

# Contenido

[Introducción](#)

[Información general para todas las Plataformas](#)

[Nave-A la información](#)

[Software y requerimientos de firmware](#)

[Razón de pedir un RMA](#)

[Pasos de Troubleshooting realizados](#)

[Información de acceso](#)

[Ejemplos de la salida de comando de las Plataformas IGX/BPX](#)

[Ejemplos de resultado para los comandos dspcderrs y dspcderrs slot-num](#)

[Ejemplo de resultado para el comando dspalms](#)

[Ejemplos de resultado para los comandos dspswlog y dspswlog slot-num](#)

[Utilice el comando dsplog](#)

[Ejemplo de resultado para el comando dspcd slot-num](#)

[Ejemplos de la salida de comando de las plataformas MGX](#)

[Ejemplo de resultado para los dspcds y los comandos dspcd](#)

[Ejemplo de resultado para el comando version](#)

[Ejemplo de resultado para el comando dsplog -sl slot-num](#)

[Ejemplo de resultado para el comando dsperr](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Es importante proporcionar la Información requerida a un ingeniero de soporte técnico de Cisco cuando usted pide un Return Materials Authorization (RMA) para un IGX, un BPX, o un producto MGX, que asegura un proceso eficiente y completo RMA. Usted no necesita esperar al ingeniero de soporte técnico para entrarle en contacto. Usted puede poner al día su caso de soporte técnico con la información apropiada.

## [Información general para todas las Plataformas](#)

Esta sección describe la información independiente de la plataforma requerida que usted debe suministrar para completar eficientemente su RMA.

### [Nave-A la información](#)

Ponga al día el caso o al ingeniero de soporte técnico con esta información:

- Nave-al direccionamiento
- Nombre del contacto del sitio
- Número de teléfono de contacto del sitio

### [Software y requerimientos de firmware](#)

Usted puede indicar un firmware y/o un software específicos, si es necesario; sin embargo, sea consciente de estas consideraciones:

- Usted puede descargar el software y el firmware el sitio Web de Cisco y las piezas se puede actualizar/retroceder en el sitio Web de Cisco.
- Su envío puede ser retrasado si usted pide una versión de software o un firmware específica.
- Usted puede pedir un downgrade de la entrega en el próximo día laborable si usted tiene dos o el contrato de entrega de cuatro horas y necesitar un software o una versión de firmware específico.

## Razón de pedir un RMA

Indique la razón de su petición RMA; algunos ejemplos son:

- Indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor inoperable sin el LED
- Errores de hardware
- Puerto defectuoso

## Pasos de Troubleshooting realizados

Indique los pasos que usted se realizó para resolver problemas el problema, que determinó que el problema es problemas del hardware.

## Información de acceso

En la mayoría de los casos, un ingeniero de soporte técnico debe acceder su nodo/red para verificar que un RMA está requerido. Este paso le guarda el tiempo si el problema no se relaciona con el hardware.

## Ejemplos de la salida de comando de las Plataformas IGX/BPX

Esta sección identifica la salida de comando que usted necesita obtener si su problema se asocia a un IGX o a una plataforma BPX.

## Ejemplos de resultado para los comandos dspcderrs y dspcderrs slot-num

Proporcione la salida del comando **dspcderrs** y **dspcderrs slot-num**, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```
lv-8620a TN Cisco BPX 8620 9.3.45 Nov. 11 2003 21:19 GMT Slot Failure Slot
FailureNumber Records Number Records-----
12 None 1 None 13 None 2 None 14 None 3
None 15 None 4 None 5 None 6 None 7 None 8
None 9 None 10 None 11 NoneLast Command: dspcderrsNext Command:
MAJOR ALARMLv-8620a TN Cisco BPX 8620 9.3.45 Nov. 11 2003 21:22 GMTBXM in Slot 3 :
823106 Rev FHR Failures Cleared: Date/Time Not Set-----
Records Cleared: Date/Time Not SetSelf Test Threshold Counter: 0 Threshold
Limit: 300Total Pass: 57 Total Fail: 0 Total Abort: 1First Pass:
Date/Time Not Set Last Pass: Date/Time Not SetFirst Fail:
Last Fail:Background Test Threshold Counter: 0 Threshold Limit: 300Total Pass: 0
Total Fail: 0 Total Abort: 0First Pass: Last Pass:First
```

