

VCS и устройства проводника TelePresence и руководство устранения неполадок процедуры RMA

Содержание

[Введение](#)

[Устранение неполадок подозреваемые проблемы аппаратных средств](#)

[Система Не Включится или Загрузится, или Постоянно Перезагрузки или Начальные загрузки Неверный образ](#)

[Система сообщает о сбое вентилятора](#)

[Подозреваемые проблемы жесткого диска](#)

[Предупреждение/Сигнал тревоги высокой температуры](#)

[Безразличные кнопки лицевой панели](#)

[Проблемы адаптера сети](#)

[Последовательный порт отображает неожиданное приглашение регистрации \(только VCS\)](#)

[TANDBERG Application/tsh Не Запустится \(Только VCS\)](#)

['предварительно загрузите сообщение' сбоя установки агента, Замеченное в Загрузочном Журнале](#)

[Журналы и доказательство](#)

[Системный снимок от сети](#)

[Системный снимок от Root Shell](#)

[Крешлоги](#)

[Журналы датчика](#)

[Код DMI](#)

[Тест платы](#)

[smartctl](#)

[Выходные данные ifconfig](#)

[Дамп статистики Ethtool](#)

[Проверьте для вирусов](#)

[Сигналы тревоги и предупреждения](#)

[Вещественные доказательства](#)

[Консольный доступ](#)

[Конфигурация по умолчанию восстановления](#)

[Необходимые как условие файлы](#)

[Выполните сброс к конфигурации по умолчанию](#)

[Сброс через карту с интерфейсом USB](#)

[Общие проблемы неотказа оборудования](#)

[Полные диски - пространство](#)

[Полные диски - Inodes](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки и собрать информацию в случае, что вы рассматриваете возврат сервера Video Communication Server (VCS) Cisco TelePresence или Проводника Cisco TelePresence посредством процесса Разрешения на возврат материалов (RMA).

Примечание: Этот документ не применяется к устройствам Серии CE. Это руководство только применяется к устаревшим устройствам, которые имеют ЖК-панель, клавиатуру и черную заглушку. Если у вас есть устройство Серии CE, посмотрите [установку сервера Cisco UCS C220 и Руководство по услугам](#) вместо этого для основных сведений о том устройстве и затем придерживайтесь своего стандартного процесса поддержки в соответствии с вашим контрактом на обслуживание. Важно предоставить необходимую информацию специалистам службы технической поддержки Cisco при запросе RMA. Вы не должны ждать специалиста службы поддержки для контакта с вами; можно обновить запрос в службу поддержки с соответствующей информацией в любое время.

Устранение неполадок подозреваемые проблемы аппаратных средств

Система Не Включится или Загрузится, или Постоянно Перезагрузки или Начальные загрузки Неверный образ

Если система Проводника VCS/TelePresence не включится или загрузится или постоянно перезагрузки, проверьте эти элементы:

1. Находятся какие-либо СВЕТОДИОДЫ/ЖИДКОКРИСТАЛЛИЧЕСКИЕ ДИСПЛЕИ на? Если да, питание устройства на, но это не могло бы загрузиться. Проверьте эти элементы: Какие-либо устройства связаны с USB-портами системы (особенно Клавиатура/Видео/Мышь USB (KVM))? Если да, удалите их и попытайтесь выключить систему и затем снова. Если система все еще не в состоянии загружаться, соединиться с последовательной консолью и собирать как можно больше выходных данных для начальной загрузки. Подключите выходные данные к запросу в службу поддержки. **Совет:** Посмотрите [Консольный доступ](#) для получения информации о том, как соединиться с системой с последовательным подключением. Какие-либо устройства связаны с последовательными портами системы? Если да, удалите их и попытайтесь выключиться и система снова. Если система все еще не в состоянии загружаться, соединиться с последовательной консолью и собирать как можно больше выходных данных для начальной загрузки. Подключите выходные данные к запросу в службу поддержки. **Совет:** Посмотрите [Консольный доступ](#) для получения информации о том, как соединиться с системой с последовательным подключением. Если не (нет никаких светодиодов/ЖИДКОКРИСТАЛЛИЧЕСКОГО ДИСПЛЕЯ на), измените розетку, система включена, и кабель питания. Удостоверьтесь, что питание и программный коммутатор в конце модуля и в корректной позиции и были нажаты как

соответствующие. Включите шнур питания в другое устройство, чтобы проверить, что это работает правильно.

