

Guía de resolución de problemas de hardware de TelePresence MCU

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Lista de comprobación de RMA de Cisco TelePresence MCU serie MSE](#)

[Realice una comprobación rápida de la MCU](#)

[Compruebe la conectividad de red de la MCU](#)

[Comprobación del blade MCU MSE serie 8510 a través del supervisor](#)

[Comprobaciones físicas en el blade](#)

[Acceso a las MCU en la interfaz web](#)

[Desperfectos](#)

[Solución de problemas de la bandeja de ventilador, los rectificadores de alimentación y la bandeja de alimentación de la serie MSE 8000](#)

[Resolución de problemas de falla del ventilador de la serie MSE 8000](#)

[Problemas de estantería de alimentación](#)

[Configurar supervisión del estado de energía](#)

[Solucionar problemas de rectificadores de alimentación](#)

[Solución de problemas de Cisco TelePresence ISDN GW](#)

[Capa PRI 1 y Capa 2 hacia abajo](#)

[Errores de ping pong y tiempos de espera DSP](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

En este documento se describen los procedimientos que se utilizan para solucionar problemas de los productos de la unidad de control multipunto (MCU) de Cisco TelePresence. El documento está escrito para administradores de sistemas de vídeo y para partners de Cisco cuyos clientes sean administradores de sistemas de vídeo.

La gama de productos MCU es un producto para conferencias multimedia líder en el sector. Se trata de sistemas integrados complejos, con hardware diseñado por Cisco para ofrecer el mejor rendimiento. Este documento tiene por objeto facilitar la resolución de cualquier situación que pueda estar causada por un fallo de hardware de un producto Cisco MCU. Un ingeniero de soporte técnico de Cisco debe proporcionar una autorización de devolución a fábrica (RMA) para comprobar que el producto ha fallado realmente en una serie de pruebas, en función del componente sospechoso. El objetivo de esta guía es acelerar este proceso con información sobre estas pruebas.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco TelePresence MCU serie MSE
- Cisco TelePresence MCU serie 5300
- Cisco TelePresence MCU serie 4500
- Cisco TelePresence MCU serie 4200
- Cisco TelePresence serie ISDN Gateway (GW)

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en la serie Media Services Engine (MSE) de Cisco TelePresence MCU.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Productos Relacionados

Este documento también puede utilizarse con estas versiones de software y hardware:

- Servidor Cisco Telepresence 7010
- Cisco TelePresence MCU serie 5300
- Cisco TelePresence MCU serie 4500
- Cisco TelePresence MCU serie 4200
- Cisco Telepresence Serie ISDN Gateway

Lista de comprobación de RMA de Cisco TelePresence MCU serie MSE

En esta sección se describen algunas de las comprobaciones más básicas que se utilizan para confirmar que el blade de la serie MCU MSE está operativo y no presenta ningún fallo de hardware. El comportamiento de la MCU debe documentarse a medida que se completan estas comprobaciones.

Realice una comprobación rápida de la MCU

En esta sección se proporciona una lista de comprobación que puede utilizar para resolver problemas de la configuración básica de una MCU a través de su interfaz web. Esto se completa con verificaciones de la configuración de H.323, el asistente automático, el uso de la licencia de puerto y las llamadas de bucle invertido.

Compruebe que el blade puede realizar una videollamada. Si se puede acceder a la interfaz web de la MCU y se puede realizar una llamada, es fundamentalmente funcional. Complete estos pasos:

1. Abra un explorador web y desplácese hasta la dirección IP de la MCU. La página de inicio debe aparecer inmediatamente.

Nota: Si no puede acceder a la página web, consulte la sección [Comprobación de la conectividad de red MCU](#) de este documento.

2. Haga clic en el enlace **Status** para verificar la versión de software que se ejecuta actualmente en la MCU.

Nota: Si actualmente se utiliza una versión anterior a la versión 4.3, se recomienda revisar las notas de la versión más recientes y considerar una actualización.

3. Si puede acceder a la interfaz web, siga estos pasos:

Navegue hasta **Configuraciones > H.323**, y establezca el **uso del gatekeeper H.323** en **Inhabilitado**. Este paso es esencial porque algunos gatekeepers previenen las llamadas directamente desde una MCU a una dirección IP.

Navegue hasta **Configuraciones > Conferencias > Configuraciones avanzadas**, y asegúrese de que **Llamadas entrantes a conferencias desconocidas o asistentes automáticos** esté configurado en **Asistente automático predeterminado**.

Cree una nueva conferencia y agregue un participante H.323 con una dirección IP de **127.0.0.1**. Esto hace que la MCU vuelva a conectarse a su propio contestador automático (AA). La pantalla AA se muestra en la miniatura de vista previa y los códecs de audio y vídeo se negocian en cada dirección.

