

# VCS和网真导体设备和RMA步骤排除故障指南

## 目录

### [简介](#)

[排除故障怀疑的硬件问题](#)

[系统不会启动也不会启动，也经常重新启动也启动错误镜像](#)

[系统报告风扇故障](#)

[怀疑的硬盘问题](#)

[高温警告/报警](#)

[无答复前面板的按钮](#)

[网络适配器问题](#)

[串行端口显示一个意外的登录提示\(仅VCS\)](#)

[TANDBERG应用程序/tsh不会开始\(仅VCS\)](#)

[‘preboot代理程序安装在引导程序日志看到的失败’消息](#)

[日志和证据](#)

[从Web的系统快照](#)

[从根Shell的系统快照](#)

[失败日志](#)

[传感器日志](#)

[DMI代码](#)

[板测验](#)

[smartctl](#)

[ifconfig输出](#)

[Ethtool统计信息转储](#)

[检查病毒](#)

[报警和警告](#)

[物证](#)

[控制台访问](#)

[恢复默认配置](#)

[事先需要的文件](#)

[执行重置对默认配置](#)

[通过USB棍子重置](#)

[普通的非硬件失败问题](#)

[磁盘全空间](#)

[磁盘全索引节](#)

## 简介

本文描述如何排除故障和在您设想返回思科网真视频通信服务器的案件的收集信息(VCS)或思科网真导体通过退货授权(RMA)进程。

**注意：**本文不适用于CE系列设备。此指南只适用于有一LCD面板、键盘和一个黑色面板的传统设备。如果有一个CE系列设备，请参阅[思科UCS C220服务器安装和服务指南](#)关于关于该设备的基本信息然后跟随您标准的支持流程符合您的服务合同。当您请求RMA时，提供必填信息给Cisco技术支持工程师是重要的。您不需要等待技术支持工程师与您联系;您能在任何时间更新您的与相应的信息的支持票。

## 排除故障怀疑的硬件问题

### 系统不会启动也不会启动，也经常重新启动也启动错误镜像

如果VCS/TelePresence导体系统不会启动也或经常不会启动重新启动，请检查这些项目：

1. 任何LEDs/LCD显示？如果是，设备启动，但是也许不启动。检查这些项目：任何设备连接到系统(特别是USB键盘/视频/鼠标(KVM)的) USB端口？如果是，删除他们并且设法下来然后供给系统动力再。如果系统仍然不能启动，请连接到串行控制台并且收集一样许多引导程序的输出尽可能。附加输出对支持票。**提示：**请参阅[控制台访问](#)关于如何连接的信息到有串行连接的系统。任何设备连接到系统的串行端口？如果是，删除他们并且设法关掉和再向上系统。如果系统仍然不能启动，请连接到串行控制台并且收集一样许多引导程序的输出尽可能。附加输出对支持票。**提示：**请参阅[控制台访问](#)关于如何连接的信息到有串行连接的系统。如果没有(没有LEDs/LCD打开)，更换电源插座系统插入和功率领导。确保电源，并且软交换在单元背面两个在正确位置和按如适当。把电源电缆插入另一个设备为了验证它正确地工作。
2. 如果设备继续重新启动，但是少许是UP，请尝试并且收集传感器日志。请参阅[日志并且](#)欲知详情[见证](#)。
3. 如果系统仍然不能启动，则请培养与被执行的步骤的列表的支持票检查系统。