2. Если устройство продолжает перезагружаться, но подключено на некоторое время, попробуйте собрать журнал датчика. Посмотрите [Журналы и Доказательство](#) для получения дополнительной информации.
3. Если система все еще не в состоянии загрузиться, то повысьте запрос в службу поддержки со списком шагов, выполненных для проверки системы.

Система сообщает о сбое вентилятора

Если система сообщает, что вентилятор отказал, соберите доказательство сбоя от системы как показано в [Журналах и Доказательстве](#) под Сигналами тревоги и Предупреждениями. Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Подозреваемые проблемы жесткого диска

Администратор думает, что существует сбой жесткого диска. Жесткий диск описан как "размонтированный"?

Если да, соберите как можно больше этой информации, как задокументировано в [Журналы и Доказательство](#):

- Вещественные доказательства - показывают сообщение, замеченное на жидкокристаллическом дисплее, и повышают запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.
- smartctl
- Код Интерфейса управления настольными системами (DMI)
- Сигналы тревоги и предупреждения

Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Если не (диск не описан, как "размонтировано"), займитесь расследованиями, почему администратор думает, что существует проблема с жестким диском. Эта информация может представить достоверные свидетельства проблем с диском:

- Вещественные доказательства
- smartctl
- Код DMI
- Сигналы тревоги и предупреждения
- Системный снимок

Совет: Посмотрите [Журналы и Доказательство](#) для получения дополнительной информации.

Могли бы быть связанные с диском сообщения об ошибках в стандартных журналах Linux, таких как dmesg или /var/log/messages. Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Несколько примеров типа журналов ошибок, которые могли бы быть замечены, показывают здесь:

```
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

```

Предупреждение/Сигнал тревоги высокой температуры

Проводник VCS/TelePresence сообщает, что имеет сигнал тревоги высокой температуры:

- Модуль имеет боковые воздухозаборники и задний воздушный выхлоп. Проверка должна быть осуществлена, чтобы гарантировать, что существует достаточная вентиляция, особенно в сторонах. Даже если стороны смотрят ОК, другое устройство - например, Устройство управления многосторонней связью (MCU) Codian - могло бы испустить выхлоп непосредственно в воздухозаборник модуля.



- Поток воздуха на MCUs справа налево, так быть особенно осторожным при установке в стойку их направо от Проводника VCS/TelePresence.
- Иногда температурный датчик терморезистора мог бы сообщить о побочном чтении. Подтвердите любой сигнал тревоги и контролируйте систему для дальнейших вхождений.
- Соберите доказательство сбоя от системы, как показано в [Журналах и Доказательстве](#). Сигналы тревоги и предупреждения Вещественные доказательства.

Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Безразличные кнопки лицевой панели

Определенные версии лицевой панели, особенно рано панели с торговой маркой Cisco, имеют проблемы с контактами для кнопок на лицевой панели. Это решено в более новых версиях лицевой панели и не влияет на повседневную работу системы.

Соберите доказательства проблемы, посмотрите раздел Кода DMI под [Журналами и Доказательством](#).

Если лицевая панель безразлична, последовательное подключение может использоваться к

устройству для начальной конфигурации.

Совет: Посмотрите [Консольный доступ](#) для получения информации о том, как соединиться с устройством с последовательным подключением.

Проблемы адаптера сети

Администратор сообщает, что существуют проблемы с адаптером сети, и/или ссылка LAN не работает.

Проверьте, что другие кабели LAN и порты на коммутаторе/маршрутизаторе, что устройство связано, чтобы быть попробованным.