A continuación se muestra un ejemplo de la pantalla MCU MSE 8510 en la que la MCU puede llamarse a sí misma correctamente:

The screenshot displays the web interface for a conference named "Blade Check". The top navigation bar includes links for Home, Status, Network, Settings, Streaming, Conferences, Users, Endpoints, Gatekeepers, and Gatekeeper. The current page is "Participants" for the conference. The interface shows the following details:

- Conference "Blade Check", 1 active participant**
- Video port usage: 1 (no configured limit)
- Audio-only port usage: 0 (no configured limit)
- Registration: n/a
- Streaming: not in use
- Content channel: active - no viewers
- Encryption: **not required**

There are buttons for "End conference", "Add participant", and "Add VNC". A status message indicates "This conference is not currently locked" with "Lock conference" and "Unlock conference" buttons. The participant list table is as follows:

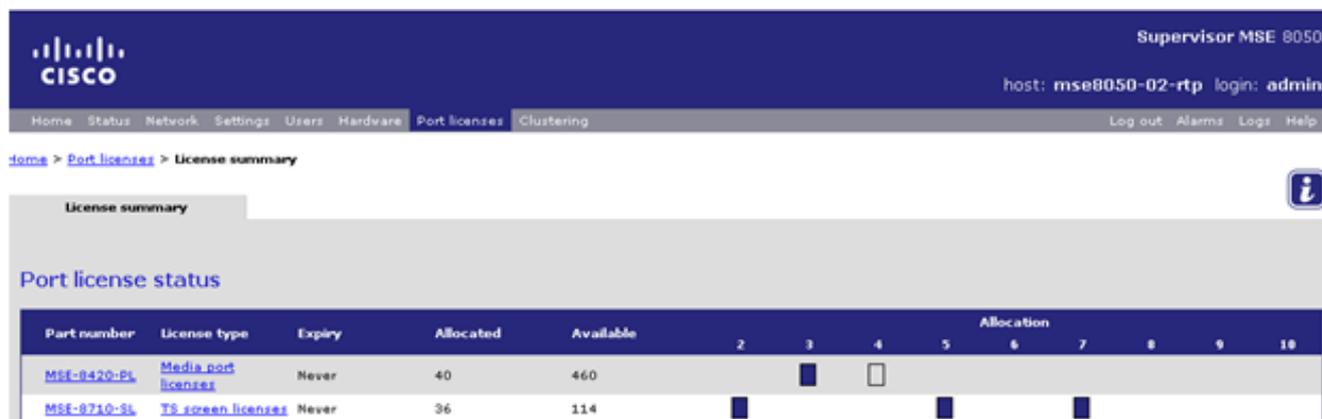
Type	Participant	Importance	Mute	Disconnect	Status	Preview
H.323	MSE8510-04-RTP 127.0.0.1	[Icons]	[Icons]	[Icon]	Connected at 20:49 Tx: 1280 x 720, H.264, 256k, AAC-LC Rx: 1280 x 720, H.264, 1.448k, AAC-LC Content on pending disable Encrypted - check code: FF11365AE395D986	[Preview]
	Content channel	[Icons]	[Icons]		Content viewers: 0 JPEG viewers: 0	[Preview]
	Streaming viewers			[Icon]	No unicast streaming viewers	

At the bottom, there are buttons for "End conference", "Add participant", and "Add VNC".

Si esto funciona y se ve a un participante conectado (similar a la imagen anterior), lo más probable es que exista un problema de interoperabilidad de terminal, red o gatekeeper.

Marque un terminal real y solucione los problemas desde allí con el registro de eventos y el registro H323/Protocolo de inicio de sesión (SIP). Si la conexión falla inmediatamente, pero la interfaz web sigue funcionando, continúe con este procedimiento.

Para verificar que las licencias de puerto están asignadas a la MCU, vaya a la sección Administración de licencias de puerto del blade Supervisor. Esta es una imagen que muestra la asignación de la licencia de puerto del blade Supervisor MSE 8050:



Part number	License type	Expiry	Allocated	Available	Allocation										
					2	3	4	5	6	7	8	9	10		
MSE-0420-PL	Media port licenses	Never	40	460		■	□								
MSE-0710-3L	TS screen licenses	Never	36	114	■			■		■					

En la imagen, el bloque vacío debajo de **Slot 4** muestra que hay un blade en este slot sin licencias de puerto asignadas. Este blade no puede realizar llamadas, por lo que la prueba de loopback descrita en el paso 3 habría fallado en este blade. Los bloques azules bajo **Slots 2, 3, 5, y 7** muestran que esas ranuras tienen una asignación completa de licencias de puerto. Si una ranura muestra un símbolo de advertencia, significa que no hay ningún servidor blade en la ranura. Un bloque medio azul indica que el blade tiene algunas licencias de puerto asignadas, pero no que se encuentra a plena capacidad. Un blade como este no puede conectar el número total de puertos anunciados hasta que no tenga más licencias asignadas.

Asigne licencias de puerto si no hay ninguna asignada al blade (este proceso se describe en la ayuda en línea). Si no hay claves presentes para las licencias de puerto, póngase en contacto con su gerente de cuentas.

Nota: Si la llamada falla, incluso si el blade tiene suficientes licencias de puerto, consulte la sección [Alcance de las MCU en la interfaz web](#) de este documento. Si la interfaz web deja de estar disponible durante esta prueba y se pierde el contacto con el blade, es posible que el blade se haya reiniciado; recupere el registro de diagnóstico del blade y póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco.

Compruebe la conectividad de red de la MCU

Utilice esta sección para resolver problemas relacionados con los intentos de conexión a la interfaz web de la MCU desde un navegador, según la verificación de la conectividad de red y la configuración de red.

Puede encontrar uno de estos problemas al intentar conectarse a la interfaz web de la MCU desde un explorador:

- Problema en la red entre el PC y la MCU

- Problema con la propia MCU (tarjeta de interfaz de red (NIC), hardware o configuración)

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Intente hacer ping a la dirección IP de la MCU.

Nota: Los productos NetBSD tienen un tamaño máximo de 76 bytes. La mayoría de los routers tienen un valor predeterminado de 100 bytes.