### 系统报告风扇故障

如果系统报道风扇失败，从系统请收集失败认证如[日志所显示并且见证](#)在报警和警告下。培养与附加的收集的信息的支持票。

### 怀疑的硬盘问题

管理员认为有硬盘故障。硬盘描述如“被卸载”？

如果是，收集一样此信息尽可能如提供在[日志上并且见证](#)：

- 物证-请表示在LCD看到的消息并且培养与附加的收集的信息的支持票。
- smartctl
- 桌面管理接口(DMI)代码
- 报警和警告

培养与附加的收集的信息的支持票。

如果没有(磁盘没有描述作为“卸载”)，请调查管理员为什么认为那里是一问题用硬盘。此信息能提供问题有力的证据磁盘：

- 物证
- smartctl
- DMI代码
- 报警和警告
- 系统快照

提示：请参阅[日志并且](#)欲知详情[见证](#)。

也许有在标准的Linux日志的磁盘相关的错误消息，例如dmesg或/var/log/messages。培养与附加的收集的信息的支持票。

错误日志的种类的一些示例也许被看到显示此处：

```
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:00:81:53:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 131072 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
e2fsck 1.41.9 (22-Aug-2009)
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:c0:a1:53:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 98304 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 3.0 Gbps (SStatus 123 SControl 300)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4: limiting SATA link speed to 1.5 Gbps
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 1.5 Gbps (SStatus 113 SControl 310)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
ata4.00: exception Emask 0x0 SAct 0x0 SErr 0x0 action 0x6 frozen
ata4.00: cmd c8/00:d0:91:54:2a/00:00:00:00:00/e1 tag 0 dma 106496 in
      res 40/00:00:00:00:00/00:00:00:00:00/00 Emask 0x4 (timeout)
ata4.00: status: { DRDY }
ata4: hard resetting link
ata4: SATA link up 1.5 Gbps (SStatus 113 SControl 310)
ata4.00: configured for UDMA/133
ata4.00: device reported invalid CHS sector 0
ata4: EH complete
```

```
ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: link is slow to respond, please be patient (ready=0)
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: limiting SATA link speed to 1.5 Gbps
ata4: SRST failed (errno=-16)
ata4: reset failed, giving up

kernel: irq 19: nobody cared (try booting with the "irqpoll" option)
kernel: Pid: 0, comm: swapper Not tainted 2.6.31.12 #1
kernel: Call Trace:
kernel: <IRQ> [<ffffffff810743d6>] __report_bad_irq+0x26/0xa0
kernel: [<ffffffff810745dc>] note_interrupt+0x18c/0x1d0
kernel: [<ffffffff81074db5>] handle_fasteoi_irq+0xb5/0xe0
kernel: [<ffffffff8100e35d>] handle_irq+0x1d/0x30
kernel: [<ffffffff8100d887>] do_IRQ+0x67/0xe0
kernel: [<ffffffff8100bcd3>] ret_from_intr+0x0/0xa
kernel: <EOI> [<ffffffff81012c03>] ? mwait_idle+0x63/0x80
kernel: [<ffffffff8100a500>] ? enter_idle+0x20/0x30
kernel: [<ffffffff8100a574>] ? cpu_idle+0x64/0xb0
kernel: [<ffffffff81399d05>] ? rest_init+0x65/0x70
kernel: [<ffffffff816c250a>] ? start_kernel+0x33c/0x348
kernel: [<ffffffff816c1b75>] ? x86_64_start_reservations+0x125/0x129
kernel: [<ffffffff816c1c5d>] ? x86_64_start_kernel+0xe4/0xeb
kernel: handlers:
kernel: [<ffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffff81254260>] (ata_sff_interrupt+0x0/0x110)
kernel: [<ffffffff81280ba0>] (usb_hcd_irq+0x0/0x70)
kernel: Disabling IRQ #19
```

## 高温警告/报警

VCS/TelePresence导体报道有一高温报警：

- 单元有旁边进气孔和一后方空气散热。应该做检查为了保证那里是满足的通风，特别在侧。即使侧看起来好，另一个设备-例如Codian多点控制单元(MCU) -也许散发散热直接地到单元的进气孔。
- 在MCU的气流从右到左是，如此特别小心，如果在VCS/TelePresence导体右边安置他们。
- 偶然地热敏电阻温度传感器也许报告假的读。确认所有报警并且监控进一步出现的系统。
- 如[日志和证据所显示](#)，收集失败认证从系统的。报警和警告物证。

培养与附加的收集的信息的支持票。

## 无答复前面板的按钮

前面板的某些版本，特别是早期的带Cisco商标的面板，有问题按钮的联系方式在前面板。这在前面板的新版本被解决，并且不影响系统的日常操作。

问题的被收集的证据，参见DMI代码部分在[日志下并且见证](#)。

如果前面板是无答复的，串行连接可以使用对设备初始配置。

**提示：**请参阅[控制台访问](#)关于如何连接的信息到有串行连接的设备。

## 网络适配器问题

管理员报告有问题用网络适配器并且/或者LAN链路发生故障。

验证不同的LAN电缆和端口设备连接尝试的交换机/路由器的。

收集此证据，详情参见[日志和证据](#)，问题：

- ifconfig输出
- ethtool统计信息转储
- 板测验
- 物证
- 报警和警告
- 系统快照

培养与附加的收集的信息的支持票。

## 串行端口显示意外的登录提示(仅VCS)

当Cisco VCS启动时您典型地看到某事例如：

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

然而，当设备启动时，从融合MPT SAS驱动程序的一个消息也许与登录提示碰撞。在这种情况下，此输出出现：

```
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)
```