```

Fail:                               Last Fail:Hardware Error      Total Events: 0      Threshold
Counter: 0First Event:              Last Event:Last Command: dspcderrs 3Next
Command:                             MAJOR ALARM

```

## [Ejemplo de resultado para el comando dspalms](#)

Proporcione la salida del comando **dspalms**, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```

lv-8620a  TN  Cisco  BPX 8620  9.3.45  Nov. 11 2003 21:23 GMTAlarm summary (Configured
alarm slots: None)Connections Failed:      NoneTRK Alarms:          3 MajorsLine Alarms:
NonePort Alarms:          NoneCards Failed:          1Slots Alarmed:          NoneMissing
Cards:          2Remote Node Alarms:      2 UnreachablesAPS Alarms:          NoneInterface
Shelf Alarms: 1 UnreachableASM Alarms:          NoneLast Command: dspalmsNext Command:
MAJOR ALARM

```

## [Ejemplos de resultado para los comandos dspswlog y dspswlog slot-num](#)

Proporcione la salida del comando **dspswlog** y **dspswlog slot-num**, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```

lv-8620a  TN  Cisco  BPX 8620  9.3.45  Nov. 11 2003 21:26 GMTActive CC's Software LogNo.
Type  Number  Data(Hex)  PC(Hex)  PROC  SwRev  Date  Time  l.  Error  1015
DEADBEEF  302E6F96  TN_1  9.3.45  11/11/03 21:25:56Last Command: dspswlogNext Command:
SW
MAJOR ALARMLv-8620a  TN  Cisco  BPX 8620
9.3.45  Nov. 11 2003 21:26 GMTActive CC's Software LogNo.  Type  Number  Data(Hex)
PC(Hex)  PROC  SwRev  Date  Time  l.  Error  1015  DEADBEEF  302E6F96  TN_1
9.3.45  11/11/03 21:25:56US 30698E9C  30 2E 6F 96 00 00 03 F7  DE AD BE EF 30 69 8F 40
0.o.....0i.@US 30698EAC  30 4B 48 4A 00 00 00 01  31 83 59 B8 00 00 00 00
OKHJ....1.Y.....US 30698EBC  00 00 00 00 00 00 00 00  00 00 00 00 00 00 00 00
.....US 30698ECC  00 00 00 00 00 00 00 00  00 00 00 00 00 00 00 00
.....US 30698EDC  00 00 00 00 00 00 00 00  00 00 00 00 00 00 0C 00 00
.....US 30698EEC  00 00 00 00 00 31 83 40 50  00 00 00 01 00 00 00 01
....1.@P.....US 30698EFC  00 00 00 00 00 00 00 00  00 00 00 6D 00 00 00 00
.....m....US 30698F0C  31 83 99 DC 31 83 31 CC  31 83 58 08 00 00 00 00
1...1.1.1.X.....US 30698F1C  31 83 64 5F 00 00 00 27  00 00 00 00 00 00 00 00
1.d_...'.....US 30698F2C  00 00 01 B0 00 00 00 91  31 83 58 08 00 00 00 01  .....1.X.....
page 1This Command: dspswlog 1Use cursor keys to move up or down. DEL to quit
SW
MAJOR ALARM

```

## [Utilice el comando dsplog](#)

Usted debe utilizar el comando **dsplog** alrededor de la época del error y registrar la salida.

## [Ejemplo de resultado para el comando dspcd slot-num](#)

Proporcione la salida del comando **dspcd slot-num**, tal y como se muestra en de este ejemplo.

**Nota:** Capture la pantalla entera, que se asegura de que la versión de software está visualizada en el top, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```

lv-8620a  TN  Cisco  BPX 8620  9.3.45  Nov. 11 2003 21:13 GMTDetailed Card Display for BX-
155 in slot 3Status:          ActiveRevision:          FHR          Backcard InstalledSerial
Number:  823106          Type:          LM-BXMTop Asm Number:  28215802          Revision:
BBQueue Size:          228300          Serial Number:  836411Supp:4 Pts,OC3,FST,VcShp
Top Asm Number:Supp:VT,ChStLv 2,VSI(Lv 3,ITSM)          Supp: 4 Pts,OC3,SMF,RedSlot:NOSupp:APS(FW),
F4F5Supp:LMiv1,ILMiv1,NbrDsc,XLSupp:TrkVcShp,OAM-
E#Ch:8128,PG[1]:8160,PG[2]:8160PG[1]:1,2,PG[2]:3,4,#Sched_Ch:16384 #Total_Ch:8128Last Command:
dspcd 3Next Command:
MAJOR ALARM