Si la MCU responde a los pings, pero la interfaz web está inactiva, es posible que no se haya podido iniciar completamente o que esté bloqueada en un ciclo de reinicio. Si éste es el caso, consulte la sección [Verificaciones físicas en el servidor blade](#) de este documento. Si la MCU no responde a los pings, continúe con este procedimiento.

2. Vaya a la interfaz web del blade Supervisor MSE 8050 del chasis que contiene el blade MCU MSE 8510. Si no se puede alcanzar la interfaz de usuario del blade Supervisor, póngase en contacto con los administradores de red locales para investigar un posible problema de red. Si se puede acceder a la interfaz de usuario del blade del supervisor y el supervisor y la MCU no están en redes diferentes, es probable que el problema esté en el blade o en su configuración IP.
3. En la interfaz de usuario del blade Supervisor, vaya a **Hardware** y haga clic en el enlace del número de ranura del blade MCU MSE 8510. A continuación, haga clic en la pestaña **Puerto A**.
4. Compruebe la **configuración IP del puerto A de la MCU** y confirme que no se ha asignado a ningún otro host de la red la misma dirección IP. Las direcciones IP duplicadas son un problema sorprendentemente común. Si es necesario, consulte con el administrador de red para verificar estas configuraciones.
5. Verifique la sección **Estado de Ethernet del Puerto A**. Si el estado del link no es **up**, verifique que el cable de red esté conectado al switch. Es posible que haya un problema con el cable o el puerto del switch.
6. Si ahora se puede acceder a la MCU en la red, repita el primer paso de este procedimiento. Si los parámetros de la dirección IP son correctos y el estado del enlace Ethernet es activo, pero aún no se puede establecer contacto con el servidor blade desde ninguna parte de la red, consulte la sección [Verificación del servidor blade MCU MSE serie 8510 a través del supervisor](#) de este documento.

Comprobación del blade MCU MSE serie 8510 a través del supervisor

Complete estos pasos para verificar el estado del blade MCU y de la conferencia, así como los informes de estado y de tiempo de actividad, versión del software, temperatura y voltaje:

1. Haga clic en **Hardware**, y haga clic en el número de ranura del blade que tiene el problema. La página de resumen proporciona información sobre:

El **estado del blade**, con la dirección IP, el tiempo de actividad, el número de serie y la versión de softwareEl **estado del blade**, con temperaturas, voltaje y batería de reloj en

tiempo real (RTC)El **estado informado** para conferencias activas, número de participantes, puertos de audio/vídeo en uso y espectadores de transmisión

Esta imagen muestra la sección de **estado del blade**:

Blade health		
System component	Current status	Worst status seen
Temperatures	OK	OK
Voltages	OK	OK
RTC battery	OK	OK

2. Si algún estado de Voltaje (actual o peor) no aparece **OK**, asegúrese de que haya suficientes rectificadores instalados en los estantes de alimentación que alimentan el chasis. Además, verifique que la fuente de energía cumpla con los requisitos actuales del chasis, como se detalla en el artículo [Cálculo de la energía y los requisitos actuales para un MSE 8000 de Cisco](#).
3. Si la fuente de alimentación no muestra **OK**, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco.
4. Si alguno de los otros estados actuales de la sección **Estado del blade** no se muestra como **OK**, póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco.
5. Si todos los estados actuales muestran **OK**, pero uno o más de los estados **Peor visto** no muestra **OK**, obtenga los registros de eventos y alarmas del Supervisor y comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco.
6. Compruebe el tiempo de actividad. Si el tiempo de actividad es inesperadamente corto (menos de 30 minutos) y no hay ninguna razón conocida (si no se ha apagado o el blade no se ha vuelto a insertar, por ejemplo), es posible que el blade se haya reiniciado recientemente. La causa del reinicio puede ser un defecto de software o un problema de hardware. Esto depende de si se trata de un reinicio único o cíclico.

Complete estos pasos para determinar esto:

Espere 30 minutos.

Actualice la página.

Vuelva a comprobar el tiempo de actividad.

Si puede determinar a partir del tiempo de actividad actualizado que el blade se ha reiniciado posteriormente de nuevo, consulte la sección [Fallos](#) de este documento.

7. Si el servidor blade no se reinicia después de comprobar la página de estado y parece funcionar en todos los aspectos (mediante la comprobación de la configuración de red y las licencias de los puertos), es posible que el servidor blade se haya iniciado sin tener disponibles ninguno de los recursos del procesador de señales digitales (DSP).

Complete estos pasos para verificar esto:

Verifique la sección **Estado informado** en la página de resumen de servidores blade desde la interfaz de usuario del supervisor:

Reported status	
Conference status	
Active conferences	2
Active auto attendants	0
Completed conferences	0
Completed auto attendants	0
Active conference participants	1
Previous conference participants	2
Active streaming viewers	0 / 80
TCP streaming viewers	0 / 50
Video ports in use	1 / 20
Audio-only ports in use	0 / 20
Video status	
Incoming video streams	1
Outgoing video streams	1 unicast, 0 multicast
Total incoming video bandwidth	1.09 Mbit/s
Total outgoing video bandwidth	1.02 Mbit/s
Audio status	
Incoming audio streams	1
Outgoing audio streams	1 unicast, 0 multicast
Complex (not G.711 or G.722) audio participants	1 / 40

El blade muestra el número total de recursos de vídeo que se han arrancado y al que se ha concedido una licencia correctamente. Debe ser igual al número de licencias de puerto asignadas al servidor blade, hasta un máximo de 20 cuando el servidor blade se encuentra en modo de alta definición (HD)/HD+ o 80 cuando el servidor blade se encuentra en modo de definición estándar (SD). Si no son iguales, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco con el comportamiento documentado, las versiones y el registro de diagnóstico.