这归结于思科知道的软件问题，并且不应该导致RMA。问题在X6.0及以后编码版本修复。

## TANDBERG应用程序/tsh不会开始(仅VCS)

当您设法登陆作为admin对控制台会话(安全壳SSH、telnet、序列或者KVM)时，无法的消息“连接到tsh”或“/tmp/hwfail存在：TANDBERG被禁止的应用程序启动”显示：

1. 文件是否/tmp/hwfail存在？如果是，从[日志](#)收集此信息[并且见证](#)。从根shell的系统快照DMI代码板测验物证
2. 当您选择“tsh”或登陆作为admin时，消息“不能连接对”显示的tsh？验证系统有一个release键：“cat /tandberg/etc/rk”和那它为安装的系统的序列号和软件级别是有效。如果仍有问题，并且应用程序不开始，请收集此信息：从根shell的系统快照DMI代码板测验物证如果是，从[日志](#)收集此信息[并且见证](#)。从根shell的系统快照DMI代码板测验物证培养与附加的收集的信息的支持票。

**注意：**网真导体没有tsh等同。

## ‘preboot代理程序安装在引导程序日志看到的失败’消息

‘preboot代理程序安装失败’消息在引导程序日志能出现，如果没有对VCS的串行连接，当启动时。

这不是问题，并且不应该导致RMA。

## 日志和证据

此部分描述方法采取日志，快照，并且收集其他证据。

### 从Web的系统快照

系统快照进程创建可以下载到管理员的PC多种系统文件的文件存档。

为了启动在X6.1或XC1.1的一个系统快照和及早：

1. 选择**维护>System快照**。
2. 单击**创建全双工快照**。
3. 等待存档创建(这能采取一些时间，尽管有很多文件)。
4. 文件下载对话应该出现，以便文件可以下载到本地PC (请确保PC有足够的磁盘空间)。

为了启动在X7.0或XC1.2的一个系统快照和以后：

1. 选择**维护>Diagnostics >System快照**。
2. 单击**创建全双工快照**。
3. 等待存档创建(这能采取一些时间，尽管有很多文件)。
4. 文件下载对话应该出现，以便文件可以下载到本地PC (请确保PC有足够的磁盘空间)。

当您采取快照时，预留系统资源。在一个非常繁忙的系统上启动快照在“低业务量”期限也许是可行的(虽然，请勿留给它太长，在您要分析)的事件后。

系统只存储一个快照存档(.tar.gz)随时磁盘的(最最近的) -在/mnt/harddisk/snapshot。

### 从根Shell的系统快照

系统快照进程创建可以下载到管理员的PC多种系统文件的文件存档。

为了启动系统快照：

1. 系统的洛金作为根。
2. 回车**snapshot.sh**。
3. 等待存档创建(这能采取一些时间，尽管有很多文件-请等待文件从.tar文件变成.tar.gz文件)。
4. 当快照生成对从这里的思科安全复制(SCP)将是可用的：**/mnt/harddisk/snapshot/** (它是**tar.gz**存档)。

当您采取快照时，预留系统资源。在一个非常繁忙的系统上启动快照在“低业务量”期限也许是可行的(虽然，请勿留给它太长，在您要分析)的事件后。

系统只存储一个快照存档(.tar.gz)随时磁盘的(最最近的) -在/mnt/harddisk/snapshot。

## 失败日志

在有应用程序失败时候，事故报告写入到磁盘到/tandberg/crash/directory。  
事故报告在快照存档包括。

Cisco技术支持工程师主机一个外部可路由的服务器，在上VCS/TelePresence导体可以配置张贴事故报告。如果管理员将配置系统张贴事故报告将加速应用程序故障的通知。