Соберите эти доказательства, как детализировано в [Журналах и Доказательстве](#), проблемы:

- выходные данные ifconfig
- дампы статистики ethtool
- Тест платы
- Вещественные доказательства
- Сигналы тревоги и предупреждения
- Системный снимок

Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Последовательный порт отображает неожиданное приглашение регистрации (только VCS)

Когда VCS Cisco загрузит вас, как правило, смотрите что-то, такое как:

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

Однако, когда устройство запускает, сообщение от Fusion, драйвер SAS MPT мог бы столкнуться с приглашением регистрации. В этом случае эти выходные данные появляются:

```
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)
```

Это происходит из-за проблемы программного обеспечения, о которой Cisco знает и не должна приводить к RMA. Проблема устранена в X6.0 и более поздних версиях кода.

TANDBERG Application/tsh Не Запустится (Только VCS)

Когда вы пытаетесь войти как admin к сеансу консоли (Secure Shell (SSH), telnet, последовательная или KVM), сообщение, "неспособное соединиться с tsh" или "/tmp/hwfail, существует: запуск приложения TANDBERG, запрещенный", отображен:

1. Файл/tmp/hwfail существуют?Если да, соберите эту информацию от [Журналов и](#)

[Доказательства](#). Системный снимок от корневой оболочки
Код DMITest платы
Вещественные доказательства

2. То, когда вы вводите "tsh" или входите как admin, является сообщением, "не может соединиться с tsh", отображенным? Проверьте, что система имеет ключ разъединения: "кошка/tandberg/etc/rk" и что это допустимо для серийного номера системы и уровня программного обеспечения, который установлен. Если существуют все еще проблемы, и приложение не запускает, собирает эту информацию: Системный снимок от корневой оболочки
Код DMITest платы
Вещественные доказательства
Если да, соберите эту информацию от [Журналов и Доказательства](#). Системный снимок от корневой оболочки
Код DMITest платы
Вещественные доказательства
Повысьте запрос в службу поддержки с собранной подключенной информацией.

Примечание: Проводник TelePresence не имеет никакого tsh эквивалента.

'предварительно загрузите сообщение' сбоя установки агента, Замеченное в Загрузочном Журнале

'Предзагрузочное сообщение' сбоя установки агента может появиться в загрузочном журнале, если нет последовательного подключения к VCS, когда это загружается.

Это не проблема и не должно приводить к RMA.

Журналы и доказательство

В этом разделе описываются методы, чтобы взять журналы, снимки, и собрать другое доказательство.

Системный снимок от сети

Системный процесс снимка создает архив файла различных системных файлов, которые могут быть загружены к ПК администратора.

Для инициирования системного снимка в X6.1 или XC1.1 и ранее:

1. Выберите **Maintenance**> снимок **System**.
2. Нажмите **Create полный снимок**.
3. Ждите архива, который будет создан (это может занять время, поскольку существует много файлов).
4. Диалог загрузки файла должен появиться так, чтобы файл мог быть загружен к локальному компьютеру (удостоверьтесь, что ПК имеет достаточно дискового пространства).

Для инициирования системного снимка в X7.0 или XC1.2 и позже:

1. Выберите **> Diagnostics Maintenance**> **Системный снимок**.
2. Нажмите **Create полный снимок**.
3. Ждите архива, который будет создан (это может занять время, поскольку существует

много файлов).

4. Диалог загрузки файла должен появиться так, чтобы файл мог быть загружен к локальному компьютеру (удостоверьтесь, что ПК имеет достаточно дискового пространства).

При взятии снимка он резервирует ресурсы системы. На очень занятой системе могло бы быть желательно инициировать снимок в период "низкого трафика" (невзирая на то, что, не оставляйте его слишком долго после события, которое вы хотите проанализировать).

Система хранит только один архив снимка (**.tar.gz**) на диске в любой момент (новое) - в/mnt/harddisk/snapshot.

Системный снимок от Root Shell

Системный процесс снимка создает архив файла различных системных файлов, которые могут быть загружены к ПК администратора.

