

高温によるビデオエンドポイントのシャットダウンのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティングの手順](#)

[ログ分析](#)

[根本原因](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、温度がクリティカル制限を超えたためにビデオエンドポイントがランダムにシャットダウンする問題のトラブルシューティングについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- クラウド登録済みエンドポイント
- Webex Control Hub

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- バージョンRoomOS 11.14.1.7 5361a1d6d58上のCisco Room Barエンドポイント
- Webex Control Hub

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

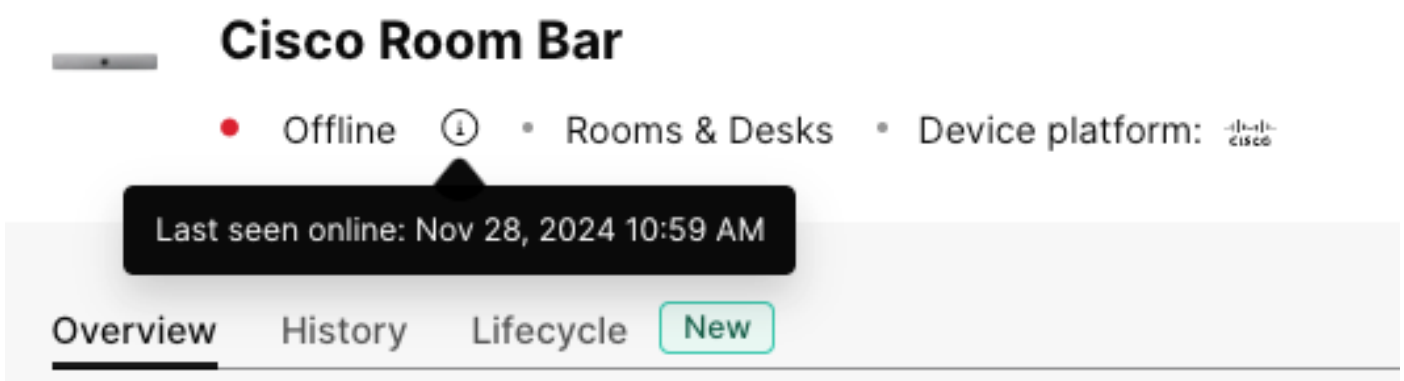
背景説明

このドキュメントでは、温度が重大な制限を超えると、クラウドに登録されたビデオエンドポイントがランダムにシャットダウンする仕組みについて説明します。ビデオエンドポイント(Cisco Room Bar)がオフラインになり、ランダムにシャットダウンされます。電源ケーブルをオンラインに戻すには、電源ケーブルをいったん外してから再度接続する必要があります。別の電源ケーブル/電源ソケット/電源アダプタを使用しても問題が解決しない。ビデオエンドポイントを工場出荷時の状態にハードリセットしても、何も解決しない。同じモデルのその他のビデオエンドポイントには問題がありません。ビデオエンドポイントは、オフラインになる前にエラーメッセージや通知を表示しません。

トラブルシューティングの手順

1. ビデオエンドポイントがオフラインになったら、正確なタイムスタンプを記録します。Offlineステータスは、エンドポイントが最後にオンラインになった正確な時刻とともに、Control Hubにも反映されます。

最後に表示されたオンラインステータスを表示するには、Control Hub > Devices > Search for the concerned Endpointの順に移動します。Informationアイコンをクリックして、Last seen onlineの詳細を表示します。



Control HubのDevicesセクションで最後にオンラインになった日付と時刻を表示

2. エンドポイントがオンラインに戻ったら、ビデオエンドポイントからログバンドルの収集に進みます。
3. 問題発生時のタイムスタンプに関連付けられているログを分析します。

ログ分析

ログバンドルを確認すると、限界温度を超えている温度を示すログ行が表示されます。

```
2024-07-03T09:27:25.113+08:00 thermal_control[5328]: temperature criticalT_GPU: 94.50 C [0.50 > limit]
```

```
9:27:25.113+08:00 thermal_control[5328]: temperature criticalT_GPU: 94.50 C [0.50 > limit]
9:27:25.113+08:00 thermal_control[5328]: temperature above critical limit - will shutdown in 20000 ms
9:27:26.114+08:00 thermal_control[5328]: temperature warningT_GPU: 93.50 C [9.50 > limit]
```

