sem resposta

Determinadas versões do painel dianteiro, os painéis Cisco-marcados especialmente adiantados, têm problemas com os contatos para os botões no painel dianteiro. Isto é resolvido em umas versões mais novas do painel dianteiro e não afeta a operação do dia a dia do sistema.

Recolha a evidência do problema, veja a seção do código DMI sob [logs e evidencie-a](#).

Se o painel dianteiro é sem resposta, uma conexão serial pode ser usada ao dispositivo para a configuração inicial.

Dica: Veja o [acesso de console](#) para obter informações sobre de como conectar ao dispositivo com uma conexão serial.

Edições do adaptador de rede

O administrador relata que há uns problemas com o adaptador de rede e/ou o link LAN está para baixo.

Verifique que cabos e portas LAN diferentes no interruptor/roteador que o dispositivo é conectado para ter sido tentado.

Recolha esta evidência, como detalhado em [logs e em evidência](#), do problema:

- saída do ifconfig
- descarga das estatísticas do ethtool
- Teste da placa

- Prova física
- Alarmes e avisos
- Instantâneo do sistema

Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

A porta serial indica uma alerta de login inesperada (os VC somente)

Quando Cisco VC carreg acima de você tipicamente veja algo como:

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

Contudo, quando o dispositivo começa acima, uma mensagem do direcionador da fusão MPT SAS pôde colidir com a alerta de login. Neste caso, esta saída aparece:

```
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)
```

Isto é devido a uma questão de software de que Cisco esteja ciente, e não deve conduzir a um RMA. A edição é fixada em X6.0 e em umas versões de código mais atrasadas.

O aplicativo/tsh TANDBERG não começará (os VC somente)

Quando você tenta entrar como o admin a uma sessão de console (Shell Seguro (ssh), telnet, série ou KVM), uma mensagem “incapaz de conectar ao tsh” ou “/tmp/hwfail existe: A partida do aplicativo TANDBERG inibida” é indicada:

1. O arquivo /tmp/hwfail existe? Se sim, recolha esta informação dos [logs e evidencie-a](#). Instantâneo do sistema do shell da raiz Código DMITeste da placa Prova física
2. Quando você datilografa o “tsh” ou o início de uma sessão como o admin, é a mensagem “não pode conectar ao tsh” indicado? Verifique que o sistema tem uma chave da liberação: “gato /tandberg/etc/rk” e de que é válido para o número de série e o nível de software do sistema que é instalado. Se há ainda uns problemas e o aplicativo não começa, recolha esta informação: Instantâneo do sistema do shell da raiz Código DMITeste da placa Prova física Se sim, recolha esta informação dos [logs e evidencie-a](#). Instantâneo do sistema do shell da raiz Código DMITeste da placa Prova física Aumente um bilhete do apoio com a informação recolhida anexado.

Nota: O condutor do TelePresence não tem nenhum equivalente do tsh.

do “mensagem da falha da instalação de agente preboot” vista no log da bota

Do “uma mensagem da falha da instalação de agente preboot” pode aparecer no log da bota se não há uma conexão serial aos VC quando carreg acima.

Este não é um problema e não deve conduzir a um RMA.

Logs e evidência

Esta seção descreve métodos para tomar logs, instantâneos, e recolhe a outra evidência.

Instantâneo do sistema da Web

O processo do instantâneo do sistema cria um arquivo do arquivo dos vários arquivos de sistema que podem ser transferidos ao PC do administrador.

A fim iniciar um instantâneo do sistema em X6.1 ou em XC1.1 e mais cedo:

1. Escolha o **instantâneo da manutenção > do sistema**.
2. O clique **cria o instantâneo completo**.
3. Espere o arquivo a ser criado (isto pode tomar alguma hora porque há muitos arquivos).
4. Um diálogo da transferência do arquivo deve aparecer de modo que o arquivo possa ser transferido ao PC local (se certifique que o PC tem bastante espaço de disco).