Comprobaciones físicas en el blade

En esta sección se describen los pasos que se siguen para realizar comprobaciones físicas de la hoja, según la interpretación de la luz LED y el movimiento de la hoja a una ranura diferente.

Si no puede determinar que el blade tiene un problema de hardware después de completar los pasos descritos en las secciones anteriores, compruebe físicamente el chasis de la serie MSE 8000. Complete estos pasos para realizar la comprobación física:

1. Asegúrese de que se ha dado tiempo suficiente para que el blade se inicie después de encender inicialmente el chasis (o instale el blade en un chasis que ya esté encendido). Esto tarda aproximadamente 20 minutos.
2. Observe y anote el color de las luces LED que se iluminan en la parte frontal de la cuchilla. Las luces led importantes son:

Alimentación (azul): esta luz se encuentra justo encima de la pestaña de plástico inferior y se ilumina en cuanto se aplica alimentación a la hoja.

Status (Estado) (verde): Esta luz se ilumina cuando se arranca correctamente el servidor blade.

Alarma (rojo): Esta luz se ilumina cuando el blade se está iniciando o se encuentra en un estado en el que no se puede iniciar.

Puerto Ethernet Enlace A (tres en verde): La luz indica la actividad, el dúplex y la velocidad. A partir de la versión 4.4, el modelo 8510 sólo admite conexiones en el puerto A; los puertos B, C y D no son compatibles.

En esta imagen se muestran ocho blades MCU MSE serie 8510 arrancados correctamente y uno que aún se está arrancando o no se puede arrancar correctamente:



3. Complete estos pasos si encuentra problemas al observar las luces LED:

Si ninguna de las luces está iluminada, compruebe que el resto del chasis tiene alimentación y que el blade está insertado correctamente en la ranura.

Si las luces siguen sin iluminarse, mueva el servidor blade a una ranura diferente del chasis. De preferencia, intercámbielo por una ranura que tenga un servidor blade en funcionamiento conocido.

Si el servidor blade sigue sin encenderse, póngase en contacto con el servicio de asistencia técnica de Cisco.

Si la luz azul **Power** está iluminada y ninguna de las demás luces lo está, póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco. Si la luz roja de **Alarma** permanece iluminada por más de 30 minutos, consulte la sección [Desperfectos](#) de este documento.

Si la luz azul **Power** y la luz verde **Status** están iluminadas, pero la luz verde **Port A** no lo está, no es necesario un RMA. Esto indica un problema con la conexión al puerto del switch. Utilice un nuevo cable/puerto de switch/switch y compruebe la configuración del **puerto Ethernet A del blade** desde la ficha **Hardware** del supervisor. Se recomienda encarecidamente que ambos lados del link estén configurados para la **negociación automática**.

Nota: Al resolver problemas, es importante obtener un registro serial y un registro de diagnóstico. Se deben proporcionar al abrir una solicitud de servicio con el soporte técnico de Cisco.

Acceso a las MCU en la interfaz web

Se puede acceder a las MCU de Cisco Telepresence mediante una sesión de consola a través del cable de consola suministrado con la unidad. Si el sistema no es accesible a través de la interfaz web y no responde a las solicitudes de ping, puede abrir una sesión de consola a la unidad para resolver problemas con comprobaciones de los servicios habilitados, la configuración del puerto y el estado.

Complete estos pasos para alcanzar la MCU si el sistema no es ping-able, o no puede navegar a la interfaz web del sistema después de que se le asigne una dirección IP:

1. Compruebe que no se encienda ninguna luz de **alarma** roja en la parte delantera de la unidad. Si la unidad está encendida durante más de 20 minutos y la luz roja de alarma permanece encendida, consulte la sección [Fallos](#) de este documento.
2. Si la luz verde **Status** se ilumina en el dispositivo, conecte el PC al puerto de la consola a través del cable de consola suministrado que llegó con la unidad.

Nota: Consulte el artículo [Conexión al puerto de la consola en una unidad Codian adquirida de Cisco de Cisco](#) para obtener instrucciones sobre cómo completar este paso.

3. Para verificar que la sesión de terminal conectada esté realmente conectada, presione la tecla **Enter** varias veces y aparecerá el mensaje. El mensaje que aparece muestra el dispositivo (IPGW:>, ISDNGW:> o **MCU:>**, por ejemplo):



4. Para verificar que los servicios HTTP y/o HTTPS estén habilitados, ingrese el comando **service show**:

```
MCU:>
MCU:> service show
Port A IPv4
  http : enabled (port: 80, default: 80)
  https : enabled (port: 443, default: 443)
  h225 : enabled (port: 1720, default: 1720)
  sip_tcp : enabled (port: 5060, default: 5060)
  sips_tcp : enabled (port: 5061, default: 5061)
  rns : enabled (port: 1755, default: 1755)
  rtsp : enabled (port: 554, default: 554)
  ftp : enabled (port: 21, default: 21)
  cdep : enabled (port: 81, default: 81)
  snmp : enabled (port: 161, default: 161)
  sip_udp : enabled (port: 5060, default: 5060)
gatekeeper : disabled (port: 1719, default: 1719)
  tunnel : enabled (port: 5082, default: 5082)
MCU:>
```

5. Para verificar el estado del link en el dispositivo, ingrese el comando **status**:

```
MCU:>
MCU:>
MCU:> status
Host name: MCU8510-1
PortA: no link
```

6. Si no aparece ningún link en el **Puerto A**, intente conectar su cable Ethernet al **Puerto B** para ver si el estado del link cambia:

```
MCU:>
MCU:>
MCU:> status
Host name: MCU8510-1
PortA: no link
PortB: speed 1000 full duplex
```

7. Si el **puerto B** es capaz de detectar el link pero el **puerto A** no lo es, complete estos pasos para verificar la configuración IP en el **puerto A** nuevamente:

Si el **puerto A** parece no tener ningún problema, intente un procedimiento **reset_config** para restaurar la unidad a los valores predeterminados de fábrica.