ログバンドルからのエラーメッセージ

```
2024-07-03T09:27:25.113+08:00 thermal_control[5328]: temperature exceeding critical limit - shutdown in
```

```
9:25.113+08:00 thermal_control[5328]: temperature above critical limit - will shutdown in 20000 ms
9:26.114+08:00 thermal_control[5328]: temperature warningT_GPU: 93.50 C [9.50 > limit]
9:26.114+08:00 thermal_control[5328]: temperature below critical limit - shutdown averted
```

温度が限界を超えていることを示すエラーメッセージ

```
2024-07-03T09:28:56.115+08:00 thermal_control[5328]: Thermal shutdown due to critical temperature
```

```
thermal_control[5328]: Thermal shutdown due to critical temperature
thermal_control[5328]: Use 'thermal_control_util set_thermal_shutdown'
thermal_control[5328]: system will now shutdown.
```

クリティカルな温度が原因でサーマルシャットダウンが発生するエラーメッセージ

```
03T09:29:01.132+08:00 thermal_control[5328]: system will now shutdown.
```

「System Would Now Shutdown」を示すエラーメッセージ

```
2024-07-03T09:29:06.194+08:00 video[3951]: Received shutdown notification from SYSTEM_MAIN
```

```
2024-07-03T09:29:06.194+08:00 video[3951]: bootnotifier: Shutdown due to notification from main
```

根本原因

ビデオエンドポイントがランダムにシャットダウンする根本的な原因は、システムの温度が臨界温度を超えているためにサーマルシャットダウンが発生することです。

動作温度および保管湿度の仕様：

- 動作温度および湿度：相対湿度(RH)10 ~ 90 %での周囲温度：0 ~ 35 °C(32 ~ 95 °F)
- 保管温度および湿度：-20 ~ 60 °C(-4 ~ 140 °F)、RH 10 ~
- 90 % (結露しないこと)

Operating and storage temperature and humidity	<ul style="list-style-type: none">• Operating temperature and humidity: 0°C to 35°C (32°F to 95°F) ambient temperature at 10% to 90% Relative Humidity (RH)• Storage temperature and humidity: -20°C to 60°C (-4°F to 140°F) at RH 10% to 90% (non-condensing)
---	---

動作および保管の温度と湿度に対して許容される値

解決方法

ビデオエンドポイントを低温の部屋に移動すると、温度がクリティカルな限界を超えないため、問題が解決します。この部屋の周囲温度は、ビデオエンドポイントの動作に許容範囲内です。

このような問題のトラブルシューティングを行う際は、次のチェックリストを参照することをお勧めします。

1. 周囲温度：部屋の周囲温度を確認してください。温度が、デバイスの動作に対して許容可能な範囲内であることを確認します。周囲温度が高いと、デバイスの過熱の原因となる可能性があります。
2. 過熱：デバイスを物理的に確認し、過熱しているかどうかを確認してください（異常に暑いと感じますか？）。これは、デバイス自体が過熱しているかどうかを判断するのに役立ちます。
3. デバイスの場所を変更する：できれば、同様のデバイスが正しく機能している部屋にデバイスを移動します。これは、問題が環境に固有であるかどうかを特定するのに役立ちます。
4. 換気の確認：装置が換気の良い場所に設置され、通気孔の周囲に障害物がないことを確認します。
5. ほこりやごみ：デバイスの通気口を塞ぐ可能性のあるほこりやごみを確認します。これらをクリーニングすると、エアフローの改善に役立ちます。
6. 内蔵ファン：可能であれば、内蔵ファンが正常に動作しているかどうかを確認します。ファンが正常に機能しない場合に、過熱が発生することがあります。
7. 電源モジュール：電源モジュールが安定しており、変動していないことを確認します。

関連情報

- [デバイスの管理ガイド](#)
- [Cisco Room Barデータシート](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。