```

## [Ejemplos de la salida de comando de las plataformas MGX](#)

Esta sección identifica la salida de comando que usted necesita obtener si su problema se asocia

a una plataforma MGX.

## [Ejemplo de resultado para los dspcds y los comandos dspcd](#)

Proporcione el **comando dspcds** hecho salir del regulador, y de la salida del **comando dspcd** del indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor afectado, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```
lv-8250d.1.7.PXM.a > dspcds      Slot  CardState      CardType      CardAlarm  Redundancy  ----  --
-----  -----  -----  -----  -----  -----  ---
Empty      Clear  1.3  Empty      1.1  Empty      Clear  1.4  Empty      1.2
Clear  1.5  Empty      Clear  1.6  Empty      Clear  1.9  Empty      1.7
Active      PXM1-T3E3  Major  1.8  Empty      Clear  1.9  Empty      1.12
Clear  1.10  Empty      Clear  1.11  Empty      Clear  1.14  Empty      1.17
Empty      Clear  1.13  Empty      Clear  1.16  Empty      Clear  1.19  Active
Clear  1.15  Empty      Clear  1.18  Empty      Clear  1.19  Active
AUSM-8T1/B  MajorType <CR> to continue, Q<CR> to stop:  Slot  CardState      CardType
CardAlarm  Redundancy  ----  -----  -----  -----  ---
CESM-8T1  Clear  1.21  Empty      Clear  1.22  Empty      Clear  1.27
Clear  1.25  Empty      Clear  1.26  Empty      Clear  1.29  Active
Empty      Clear  1.28  Empty      Clear  1.31  Active      SRM-3T3
VISM-8T1  Clear  1.30  Empty      Clear  NumOfValidEntries: 32  NodeName:
Major  1.32  Empty      Clear
lv-8250d  Date: 11/12/2003  Time: 08:34:41  TimeZone:
PST  TimeZoneGMTOff: -8  StatsMasterIpAddress: 0.0.0.0Type <CR> to continue, Q<CR> to
stop: shelfIntegratedAlarm: Major  BkplnSerialNum: SCA044000QS  BkplnType:
0  BkplnFabNumber: 28-2681-03  BkplnHwRev: E0  ChassisType:
MGX8250  Power Supply Wattage: 1200lv-8250d.1.7.PXM.a > cc 19(session redirected)lv-
8250d.1.19.AUSMB8.a > dspcdInitialized the function Pointer  ModuleSlotNumber: 19
FunctionModuleState: Active  FunctionModuleType: AUSM-8T1/B
FunctionModuleSerialNum: 927584  FunctionModuleHWRev: aa  FunctionModuleFWRev:
10.2.21  FunctionModuleResetReason: Reset by PXM  LineModuleType: LM-RJ48-8T1
LineModuleState: Present  mibVersionNumber: 34  configChangeTypeBitMap:
CardCnfChng, LineCnfChng  cardIntegratedAlarm: Major  cardMajorAlarmBitMap: Line
Alarm  IMA  PORT  ALARM  cardMinorAlarmBitMap: Port  LMI
FailureType <CR> to continue, Q<CR> to stop: Front Card Info  Hardware Revision  :
AA  Card Type  : 52  Serial Number  : 927584  Fab Number  :
28-2979-01  Back Card Info  Hardware Revision  : AA  Card Type  : 22
Serial Number  : 652727  Fab Number  : 28-2011-01lv-8250d.1.19.AUSMB8.a >
```

## [Ejemplo de resultado para el comando version](#)

Proporcione el **comando version** hecho salir del módulo de servicio afectado y del regulador, tal y como se muestra en de este ejemplo.

**Nota:** Algunos sistemas utilizan el **comando dspversion** en vez del **comando version**.