A fim iniciar um instantâneo do sistema em X7.0 ou em XC1.2 e mais tarde:

1. Escolha o **>Diagnostics da manutenção > o instantâneo do sistema**.
2. O clique **cria o instantâneo completo**.
3. Espere o arquivo a ser criado (isto pode tomar alguma hora porque há muitos arquivos).
4. Um diálogo da transferência do arquivo deve aparecer de modo que o arquivo possa ser transferido ao PC local (se certifique que o PC tem bastante espaço de disco).

Quando você toma um instantâneo, reserva recursos de sistema. Muito em um sistema ocupado pôde ser aconselhável iniciar um instantâneo em um período do “tráfego baixo” (embora, não o deixe demasiado longo depois que o evento que você quer analisar).

O sistema armazena somente um arquivo do instantâneo (**.tar.gz**) no disco a qualquer altura (o mais recente) - em **/mnt/harddisk/snapshot**.

Instantâneo do sistema do shell da raiz

O processo do instantâneo do sistema cria um arquivo do arquivo dos vários arquivos de sistema que podem ser transferidos ao PC do administrador.

A fim iniciar um instantâneo do sistema:

1. Início de uma sessão ao sistema como a raiz.
2. Entre em **snapshot.sh**.
3. Espere o arquivo a ser criado (isto pode tomar alguma hora porque há muitos arquivos - espere o arquivo para mudar de um arquivo de **.tar** a um arquivo de **.tar.gz**).
4. Quando o instantâneo foi gerado estará disponível ao Secure Copy (SCP) de aqui:
/mnt/harddisk/snapshot/ (é um arquivo de **tar.gz**).

Quando você toma um instantâneo, reserva recursos de sistema. Muito em um sistema ocupado pôde ser aconselhável iniciar o instantâneo em um período do “tráfego baixo” (embora, não o deixe demasiado longo depois que o evento que você quer analisar).

O sistema armazena somente um arquivo do instantâneo (.tar.gz) no disco a qualquer altura (o mais recente) - em `/mnt/harddisk/snapshot`.

Logs do impacto

Cada vez que há uma falha do aplicativo, um relatório de incidente está escrito ao disco em `/tandberg/crash/directory`.

Os relatórios de incidente são incluídos no arquivo do instantâneo.

Os engenheiros de suporte da Cisco hospedam externamente um server do roteável, em que o condutor VCS/TelePresence pode ser configurado para afixar relatórios de incidente. Se os administradores configurarem o sistema para afixar relatórios de incidente acelerará a notificação das falhas de aplicativo.

Você pode configurar transferências de arquivo pela rede automáticas de relatórios do impacto ao server automatizado do relatório do impacto (ACR) na **manutenção > no relatório > na configuração de incidente** (em X7.0/XC1.1 e mais tarde esta é **>Diagnostics da manutenção > relatório > configuração de incidente**).

- O modo de emissão dos relatórios de incidente precisa de ser ajustado a *sobre* (está à revelia).
- Os relatórios de incidente URL precisam de ser ajustados a `https://cc-reports.cisco.com/submitapplicationerror/` (o legado URL `https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/` igualmente alcançará o server do relatório de incidente).
- Depois que um "incidente" (impacto), um relatório de incidente é afixado a esta URL com HTTPS (porta de origem 4000-4999 do sistema).

O aplicativo inteiro não pôde causar um crash; Os ACR podem igualmente ser gerados por subcomponents no sistema.

Se o relatório do impacto não pode ser girado sobre por qualquer razão, ou o sistema não tem o acesso do roteável ao server, todos os ACR gerados podem separadamente ser copiados fora do sistema e então ser anexados a um bilhete do apoio.

Os engenheiros de suporte da Cisco podem então manualmente transferir arquivos pela rede os ACR ao server do relatório para a investigação. Esteja ciente que um instantâneo do sistema está exigido na maioria dos casos igualmente a fim compreender a origem da edição.

Os relatórios de incidente podem ser vistos e copiados fora do sistema do **relatório da manutenção > de incidente > da página da vista** (em X7.0/XC1.1 e mais tarde esta é **>Diagnostics da manutenção > relatório > opinião de incidente**).