Для инициирования системного снимка:

1. Войдите в систему как в root.
2. Введите **snapshot.sh**.
3. Ждите архива, который будет создан (это может занять время, поскольку существует много файлов - ждут файла для изменения от файла .tar до .tar.gz файла).
4. Когда снимок будет генерироваться, это будет доступно протоколу SCP отсюда:/mnt/harddisk/snapshot/(это - архив **tar.gz**).

При взятии снимка он резервирует ресурсы системы. На очень занятой системе могло бы быть желательно инициировать снимок в период "низкого трафика" (невзирая на то, что, не оставляйте его слишком долго после события, которое вы хотите проанализировать).

Система хранит только один архив снимка (**.tar.gz**) на диске в любой момент (новое) - в/mnt/harddisk/snapshot.

Крешлоги

Каждый раз существует сбой приложения, отчет о происшествии написан к диску в/tandberg/crash/directory.

Сообщения о происшествии включены в архив снимка.

Специалисты службы технической поддержки Cisco размещают внешне маршрутизуемый сервер, на который Проводник VCS/TelePresence может быть настроен для регистрации сообщений о происшествии. Если администраторы настроят систему для регистрации сообщений о происшествии, она ускорит уведомление о сбоях приложения.

Можно настроить автоматические загрузки отчетов о катастрофическом отказе серверу Автоматизированного отчёта о катастрофическом отказе (ACR) при **Обслуживании> Отчетность об инцидентах> Конфигурация** (в X7.0 / XC1.1, и позже это-> **Diagnostics Обслуживания> Отчетность об инцидентах> Конфигурация**).

- Сообщения о происшествии, передающие режим, должны быть установлены в *На* (это *Выключено* по умолчанию).

- URL сообщений о происшествии должен быть установлен в `https://cc-отчёты.cisco.com/submitapplicationerror/(Устаревший URL https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/также достигнет сервера отчетности об инцидентах)`.
- После "инцидента" (катастрофический отказ) сообщение о происшествии зарегистрировано к этому URL с HTTPS (системный исходный порт 4000-4999).

Целое приложение не могло бы завершиться катастрофическим отказом; ACR могут также генерироваться субкомпонентами в системе.

Если создание отчетов катастрофического отказа не может быть включено ни по какой причине, или система не имеет маршрутизуемого доступа к серверу, любые генерируемые ACR могут быть отдельно скопированы от системы и затем подключены к запросу в службу поддержки.

Специалисты службы технической поддержки Cisco могут тогда вручную загрузить ACR к серверу создания отчетов для расследования. Знайте, что в большинстве случаев системный снимок также требуется для понимания происхождения проблемы.

Отчеты о происшествии могут быть рассмотрены и скопированы от системы с **Обслуживания> Отчетность об инцидентах> страница View** (в X7.0 / XC1.1, и позже это-> **Diagnostics Обслуживания> Отчетность об инцидентах> Представление**).

Журналы датчика

Аппаратное обеспечение включает много датчиков, значения которых могут быть считаны операционной системой Linux (ОС). Для получения этих датчиков введите **датчики** в командную строку. Выходные данные могут тогда быть присоединены к запросу в службу поддержки.

```

~ # 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)

Код DMI

В случае проблемы код DMI может предоставить специалистам службы технической поддержки Cisco полезный код ссылки, который указывает на любые Запросы Технического изменения, которые были применены к рассматриваемой системе.

Введите команду **cat/sys/class/dmi/id/chassis_version** от корневого сеанса консоли и добавьте выходные данные или включайте **dmidecode.txt** файл от системного снимка до запроса в службу поддержки.

Тест платы

Введите команду **boarddetect** от корневого сеанса консоли и добавьте выходные данные к запросу в службу поддержки.

smartctl

Существует два типа дисков на VCS:

- SDA - Это - главный диск на VCS. Сбой этого диска заставляет VCS не загружаться вообще. Если это откажет, то VCS успешно не загрузится.
- SDB - Это - вспомогательный диск. Сбой этого диска мог бы вызвать проблемы на VCS. Лучший способ проверить и видеть, отказал ли SDB, через smartctl программное средство.

Linux OS включает средство проверки жесткого диска, которое посмотрело на Самомониторинг жесткого диска, Анализ и Технологию создания отчетов (SMART) данные.

Для выполнения этого введите **smartctl -vesc/dev/sdb2** в командной строке от корневого сеанса консоли. Выходные данные могут тогда быть присоединены к запросу в службу поддержки.