您能配置失败报告自动加载到自动化的失败报告(ACR)服务器在**维护>事件报告>配置**(在X7.0/XC1.1和以后这是**报告维护>Diagnostics >的事件>配置**)。

- 发送模式的事事故报告需要被设置至开默认情况下(关闭)。
- 事故报告URL需要设置为https://cc-reports.cisco.com/submitapplicationerror/ (传统URL https://vcser.tandberg.com/submitapplicationerror/也将到达报告服务器)的事件。
- 在“事件”(失败)后，事故报告被张贴对与HTTPS (系统源端口4000-4999)的此URL。  
全部的应用程序也许不失败;ACR可能由在系统的子部件也生成。

如果失败报告不可能因故打开，或者系统不得以进入对服务器的可路由的，生成的所有ACR可以分开复制系统然后附加到支持票。

Cisco技术支持工程师能手工然后上传ACR到调查的报告的服务器。注意在大多数情况下系统快照也要求为了了解问题的始发地。

事故报告可以查看并且复制从**报告的维护>的事件的系统> View页**(在X7.0/XC1.1和以后这是**报告维护>Diagnostics >的事件>视图**)。

## 传感器日志

设备硬件包括一定数量的传感器，值可以由Linux操作系统(OS)读。为了获取这些传感器，回车传感器在prompt命令。输出可能然后附加到支持票。

```
~ # sensors
acpitz-virtual-0
Adapter: Virtual device

it8712.7-isa-0290
Adapter: ISA adapter
VCore: +1.22 V (min = +0.83 V, max = +1.39 V)
DDR 1.8V: +1.78 V (min = +1.62 V, max = +1.98 V)
VCC 3.3V: +3.31 V (min = +3.14 V, max = +3.47 V)
VCC 5V: +5.00 V (min = +4.76 V, max = +5.24 V)
+12V: +12.22 V (min = +9.60 V, max = +14.40 V)
VCC 1.5V: +1.49 V (min = +1.42 V, max = +1.57 V)
VBat: +3.26 V (min = +2.99 V)
Fan 1: 9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 2: 9375 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Fan 3: 10546 RPM (min = 7670 RPM, div = 8)
Sys Temp1: +18.0 C (high = +45.0 C) sensor = thermistor
Sys Temp2: +20.0 C (high = +45.0 C) sensor = thermistor
CPU Temp: +18.0 C (high = +50.0 C) sensor = thermal diode

coretemp-isa-0000
Adapter: ISA adapter
```

Core 0: +35.0 C (high = +78.0 C, crit = +100.0 C)

coretemp-isa-0001

Adapter: ISA adapter

Core 1: +32.0 C (high = +78.0 C, crit = +100.0 C)

## DMI代码

在问题情形下， DMI代码能提供Cisco技术支持工程师指示所有工程变化请求应用到有问题的系统的一个有用的参考码。

输入从根控制台会话的cat命令/sys/class/dmi/id/chassis\_version并且添加输出或包含从系统快照的dmidecode.txt文件到支持票。

## 上测验

输入从根控制台会话的命令boarddetect并且添加输出到支持票。

## smartctl

有磁盘的两种类型在VCS的：

- SDA -这是在VCS的主要的磁盘。此磁盘的失败造成VCS根本不启动。如果这发生故障，VCS不会成功启动。
- SDB -这是附属磁盘。此磁盘的失败也许引起在VCS的问题。确认的最佳方法SDB是否失败是通过smartctl工具。

Linux OS包括查看硬盘自我监督，分析和报告技术的硬盘检查器(斯玛特)数据。

为了运行此，回车smartctl -所有/dev/sdb2在从根控制台会话的prompt命令。输出可能然后附加到支持票。

```
~ # smartctl --all /dev/sdb2
smartctl 5.39.1 2010-01-28 r3054 [x86_64-pc-linux-gnu] (local build)
Copyright (C) 2002-10 by Bruce Allen, http://smartmontools.sourceforge.net
```

```
=== START OF INFORMATION SECTION ===
Model Family: Seagate Barracuda 7200.10 family
Device Model: ST3250410AS
Serial Number: 9RY29MGL
Firmware Version: 3.AAC
User Capacity: 250,059,350,016 bytes
Device is: In smartctl database [for details use: -P show]
ATA Version is: 7
ATA Standard is: Exact ATA specification draft version not indicated
Local Time is: Mon Apr 4 16:10:02 2011 GMT
SMART support is: Available - device has SMART capability.
SMART support is: Enabled
```

```
=== START OF READ SMART DATA SECTION ===
SMART overall-health self-assessment test result: PASSED
```

```
General SMART Values:
Offline data collection status: (0x82) Offline data collection activity
was completed without error.
```