Logs do sensor

O hardware do dispositivo inclui um número de sensores, os valores de que pode ser lido pelo operating system (OS) de Linux. A fim recuperar estes sensores, entre em **sensores** no comando prompt. A saída pode então ser anexada ao bilhete do apoio.


```
~ # 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)
```

Código DMI

No caso de uma edição, o código DMI pode fornecer os engenheiros de suporte da Cisco um código de referência útil que indique todos os pedidos do Engineering Change que forem aplicados ao sistema na pergunta.

Inscreva o comando `cat /sys/class/dmi/id/chassis_version` de uma sessão de console da raiz e adicionar a saída ou inclua o arquivo de `dmidecode.txt` do instantâneo do sistema ao bilhete do apoio.

Embarque o teste

Incorpore o `boarddetect` do comando de uma sessão de console da raiz e adicionar a saída ao bilhete do apoio.

smartctl

Há dois tipos de discos nos VC:

- SDA - Este é o disco principal nos VC. A falha deste disco faz com que os VC não carreg de todo. Se isto falha, os VC não carreg com sucesso.
- SDB - Este é o disco secundário. A falha deste disco pôde causar problemas nos VC. A melhor maneira de verificar e considerar se o SDB falhou é através da ferramenta do smartctl.

O Linux OS inclui um verificador do disco rígido que olhe a Auto-monitoração do disco rígido, a análise e os dados da tecnologia do relatório (SMART).

A fim executar isto, incorpore o **smartctl - todo o /dev/sdb2** no comando prompt de uma sessão de console da raiz. A saída pode então ser anexada ao bilhete do apoio.

```
~ # 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.
```

saída do ifconfig

Alguns dispositivos puderam sofrer uma perda de uma porta de rede física. A fim verificar isto, abra uma sessão de console da raiz e inscreva o comando `ifconfig -a | grep eth`. Quatro relações devem estar listadas:

```
~ # 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
```

Se mais pouca de quatro estão listados, este dispositivo pôde ter um problema de hardware, embora as repartições pudessem às vezes igualmente resolver esta.

Descarga das estatísticas de Ethtool

O Linux OS inclui uma ferramenta estatísticas desse adaptador do Ethernet das descargas.