```
~ # 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.
```

Выходные данные ifconfig

Некоторые устройства могли бы понести потерю порта физической сети. Для проверки этого откройте корневой сеанс консоли и введите команду `ifconfig-a | grep eth`. Должны быть перечислены четыре интерфейса:

```
~ # 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
```

Если меньше чем четыре перечислены, это устройство могло бы иметь проблему аппаратных средств, невзирая на то, что перезагрузки могли бы иногда также решать это.

Дамп статистики Ethtool

Linux OS включает программное средство, которое формирует дамп статистики Адаптера ethernet.

От корневого сеанса консоли введите `ethtool-S` команда `eth0` для адаптера основной сети, используемого устройством или `ethtool-S eth1`, если проблема с портом LAN 2.

```
~ # 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
```

Проверьте для вирусов

Можно использовать `ps aux` команда от корневого сеанса консоли для поиска присутствия вирусов.

Например, для проверки для 'военного наборного диска', вводят `ps aux | grep svwar.py`. Если 'военный наборный диск' присутствует, это производит несколько выходных линий, подобных этому:

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

Если вирус не присутствует, команда не должна производить выходные данные.

Совет: Эти проблемы могут быть устранены с USB, повторно устанавливая процедуру. Посмотрите [Конфигурацию по умолчанию Восстановления](#).

Сигналы тревоги и предупреждения

Когда вы входите к CLI или вводите `xstatus` команду, сигналы тревоги и предупреждения показывают на системных веб-страницах, а также. Они могли бы также быть отображены на ЖК-панели.

Снимки экрана от веб-интерфейса или выходные данные от `xstatus` команды должны быть предоставлены, например:

Alarm	State	Severity	Peer	Action	ID
 Hardware failure - Fan 2 3013 RPM (min = 7670 RPM, div = 8) ALARM	Raised	Critical			6445ccc4-d3fd-11e6-8914-001e00014174

Hardware

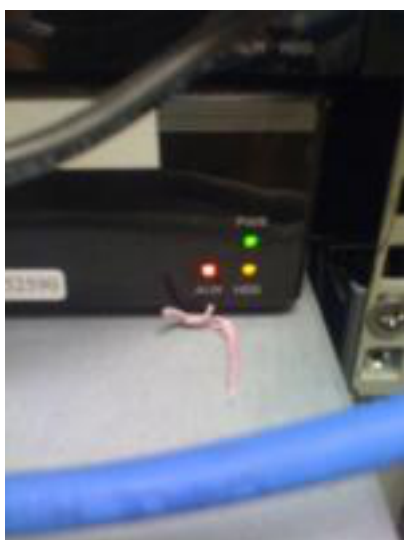
Fans

Fan 1	9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 2	2909 RPM (min = 7670 RPM, div = 8) ALARM
Fan 3	9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)

Вещественные доказательства

Любые видео телефона с камерой процедур, которые выполнены или изображения выходных данных монитора, светодиодов, жидкокристаллического дисплея и показа света соединения сети, таких как эти примеры, очень полезны для обнаружения основной причины для RMA:

Освещенный индикатор аварийной сигнализации



Жидкокристаллический текст





Консольный доступ

Для сбора журналов или другой информации, когда существуют проблемы сети или другие проблемы, которые предотвращают доступ к Проводнику VCS/TelePresence удаленно, последовательная консоль могла бы использоваться. Соединение должно быть сделано к порту данных на передней стороне устройства.

Эти параметры настройки должны использоваться для консольного соединения:

Установка	Значение
Скорость передачи	115200 битов в секунду
Количество информационных битов	8
Parity	Нет
Стоповые биты	1
Управление потоками (программное и аппаратное обеспечение)	Нет

Конфигурация по умолчанию восстановления

Очень редко могло бы стать необходимо выполнить "перезагруженный фабрикой" сценарий в вашей системе. Это повторно устанавливает образ программного обеспечения и перезагружает конфигурацию к функциональному минимуму.

