

# Verifique as falhas de hardware e reúna dados antes da RMA

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Informações a serem coletadas para RMAs de AP sem fio](#)

[Conclusão](#)

[Informações Relacionadas](#)

---

## Introdução

Este documento fornece uma lista de verificação de dados para falhas em massa de pontos de acesso que é benéfico para o TAC para resolver problemas adicionais e executar RMA.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento básico dos APs Cisco Wave1, Cisco Wave2 e/ou 11AX
- Bom entendimento do processo de junção de AP com o Catalyst 9800 WLC.
- Práticas recomendadas de instalação de AP interno e externo.

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões específicas de software e hardware de access points e se aplica a todos os access points da Cisco.

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 artigo fornece uma boa compreensão dos dados que precisam ser coletados antes de executar uma substituição de hardware em situações de falha em massa ou substituição de APs. Ele também fornece etapas para coletar o acionador e os dados para falhas futuras. Os dados coletados são úteis para que o TAC valide, solucione outros problemas e execute RMA ou substituição de hardware conforme necessário.

## Informações a serem coletadas para RMAs de AP sem fio

Recomenda-se coletar essas informações e fornecê-las ao TAC por meio da solicitação de serviço:

- O número total de unidades que falharam em um ambiente específico. A porcentagem de falha fornece boa clareza sobre quantas unidades falharam fora de quantas
- Número de peça do dispositivo (PID) ou modelo(s) e número(s) de série das unidades.
- A versão do software que estava sendo executada no dispositivo quando houve falha.
- Se um upgrade de hardware ou software foi executado recentemente ou alguma alteração no switch de uplink, verifique se os dispositivos estão falhando no mesmo site sempre ou Aleatório ou Todos os sites? Se houver impacto em vários locais, compartilhe as informações relevantes de todos eles:
  - Se os dispositivos estiverem falhando sempre em um local específico, identifique se há alguma dependência e acionador em termos de: Localização física
  - Ambiente
  - Clima
  - Opção de alimentação (POE, injetor ou adaptador)
  - Carga do cliente
- Verifique se os dispositivos estão falhando no mesmo local sempre ou Aleatório ou Todos os locais? Se houver impacto em vários locais, compartilhe as informações relevantes de todos eles.
  - Se os dispositivos estiverem falhando sempre em um local específico, identifique se há alguma dependência e acionador em termos de: localização física, ambiente, clima, opção de alimentação (POE ou injetor ou adaptador), carga de clientes, se uma atualização de hardware ou de software foi executada recentemente ou qualquer alteração no switch de uplink.
- Verifique se os dispositivos falharam imediatamente após a instalação ou logo após a ligação ou se falharam ao chegarem.
- Se os dispositivos não falharem imediatamente após a instalação, colete os dados sobre o número de dias ou meses em que os dispositivos estavam ativos antes de falharem . Se a peça não falhou imediatamente, recupere uma cópia da configuração mais recente disponível.
- Se o AP estiver sendo ligado, verifique o status do LED. Verifique o guia de instalação,

seção - Status do LED do ponto de acesso. Um exemplo de link : [Verificando os LEDs do Ponto de Acesso](#)

- Se o console ou SSH para AP estiver disponível, reúna estes logs:
  - show logging
  - show tech
  - dir flash: Verifique se há arquivos de travamento ou núcleo)
  - more flash:<filename>
  - Os arquivos de travamento de AP também podem ser obtidos da WLC 9800 usando o procedimento : [Travamentos de AP](#)

Isso ajuda a verificar se há algum problema no nível do software, como travamentos.

- Se o AP estiver falhando na alimentação, verifique se o dispositivo está recebendo energia suficiente via UPOE ou POE+. Caso o switch esteja fornecendo energia, tente trocar por um cabo, switchport, switch, injetor de energia ou adaptador de energia que funcione corretamente, um de cada vez, para identificar a fonte da falha.
- Para implantações externas, verifique se há aterramento adequado. Em caso afirmativo, colete imagens e forneça as informações pertinentes na descrição do caso do TAC.
  - Se o aterramento não for feito para APs, consulte a série de vídeos de melhores práticas de instalação externa na seção "Informações relacionadas" deste artigo.
  - Se o AP interno for implantado em um ambiente externo, verifique se há um gabinete NEMA. Verifique se há algum vazamento de água, corrosão ou dano físico. Recomenda-se o uso de equipamentos resistentes de nível industrial para ambientes adversos.
  - Devem ser evitados os pedidos de armazenagem e de substituição em massa. Sugere-se a substituição em caso de falha.
  - Nos casos em que houver falhas repetidas no mesmo local e a falha for maior, solicite ao TAC um arquivo EFA para Análise de Falha. Com esse processo, a peça com falha pode ser enviada para o local onde a equipe de hardware pode executar análise avançada e compartilhar o relatório de falha.
  - Fique atento aos avisos de campo [Pesquisa de aviso de campo](#) e às ferramentas do validador SN disponíveis no FN. Consulte [FN de falha de inicialização de AP](#) para obter um exemplo de notificação de campo sobre corrupção de imagem após a atualização. Esse é um problema de software e o hardware não precisa ser substituído ou trocado, já que existem procedimentos de recuperação.

## Conclusão

Aproveitar a lista de verificação e isolar o disparador ajuda nos casos de falhas em massa, economizando tempo para clientes e parceiros ao usar a etapa metódica correta para solucionar problemas, identificar e substituir as unidades com falha.

## Informações Relacionadas

Se o aterramento não for feito para APs, consulte o guia de melhores práticas de instalação

externa e os vídeos:

[Série de vídeos: práticas recomendadas para a instalação de pontos de acesso wireless externos](#)

Links para vídeos no YouTube:

- [Práticas recomendadas para instalar pontos de acesso wireless externos: uma visão geral](#)
- [Práticas recomendadas para a instalação de pontos de acesso wireless externos: antena](#)
- [Práticas recomendadas para a instalação de pontos de acesso wireless externos: fonte de alimentação](#)
- [Práticas recomendadas para pontos de acesso wireless externos: montagem de acessórios](#)
- [Práticas recomendadas para a instalação de pontos de acesso externos sem fio: aterramento](#)
- [Práticas recomendadas para pontos de acesso externos - Proteção contra raios](#)
- [Práticas recomendadas para a instalação de pontos de acesso wireless externos: proteção contra invasão de água](#)
- [Práticas recomendadas para pontos de acesso wireless externos: envoltórios de cabos e conectores](#)
- [Práticas recomendadas para pontos de acesso wireless externos: gabinete eletrônico ou de gabinete](#)
- [APs Wireless Externos E Industriais](#)

## 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.