Auto Offline Data Collection: Enabled.  
Self-test execution status: ( 0) The previous self-test routine completed without error or no self-test has ever been run.  
Total time to complete Offline data collection: ( 430) seconds.  
Offline data collection capabilities: (0x5b) SMART execute Offline immediate.  
Auto Offline data collection on/off support.  
Suspend Offline collection upon new command.  
Offline surface scan supported.  
Self-test supported.  
No Conveyance Self-test supported.  
Selective Self-test supported.  
SMART capabilities: (0x0003) Saves SMART data before entering power-saving mode.  
Supports SMART auto save timer.  
Error logging capability: (0x01) Error logging supported.  
General Purpose Logging supported.  
Short self-test routine recommended polling time: ( 1) minutes.  
Extended self-test routine recommended polling time: ( 64) minutes.  
SCT capabilities: (0x0001) SCT Status supported.

SMART Attributes Data Structure revision number: 10

Vendor Specific SMART Attributes with Thresholds:

ID#	ATTRIBUTE_NAME	FLAG	VALUE	WORST	THRESH	TYPE	UPDATED	WHEN_FAILED	RAW_VALUE
1	Raw_Read_Error_Rate	0x000f	111	092	006	Pre-fail	Always	-	35118725
3	Spin_Up_Time	0x0003	097	097	000	Pre-fail	Always	-	0
4	Start_Stop_Count	0x0032	099	099	020	Old_age	Always	-	1076
5	Reallocated_Sector_Ct	0x0033	100	100	036	Pre-fail	Always	-	0
7	Seek_Error_Rate	0x000f	084	060	030	Pre-fail	Always	-	313078675
9	Power_On_Hours	0x0032	073	073	000	Old_age	Always	-	23803
10	Spin_Retry_Count	0x0013	100	100	097	Pre-fail	Always	-	0
12	Power_Cycle_Count	0x0032	099	099	020	Old_age	Always	-	1078
187	Reported_Uncorrect	0x0032	100	100	000	Old_age	Always	-	0
189	High_Fly_Writes	0x003a	100	100	000	Old_age	Always	-	0
190	Airflow_Temperature_Cel	0x0022	074	068	045	Old_age	Always	-	26
(Lifetime Min/Max 24/32)									
194	Temperature_Celsius	0x0022	026	040	000	Old_age	Always	-	26 (0 12 0 0)
195	Hardware_ECC_Recovered	0x001a	081	051	000	Old_age	Always	-	149212051
197	Current_Pending_Sector	0x0012	100	100	000	Old_age	Always	-	0
198	Offline_Uncorrectable	0x0010	100	100	000	Old_age	Offline	-	0
199	UDMA_CRC_Error_Count	0x003e	200	200	000	Old_age	Always	-	0
200	Multi_Zone_Error_Rate	0x0000	100	253	000	Old_age	Offline	-	0
202	Data_Address_Mark_Errs	0x0032	100	253	000	Old_age	Always	-	0

SMART Error Log Version: 1

No Errors Logged

SMART Self-test log structure revision number 1

SMART Selective self-test log data structure revision number 1

SPAN MIN\_LBA MAX\_LBA CURRENT\_TEST\_STATUS

1	0	0	Not_testing
2	0	0	Not_testing
3	0	0	Not_testing
4	0	0	Not_testing
5	0	0	Not_testing

Selective self-test flags (0x0):

After scanning selected spans, do NOT read-scan remainder of disk.

If Selective self-test is pending on power-up, resume after 0 minute delay.