Nota: Consulte el artículo [Restablecimiento de una contraseña y restauración de una unidad a sus parámetros de fábrica de Cisco](#) para obtener más información sobre este procedimiento. Una vez finalizado el proceso de restablecimiento de fábrica, vuelva a configurar una dirección IP estática en el puerto.

Si aún experimenta problemas, reinicie el sistema desde la consola y recopile el resultado del inicio en un archivo de texto a través del cliente de terminal que se utiliza:

```
MCU:>
MCU:>
MCU:>
MCU:>
MCU:>
MCU:> shutdown
shutting down
MCU:> 095641.293 SYSTEM : Info : shutdown monitor - shutdown initiated
095641.293 GATEKEEPER : Info : shutdown initiated
095641.297 GATEKEEPER : Info : Finished deregistering endpoints
095641.301 CONFERENCE : Info : no active participants - shutdown now complete
095641.302 FEEDBACK_NOTIFIERS : Warning : failed to resolve host name "taclabtns
.tac.lab"
095641.302 GATEKEEPER : Info : shutdown - deregistering all
095641.302 GATEKEEPER : Info : shutdown complete
095641.810 SYSTEM : Info : shutdown process - all priority 100 handlers complete
095641.810 SYSTEM : Info : shutdown process - shutdown complete

MCU:>
MCU:> reboot
```

Los blades serie MCU MSE 8510 y MCU MSE 8710 muestran las dos interfaces Ethernet como **vfx0** y **vfx1**. Los sistemas de montaje en rack (MCU serie 4500 y serie 4200, serie IPGW 3500 y serie ISDN GW 3241) muestran sus interfaces Ethernet como **bge0** y **bge1**.

8. En los blades MCU serie MSE 8510 y 8710, verifique que las direcciones MAC estén asignadas y que no haya problemas con **vfx0** o **vfx1**.
9. En las unidades montables en rack, es posible que vea la salida ilustrada en la siguiente imagen, con **bge0**, que es indicativo de una falla de la Tarjeta de interfaz de red (NIC) en el dispositivo. Esto muestra que la capa física no se detecta. Si esto se ve, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco.

```

bge0 at pci0 dev 16 function 0: Broadcom BCM5705M Gigabit Ethernet
pci_mapreg_map 00000010 type 4 tag=0xd006d2b4 h=0xd006d2b0
pci_mem_find
bge0: ASIC BCM5705 A3, Ethernet address 00:0d:7c:00:89:bc
OUT 0x10aa12 model 0x0015 rev 5 at bge0 phy 1 not configured
bge0: no PHY found!
aceride_match 165314e4
satalink_match 165314e4
bge1 at pci0 dev 17 function 0: Broadcom BCM5705M Gigabit Ethernet
pci_mapreg_map 00000010 type 4 tag=0xd00712b4 h=0xd00712b0
pci_mem_find
bge1: ASIC BCM5705 A3, Ethernet address 00:0d:7c:00:89:bd
brgphy0 at bge1 phy 1: BCM5705 1000BASE-T media interface, rev. 2
brgphy0: 10baseT, 10baseT-FDX, 100baseTX, 100baseTX-FDX, 1000baseT, 1000baseT-FDX, auto
aceride_match ac28104c
satalink_match ac28104c

```

- Si no aparece ningún link después de intercambiar el puerto, verifique la conectividad de red. Idealmente, el resultado debería aparecer como se ilustra en la siguiente imagen, con toda la información IP mostrada. Esto indica que los parámetros IP de la unidad están configurados correctamente.

Nota: la información de la dirección IP se oculta en la imagen por motivos de seguridad.

```

MCU:>
MCU:>
MCU:>
MCU:> status
Host name: MCU8510-1
PortA: speed 1000 full duplex
      ipv4 manual, [redacted] mask [redacted] gateway [redacted]
      ipv6 disabled
PortB: no link
primary dns [redacted] secondary dns [redacted] suffix [redacted]
MCU:>

```

- Cambie la dirección IP en la unidad para descubrir un problema con cualquier conjunto de direcciones IP en la red.
- Mueva el cable Ethernet a un puerto de switch independiente para eliminar cualquier problema con el puerto del switch.
- Si se elimina un problema con el puerto del switch, conecte un portátil directamente a la unidad a través de un cable cruzado y configure el portátil con la misma máscara de subred, gateway predeterminado y dirección IP que contiene esa subred.
- Una vez configurada la dirección IP en el portátil, envíe un ping desde el portátil a la unidad. Intente alcanzar la interfaz web de la unidad desde el portátil. Además, intente enviar un ping desde la sesión de la consola de la unidad a la dirección IP del portátil mediante el comando **ping**. Si hay conectividad y acceso web, indica un problema de conectividad de red. Si no es así, es posible que un pin del puerto Ethernet esté dañado y debe comunicarse con el Soporte Técnico de Cisco.