```
lv-8250d.1.19.AUSMB8.a > version***** Cisco Systems Inc. AXIS AUSM-8T1/E1 Card ***** Firmware
Version = 10.2.21  Backup Boot version = AU8_BT_1.0.02  AUSM8p Xilinx file =
ausm8pXilinx.hVxWorks (for CISCO) version 5.1.1-R3000.Kernel: WIND version 2.4.Made on Thu Jul
24 21:29:44 PDT 2003.Boot line:lv-8250d.1.19.AUSMB8.a > cc 7(session redirected)lv-
8250d.1.7.PXM.a > versionVxWorks (for POPEYE) version 5.3.1.Kernel: WIND version 2.5.Made on Jul
30 2003, 16:40:11.Boot line:lnPci(0,0)C: e=172.21.57.62:ffffff00 g=172.21.57.1 u=autoprog
pw=cisco tn=pxm-8PXM firmware version : 1.2.21Boot Image Version : 1.2.21lv-8250d.1.7.PXM.a >
```

## [Ejemplo de resultado para el comando dsplog -sl slot-num](#)

Proporcione el **comando dsplog -sl slot-num** hecho salir a partir alrededor de la época del error, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```
lv-8250d.1.7.PXM.a > dsplog -sl 1911/12/2003-08:25:06 19 talarm      AUSM-6-7059 Line Statistical Alarm : minor, line: 411/12/2003-08:25:06 19 talarm      AUSM-6-7059 Line Statistical Alarm : minor, line: 311/12/2003-08:25:06 19 talarm      AUSM-6-7059 Line Statistical Alarm : minor, line: 211/12/2003-08:25:06 19 talarm      AUSM-6-7059 Line Statistical Alarm : minor, line: 111/12/2003-08:24:56 19 talarm      AUSM-6-7055 Line Rx LOS alarm on : line: 411/12/2003-08:24:56 19 talarm      AUSM-6-7055 Line Rx LOS alarm on : line: 311/12/2003-08:24:56 19 talarm      AUSM-6-7055 Line Rx LOS alarm on : line: 211/12/2003-08:24:56 19 talarm      AUSM-6-7055
```

## [Ejemplo de resultado para el comando dsperr](#)

Proporcione el comando **dsperr** hecho salir a partir alrededor de la época del error, tal y como se muestra en de este ejemplo.

```
lv-8250d.1.7.PXM.a > dsperrError Log for Slot 07: Error Num 915      Firmware version: 1.2.21
Product Id: 8250      Timestamp: 11/11/2003-05:45:18 Node name: lv-8250dSection Number 0:Event
Logged: 11/11/2003-05:45:18 07 PAR:Netw      SSI-4-NOTOWNER      00915 A process 0x1003b that is
not the owner 0x1003c is attempting to free block 0x84720e88Section Number 1:Stack
Trace:0x804308c4 vxTaskEntry      +00c: sysTaskSetup+0()0x8004bf50 sysTaskSetup
+090: nw_hdlr+0()0x803515d4 nw_hdlr      +0d4: nw_gt_letters+0()0x80350014
nw_gt_letters      +7c4: process_vsi_rsp+0()0x803436d4 process_vsi_rsp      +1d0:
nw_vsi_conn_cmd_rsp+0()0x80342d74 nw_vsi_conn_cmd_rsp      +5a4:
upd_chksumblk_conchain+0()0x803265d8 upd_chksumblk_conchain      +110: deassign_block+0()0x80314da0
deassign_block      +3b8: remove_block+0()0x80314e70 remove_block      +098:
Free_mem+0()0x80322a20 Free_mem      +03c: ssiFree+0()0x8003dd84 ssiFree
+0d0: ssiEvent+0()0x8003ad9c ssiEvent      +22c: ssiEventMsgReport+0()0x8003b02c
ssiEventMsgReport      +248: ssiStackTrace+0()-----Type <CR> to continue, Q<CR> to
stop:
```

## [Información Relacionada](#)

- [Descargas – WAN Switching Software](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)