Примечание: Восстановление к конфигурации по умолчанию заставляет систему использовать свои текущие значения по умолчанию, которые могли бы отличаться от ранее установленные значения, особенно если система была обновлена от более старой версии. В частности это могло бы влиять на параметры порта, такие как мультиплексированные коммуникационные порты. После восстановления конфигурации по умолчанию, вы могли бы хотеть перезагрузить те параметры порта для соответствия с нормальным поведением межсетевого экрана.

Необходимые как условие файлы

Перезагруженная фабрикой процедура описала, затем восстанавливает систему на основе нового успешно установленного образа программного обеспечения. Файлы, которые используются для этой переустановки, хранятся в `/mnt/harddisk/factory-reset/` папка в системе. Эти файлы:

- Текстовый файл, который содержит просто 16 символов Release Key, названных `rk`.
- Файл, который содержит образ программного обеспечения в формате `tar.gz`, названном

tandberg-image.tar.gz.

В некоторых случаях (обычно новая установка Виртуальной машины, которая не была обновлена), эти файлы не будут присутствовать в системе. Если так, эти файлы должны сначала быть положены на место с SCP как root.

Выполните сброс к конфигурации по умолчанию

Эта процедура должна быть выполнена от последовательной консоли (или через прямое подключение к устройству с клавиатурой и монитором). Это вызвано тем, что настройки сети будут переписаны, таким образом, любой Сеанс SSH, используемый для инициирования сброса, будет отброшен, и выходные данные процедуры не замечены.

Процесс занимает приблизительно 20 минут.

1. Войдите в систему как в root.
2. Войдите **перезагруженный фабрикой**.
3. Ответьте на вопросы как требуется. Рекомендуемые ответы перезагружают систему полностью к состоянию заводской настройки.
4. Наконец, подтвердите, что вы хотите продолжиться.

Сброс через карту с интерфейсом USB

Центр технической поддержки Cisco мог бы также предложить альтернативный метод сброса. Это требует, чтобы вы загрузили образ программного обеспечения на карту с интерфейсом USB и затем перезагрузили систему с включенной картой с интерфейсом USB.

При использовании этого метода, необходимо очиститься вниз и восстановить карту с интерфейсом USB после использования. Не перезагружайте одну систему и затем берите карту с интерфейсом USB и снова используйте его в другой системе.

Общие проблемы неотказа оборудования

Полные диски - пространство

Жесткие диски могут только содержать объем данных набора. Если жесткий диск полон, вызванные признаки, могло бы казаться, были бы отказом оборудования, но дело обстоит не так и RMA не рекомендуемый способ иметь дело с этой проблемой. Чтобы проверить и видеть текущее использование диска, выполните команду `df` как root. `-h` включают запросы `df` что данные быть распечатанными в человекочитаемом формате (МБ и ГБ вместо 1k-блоков).

```
~ # 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
```

В данном примере вы видите, что ни одно из отделений не абсолютно полно (100% или около 100%). Если ваши отделения в или приблизительно 100% (97% +), некоторые файлы, возможно, должны были бы быть удалены. Если вы незнакомы с какой файлы удалить, свяжитесь с Центром технической поддержки Cisco.

Полные диски - Inodes

В дополнение к пространству настоящего хранения VCS использует inodes на жестких дисках. Если они полны, признаки подобны тому, если сам диск полон.

```
~ # 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
```

Если жесткий диск отсутствует или почти из inodes, это, как правило, означает, что существует большое число очень маленьких файлов. Рекомендуется связаться с Центром технической поддержки Cisco для помощи для определения, какие потребности быть удаленным и почему это генерировалось.