Desperfectos

Un desperfecto en un producto Cisco Telepresence MCU puede deberse a un fallo al arrancar por completo, a un ciclo de reinicio continuo o a un incidente que se produce con una conferencia continua.

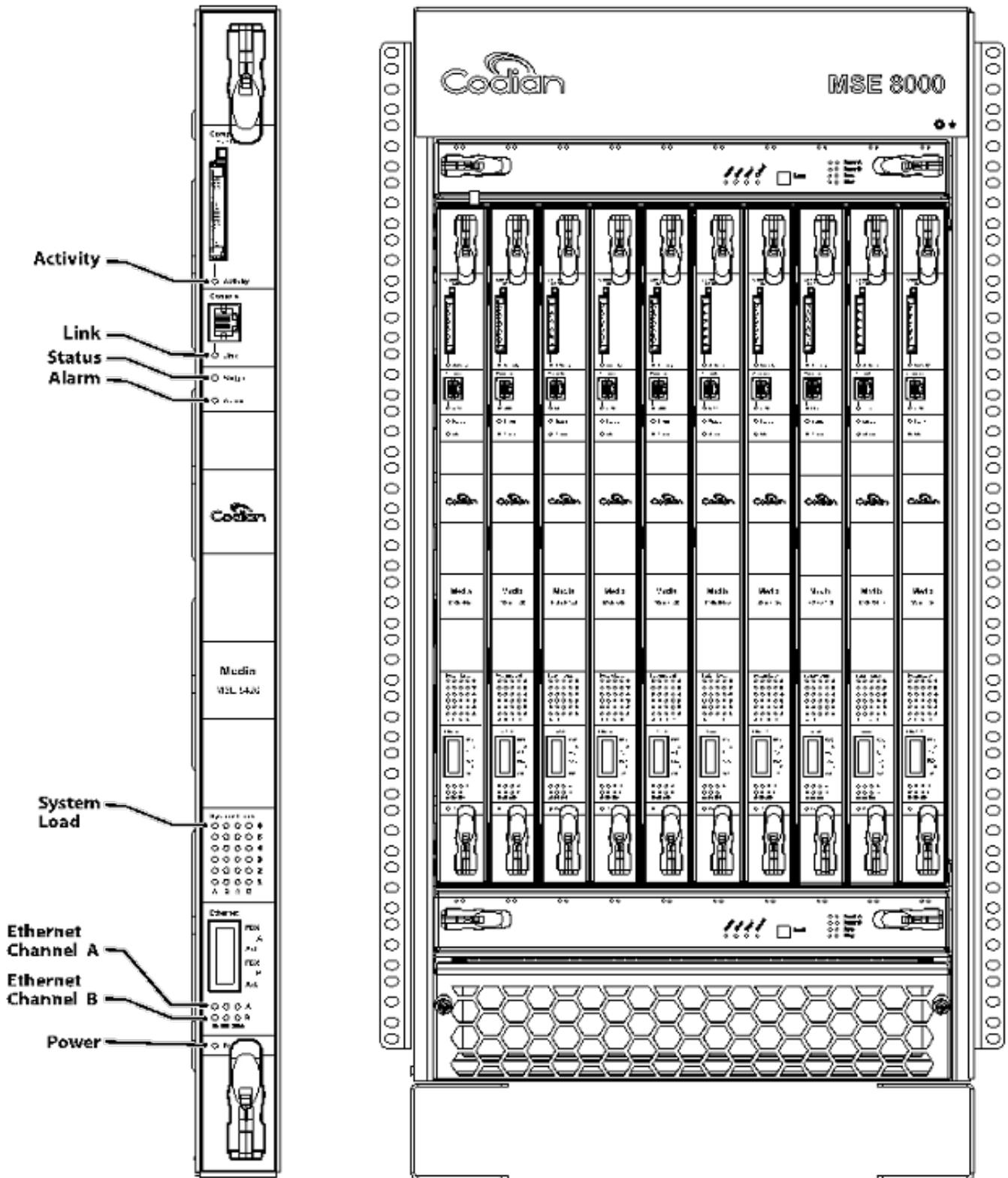
Si la luz **Alarma** roja de la unidad permanece iluminada durante más de 20 minutos, no puede navegar hasta la interfaz web de la unidad o no puede realizar llamadas de vídeo, es probable que la unidad no se haya iniciado completamente o que esté atascada en un ciclo de reinicio. Si este es el caso, complete estos pasos para resolver el problema:

1. Desconecte el cable de alimentación de la unidad. Si se trata de un servidor blade, retírelo del chasis.
2. Espere cinco minutos y encienda la unidad.
3. Si la unidad no arranca normalmente, recopile un registro de la consola, que muestra la unidad que intenta arrancar. Esta es la mejor herramienta de diagnóstico para esta situación. Consulte el artículo [Conexión al puerto de la consola en una unidad Codian adquirida de Cisco](#) para obtener información sobre cómo obtener un registro de la consola.
4. Apague la unidad y enciéndala a continuación.
5. Espere hasta que la salida se detenga por completo o la unidad se haya reiniciado tres o cuatro veces. Póngase en contacto con el soporte técnico de Cisco y proporcione el registro de la consola.