## ifconfig输出

一些设备也许遭受一个物理网络端口的损耗。为了检查此，请开始根控制台会话并且输入ifconfig -a命令|grep eth。四个接口应该是列出的：

```
~ # 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
```

如果少于四是列出的，此设备也许有硬件问题，虽然重新启动也许有时也解决此。

## Ethtool统计信息转储

Linux OS包括工具该转存以太网适配器统计信息。

从根控制台会话，请输入ethtool -设备或ethtool使用的主干网适配器的S eth0命令- S eth1，如果问题是LAN2端口。

```
~ # 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
```

## 检查病毒

您能使用从根控制台会话的**ps**辅助命令为了搜索病毒出现。

例如，为了检查‘战争拨号程序’，辅助的回车**ps|grep svwar.py**。如果‘战争拨号程序’存在，这导致几输出线路类似于此：

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

如果病毒不存在，**should**命令不生成输出。

**提示：** 这些问题可以修复与USB重新安装步骤。请参阅[恢复默认配置](#)。

## 报警和警告

报警和警告在系统网页显示以及，当您登陆对CLI或输入**xstatus**命令。他们在LCD面板也许也显示。

从**xstatus should**命令提供从Web接口或输出的例如屏幕截图，：

## 物证

被执行或监视器输出图片，LED，LCD和网络链路灯显示，例如这些示例步骤的所有摄像头电话视频，是非常有用的查找根本原因RMA的：

### 告警LED Lit

### LCD文本

## 控制台访问

为了收集日志或其他信息，当有网络问题时，或者远程防止对VCS/TelePresence导体的访问的其他问题，也许使用串行控制台。在设备的前面应该建立联系对数据端口。

应该用于这些设置控制台连接：

设置	值
波特率	115200比特/秒
数据位	8
奇偶校验	无
停止位	1
流量控制(硬件与软件)	无

## 恢复默认配置

很少，运行在您的系统的“出厂重置”脚本也许变得必要。这重新安装软件镜像并且重置配置对功能最低。

**注意：**对默认配置的恢复造成系统使用其当前默认值，也许以前是与配置值不同，特别如果系统从早版本升级。特别是，这也许影响端口设置，例如多路复用的媒介端口。在您恢复默认配置后您也许要重置那些端口设置匹配您的防火墙预料之中的行为。

## 事先需要的文件

**出厂重置**步骤描述下重建根据最最近的成功安装的软件镜像的系统。使用此重新安装的文件在系统的/mnt/harddisk/factory-reset/文件夹存储。这些文件是：

- 包含release键的16字符，已命名rk的文本文件。
- 包含在tar.gz格式的软件镜像的文件，已命名tandberg-image.tar.gz。

有时(通常未升级)的新虚拟机安装，这些文件不会是在系统。如果那样，必须首先放在适当的位置这些文件与SCP作为根。

## 执行重置对默认配置

必须从串行控制台执行此步骤(或通过对设备的直接连接用键盘和监视器)。这是因为网络设置将重写，因此所有SSH会话过去常常启动重置将丢弃，并且步骤的输出看不到。

进程花费大约20分钟。

1. 系统的洛金作为根。
2. 回车**出厂重置**。
3. 应答问题如所需求。推荐的答复重置系统完全到出厂默认设置状态。
4. 最后，请确认您要继续。

## 通过USB棍子重置

Cisco TAC也许也建议一个代替重置方法。这要求您下载在USB棍子上的软件镜像然后重新启动系统用接通的USB棍子。

如果使用此方法您必须清除下来和重建USB棍子使用后。请勿重置一个系统然后采取USB棍子并且重新使用它在另一个系统。

# 普通的非硬件失败问题

## 磁盘全空间

硬盘能只包含一定数量的数据。如果硬盘全双工，导致的症状也许看来是硬件故障，但是这不是实际情形，并且RMA不是推荐的方式处理此问题。为了检查和看到当前磁盘利用率，请运行df命令作为根。在数据在人类易读的格式打印的df请求的-h交换机(MB和GB而不是1k块)。

```
~ # 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
```

在本例中，您能看到分区都不完全全双工(100%或临近100%)。如果您的分区在或大约100%(97%+)，一些文件也许需要删除。如果是不熟悉的以删除的什么文件，请与Cisco TAC联系。

## 磁盘全索引节

除实际存储空间之外，VCS使用在硬盘的索引节。如果这些全双工，症状类似于，如果磁盘全双工。

```
~ # 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
```

如果硬盘或接近是在索引节外面，这典型地意味着有很大数量的非常小文件。推荐您与协助的Cisco TAC联系为了确定什么需要删除，并且它为什么生成。