

Solucione problemas de desligamento de endpoints de vídeo devido à alta temperatura

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Passos de Troubleshooting](#)

[Análise de registros](#)

[Causa raiz](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve a solução de problemas de um endpoint de vídeo que desliga aleatoriamente devido à temperatura exceder o limite crítico.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Endpoints registrados na nuvem
- Webex Control Hub

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Room Bar Endpoint na versão RoomOS 11.14.1.7 5361a1d6d58
- Webex Control Hub

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

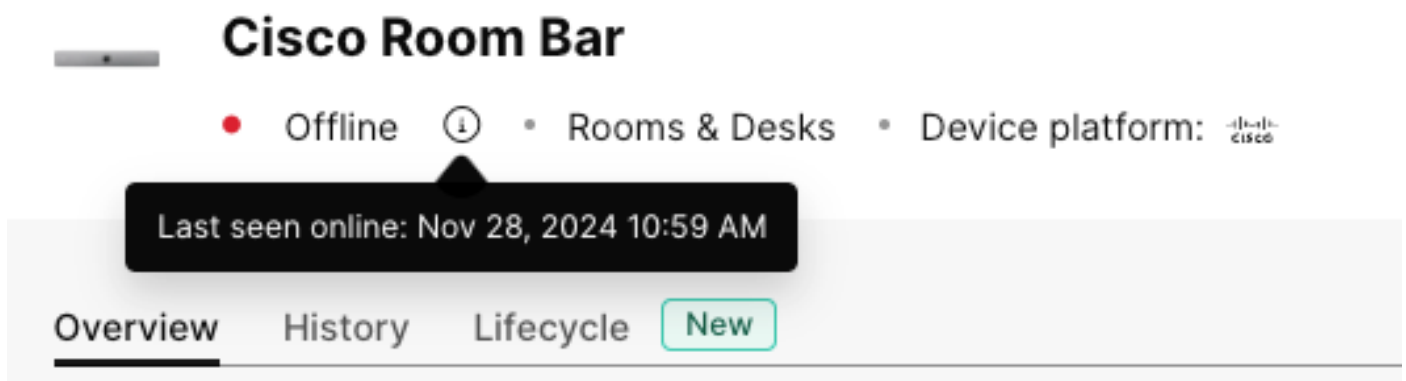
Informações de Apoio

Este documento descreve como a temperatura que excede o limite crítico pode fazer com que um endpoint de vídeo registrado na nuvem seja desligado aleatoriamente. O endpoint de vídeo (barra de salas da Cisco) fica off-line/é desligado aleatoriamente. Você precisa desconectar e reconectar o cabo de alimentação para colocá-lo online novamente. O problema persiste mesmo após o uso de outro cabo de alimentação/soquete de alimentação/adaptador de alimentação. A redefinição forçada de fábrica do endpoint de vídeo não ajudou. Outros endpoints de vídeo do mesmo modelo não estão tendo problemas. O endpoint de vídeo não mostra nenhuma mensagem de erro ou notificação antes de ficar offline.

Passos de Troubleshooting

1. Quando o endpoint de vídeo ficar offline, anote o carimbo de data/hora exato. O status Offline reflete também no Control Hub, juntamente com a hora exata em que o Ponto de Extremidade foi visto pela última vez online.

Para exibir o último status online visto, navegue para Control Hub > Devices > Search for the concern Endpoint. Clique no ícone Information para ver os detalhes de Last seen online:



Seção Dispositivos do Hub de Controle mostrando a data e hora online vistas pela última vez

2. Continue coletando o pacote log do endpoint de vídeo, quando o endpoint estiver online novamente.
3. Analise os logs correlacionados com o carimbo de data e hora quando o problema ocorrer.

Análise de registros

Ao revisar o pacote de registro, você pode ver as linhas de registro apontando para temperatura que excede o limite crítico:

```
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]
```

Trecho de erro do pacote de log

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

```
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]
9:27:26.114+08:00 thermal_control[5328]: temperature below critical limit - shutdown averted
```

Trecho De Erro Mostrando Temperatura Excedendo Limite Crítico

```
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.
```

Trecho de erro mostrando o desligamento térmico devido à temperatura crítica

```
2024-07-03T09:29:01.132+08:00 thermal_control[5328]: system will now shutdown.
```

Trecho De Erro Mostrando Que O Sistema Seria Desligado Agora

```
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
```

Causa raiz

A causa raiz por trás do desligamento aleatório do endpoint de vídeo se deve à temperatura do sistema exceder o limite crítico, o que causa um desligamento térmico.

Especificações relativas à temperatura e humidade de funcionamento e de armazenagem:

- Temperatura e umidade de operação: 0°C a 35°C (32°F a 95°F) temperatura ambiente a 10% a 90% de Umidade Relativa (RH)
- Temperatura e humidade de armazenagem: -20°C a 60°C (-4°F a 140°F) com RH de 10% a 90% (sem condensação)

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)
---	---

Valores aceitáveis para temperatura e umidade de operação e armazenamento

Solução

Mover o endpoint de vídeo para uma sala mais fria resolve o problema, pois a temperatura não excede o limite crítico. A temperatura ambiente desta sala está dentro dos limites aceitáveis para a operação do endpoint de vídeo.

É recomendável exibir esta lista de verificação ao solucionar esses problemas:

1. Temperatura ambiente: Por favor, verifique a temperatura ambiente da sala. Verifique se a temperatura está dentro dos limites aceitáveis para a operação do dispositivo. As altas temperaturas ambientes podem contribuir para o superaquecimento do dispositivo.
2. Superaquecimento: Verifique fisicamente o dispositivo e veja se ele está superaquecendo (ele está muito quente?). Isso pode ajudar a determinar se o próprio dispositivo está superaquecendo.
3. Alterar o local do dispositivo: De preferência, mova o dispositivo para uma sala onde um dispositivo semelhante esteja funcionando corretamente. Isso ajuda a identificar se o problema é específico do ambiente.
4. Verificação da ventilação: Assegure-se de que o dispositivo seja colocado em uma área bem ventilada e que não haja obstruções ao redor dos orifícios de ventilação.
5. Poeira e detritos: Verifique se há poeira ou resíduos que possam bloquear as portas de ventilação do dispositivo. Limpá-los pode ajudar a melhorar o fluxo de ar.
6. Ventiladores internos: Se possível, verifique se os ventiladores internos estão funcionando corretamente. Às vezes, um ventilador com mau funcionamento pode causar superaquecimento.
7. fonte de alimentação: Verifique se a fonte de alimentação está estável e não flutuando.

Informações Relacionadas

- [Guia do administrador do dispositivo](#)
- [Folha de Dados da Barra de Sala da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.