Solución de problemas de la bandeja de ventilador, los rectificadores de alimentación y la bandeja de alimentación de la serie MSE 8000

La bandeja del ventilador, los rectificadores de alimentación y los estantes de alimentación se supervisan a través del blade Supervisor MSE serie 8050. Puede resolver cualquier fallo o problema relacionado con estos a través de la interfaz web del supervisor. En esta sección se describen los pasos que se deben seguir para solucionar un error en un ventilador, una bandeja de alimentación o un rectificador de alimentación mediante la verificación de los registros y el estado.

Esta imagen muestra el chasis completo de la serie MSE 8000:



Nota de la imagen anterior:

- Las bandejas de ventilador superior e inferior
- Los blades insertados
- El primer plano de un servidor blade individual
- El rack se monta

Nota: para obtener más información sobre cómo instalar el chasis de la serie MSE 8000, consulte la guía de [inicio de Cisco TelePresence MSE 8000](#).

Resolución de problemas de falla del ventilador de la serie MSE 8000

Utilice esta sección para resolver problemas de fallas de ventilador en un chasis de la serie MSE 8000 mediante verificaciones del estado de alarma y registros de eventos en el blade de la serie MSE 8050 del supervisor.

A continuación se muestra un extracto de un registro de eventos que muestra problemas con la bandeja de ventilador superior:

```
37804 2012/07/03 18:43:28.567 HEALTH Warning
upper fan tray, fan 3 too slow - 1569 rpm
```

```
37805 2012/07/03 18:43:28.567 ALARMS Info
set alarm : 2 / Fan failure SET
```

```
37806 2012/07/03 18:43:44.568 ALARMS Info
clear alarm : 2 / Fan failure CLEAR
```

```
37807 2012/07/03 18:44:00.569 HEALTH Warning
upper fan tray, fan 3 too slow
```

Cuando vea errores como estos, complete estos pasos para recopilar los registros requeridos:

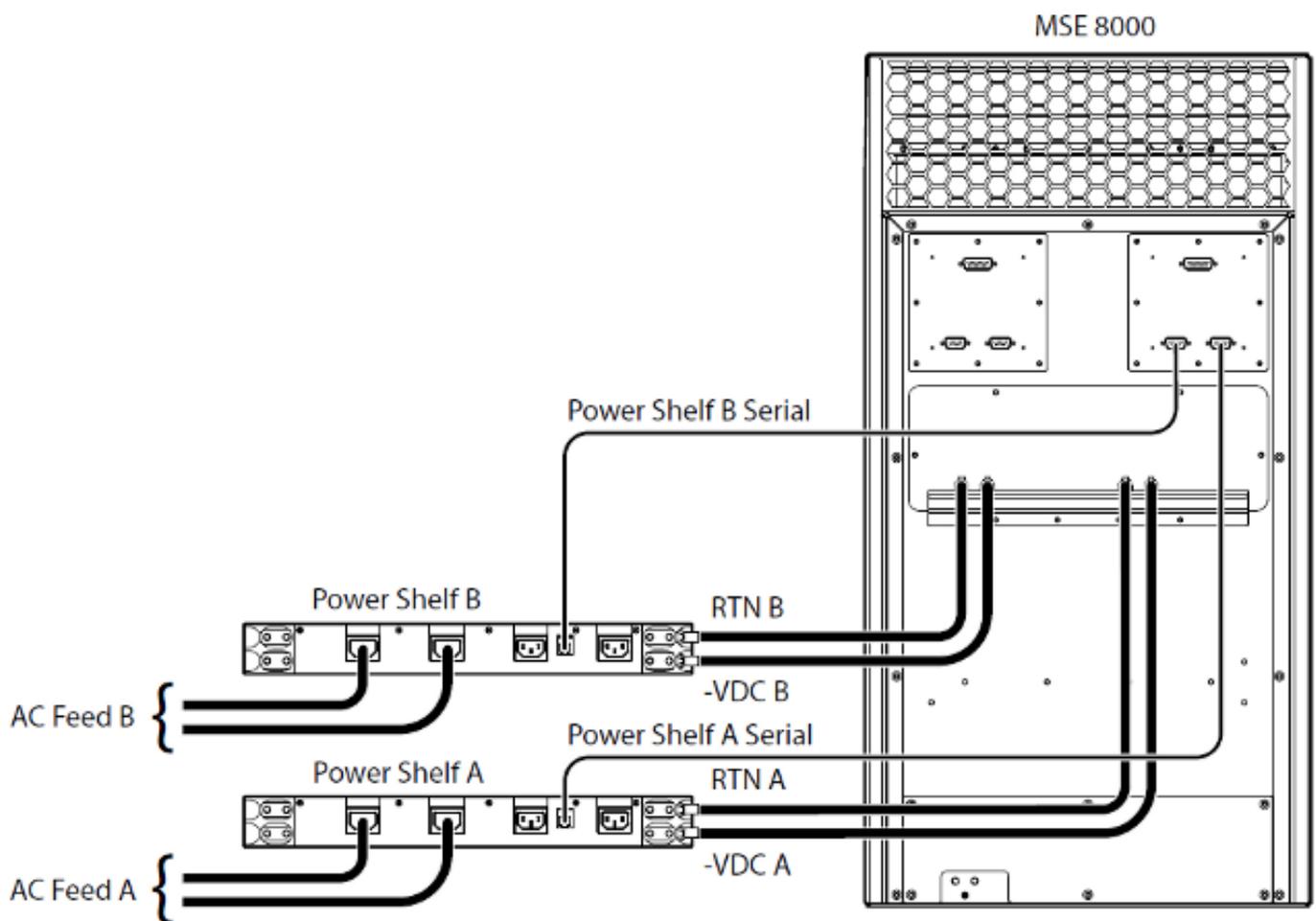
1. Para descargar el archivo de texto de los registros de alarmas, navegue hasta **Alarmas > Registro de alarmas > Descargar como texto**. Observe la fecha más reciente en la que se registró.
2. Para descargar el archivo de texto del registro de eventos, navegue hasta **Registros > Registro de eventos > Descargar como texto**.
3. Navegue hasta **Alarms > Alarms Status**, y haga una captura de pantalla de la página **Alarm Status**.
4. Desmonte la bandeja superior del ventilador y compruebe que todos los ventiladores funcionan correctamente.
5. Desmonte la bandeja inferior del ventilador y compruebe que todos los ventiladores funcionan correctamente.
6. Para borrar las **Alarmas Históricas** del Supervisor, navegue hasta **Alarmas > Estado de Alarmas > Borrar Alarmas Históricas**.
7. Para borrar el **Registro de alarmas**, navegue hasta **Alarmas > Registro de alarmas > Borrar registro**.
8. Supervise y compruebe si vuelven las alarmas.
9. Si el problema vuelve a aparecer, cambie la bandeja superior por la inferior y determine si el problema sigue a la bandeja del ventilador. Si el problema vuelve y sigue a la bandeja del ventilador, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco con los registros que recopiló.