De uma sessão de console da raiz, entre no `ethtool -S eth0` para o adaptador de rede principal usado pelo dispositivo ou pelo `ethtool -S eth1` se a edição é com uma porta 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
```

Verifique para ver se há vírus

Você pode usar o comando **auxiliar picosegundo de uma** sessão de console da raiz a fim procurar pela presença de vírus.

Por exemplo, a fim verificar para ver se há da “o dialler guerra”, incorpore o **picosegundo auxiliar | grep svwar.py**. Isto produz diversas linhas de saída similares a esta se da “o dialler guerra” esta presente:

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

O comando deve não produzir nenhuma saída se o vírus não está atual.

Dica: Estas edições podem ser fixadas com o USB reinstalam o procedimento. Veja a [configuração padrão da restauração](#).

Alarmes e avisos

Os alarmes e os avisos estão mostrados nos página da web do sistema assim como quando você entrar ao CLI ou incorporar o comando do **xstatus**. Puderam igualmente ser indicados no painel LCD.

As capturas de tela da interface da WEB ou da saída do comando do **xstatus** devem ser fornecidas, por exemplo:

Prova física

Todos os vídeos do telefone da câmera dos procedimentos que são realizados ou imagens da saída do monitor, o diodo emissor de luz, LCD e indicador da luz do link de rede, tal como estes exemplos, são muito úteis encontrar a causa de raiz para um RMA:

Lit do LED de alarme

Texto LCD

Acesso de console

A fim recolher logs ou a outra informação quando há uns problemas de rede, ou as outras edições que impedem o acesso ao condutor VCS/TelePresence remotamente, um console serial pôde ser usado. A conexão deve ser feita à porta dos dados na parte dianteira do dispositivo.

Estes ajustes devem ser usados para a conexão de console:

Configuração	Valor
Taxa de baud	115200 bit por segundo
Bit de dados	8
Paridade	Nenhum
Bit de interrupção	1
Controle de fluxo (hardware e software)	Nenhum

Configuração padrão da restauração

Muito raramente, pôde tornar-se necessário executar o script da “fábrica-restauração” em seu sistema. Isto reinstala a imagem do software e restaura a configuração ao mínimo funcional.

Nota: A restauração à configuração padrão faz com que o sistema use seus valores padrão atuais, que puderam ser diferentes previamente dos valores configurados, particularmente se o sistema foi promovido de uma versão mais velha. Em particular, isto pôde afetar configurações de porta, tais como media multiplexados move. Depois que você restaura a configuração padrão você pôde querer restaurar aquelas configurações de porta para combinar o comportamento esperado de seu Firewall.

Arquivos necessários

O procedimento da fábrica-**restauração** descreveu seguinte reconstrói o sistema baseado na imagem do software bem sucedido-instalada a mais recente. Os arquivos que são usados para esta reinstalação são armazenados no dobrador de **/mnt/harddisk/factory-reset/** no sistema. Estes arquivos são:

- Um arquivo de texto que contenha apenas a chave da liberação 16-character, **rk** Nomeado.
- Um arquivo que contenha a imagem do software no formato de tar.gz, **tandberg-image.tar.gz** Nomeado.

Em alguns casos (o mais geralmente uma instalação fresca da máquina virtual que não seja promovida), estes arquivos não estão presentes no sistema. Em caso afirmativo, estes arquivos devem primeiramente ser postos no lugar com o SCP como a raiz.

Execute uma restauração à configuração padrão

Este procedimento deve ser executado do console serial (ou através de uma conexão direta ao dispositivo com um teclado e um monitor). Isto é porque as configurações de rede serão reescritas, assim que toda a sessão SSH usada para iniciar a restauração será deixada cair e a saída do procedimento não é considerada.

O processo toma aproximadamente 20 minutos.

1. Início de uma sessão ao sistema como a raiz.
2. Incorpore a fábrica-**restauração**.
3. Responda às perguntas como necessário. As respostas recomendadas restauraram o sistema completamente a um estado de padrão de fábrica.
4. Finalmente, confirme que você quer continuar.

Restaure através de uma vara USB

O tac Cisco pôde igualmente sugerir um método alternativo da restauração. Isto exige que você transfere a imagem do software em uma vara USB e recarrega então o sistema com a vara USB obstruída dentro.

Se você usa este método você deve cancelar para baixo e reconstruir o depois de uso da vara USB. Não restaure um sistema e então tome a vara USB e reutilize-a em um outro sistema.

Problemas comuns da falha do NON-hardware

Discos completamente - Espaço

Os discos rígidos podem somente conter uma quantidade do grupo de dados. Se um disco rígido está completo, os sintomas causados puderam parecer falhar falha do hardware, mas este não é o caso e um RMA não é a maneira recomendada de tratar esta edição. A fim verificar e ver a utilização atual do disco, execute o comando **df** como a raiz. - O interruptor **h** no **df** pede que os dados estejam imprimidos no formato compreensível para o utilizador (MB e GB em vez 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
```

Neste exemplo, você pode ver que nenhuma das separações estão completamente completas (100% ou aproximam 100%). Se suas separações estão em ou ao redor 100% (97%+), alguns arquivos puderam precisar de ser suprimido. Se você é estranho com que arquivos a remover, para satisfazer contacte o tac Cisco.

Discos completamente - Inodes

Além do que o espaço de armazenamento real, os VC usam inodes nos discos rígidos. Se estes estão completos, os sintomas são similares a se o disco próprio está completo.

```
~ # 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
```

Se o disco rígido é para fora ou quase fora dos inodes, este significa tipicamente que há um grande número arquivos muito pequenos. Recomenda-se que você contacta o tac Cisco para o auxílio a fim determinar que necessidades de ser removido e porque foi gerado.