Problemas de estantería de alimentación

En el chasis de la serie MSE 8000, hay dos entradas de alimentación de CC independientes que se pueden conectar directamente a dos fuentes de alimentación de CC o a dos estantes Valere que convierten CA en CC. El chasis de la serie MSE 8000 se puede utilizar con uno o dos estantes de alimentación: A y B. Estos alimentan la alimentación de forma independiente a cada bandeja de ventilador y blade. La unidad se puede alimentar por completo desde la fuente A o desde la fuente B. En caso de que alguna de las fuentes de alimentación falle, la unidad continúa funcionando, ya que consume energía de la otra fuente.

Cisco recomienda que, para obtener una redundancia completa y la máxima fiabilidad, las fuentes de alimentación se conecten a fuentes de alimentación independientes. Cada uno debe tener la capacidad de proporcionar la carga eléctrica completa de la unidad y cada estantería que contenga el mismo número de rectificadores.

Esta imagen muestra el estante de alimentación de CC de la serie MSE 8000:



A continuación, se indican dos problemas comunes de estanterías de alimentación que puede encontrar:

- **Lost Contact with Power Shelf** - Cuando navega hasta **Hardware > Fuentes de alimentación, Supply A** muestra **Lost Contact with Power Shelf**. Esto significa que el Supervisor MSE serie 8050 no puede comunicarse con el estante de alimentación.
- **10/Alimentación externa fuera del rango SET** - Esto significa que los voltajes de entrada al chasis están fuera de la especificación. Verifique que se suministre la energía y la corriente

correctas al chasis mediante los [requisitos de potencia y corriente de cálculo para una herramienta en línea MSE 8000](#).

Si no se encuentran discrepancias al realizar la verificación de energía y corriente mencionada anteriormente, recupere esta información y comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco:

- Configuración del supervisor MSE serie 8050
- Registro de auditoría
- Registro de alarmas
- Registro de eventos
- Captura de pantalla de la página Estado de alarma
- Número y modelo de blades en el chasis
- Estado de las fuentes de alimentación

Configurar supervisión del estado de energía

Cisco recomienda configurar la supervisión del estado de energía para proporcionar información fiable al administrador de vídeo sobre cualquier error, advertencia u otra información importante que se vea en los registros.

Para habilitar la supervisión de los voltajes de la fuente de alimentación, así como de los estantes de alimentación CA-CC (si es necesario), siga los pasos de la página 61 de la [ayuda en línea de Cisco TelePresence Supervisor 2.3 \(formato imprimible\)](#). Borre los registros una vez que se haya completado la configuración del estado de alimentación.

Compruebe el cable de supervisión de la bandeja de alimentación que va desde la parte posterior de la bandeja de alimentación hasta el chasis. Se trata de un cable especial que se utiliza para el control de la estantería de alimentación. Tenga cuidado al comprobar el cable, ya que se puede confundir fácilmente con un cable de consola DB9-RJ45 normal. El cable de supervisión de la estantería de alimentación tiene una etiqueta adhesiva que dice **Power Shelf Back**:



Hay dos pares de conectores situados en la parte posterior del chasis de la serie MSE 8000: el par de la izquierda tiene la etiqueta **Slot 10** y el de la derecha, **Slot 1**. Asegúrese de que los cables de supervisión estén conectados a la **ranura 1**, que son los conectores que representan la ranura del supervisor de la serie MSE 8050.

Si tiene algún problema con la configuración de supervisión de la bandeja de alimentación, siga estos pasos:

1. Intercambie el cable de monitoreo de la bandeja de alimentación de la **bandeja A** a la **bandeja B** para determinar si el problema sigue al cable. Si el problema surge a raíz del cable, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco.
 2. Intercambie las tarjetas NIC desde el **estante de alimentación A** y el estante de **alimentación B** para determinar si las tarjetas NIC son la causa del problema. Si las alarmas regresan y el problema sigue a la tarjeta NIC, comuníquese con el Soporte Técnico de Cisco.
- Esta imagen muestra la tarjeta NIC de la bandeja de alimentación:

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).