

# Troubleshooting de hardware para los as5350 y as5400 Series Router

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Compatibilidad del hardware y del software y requerimientos de memoria](#)

[Identificación del problema](#)

[captura de información](#)

[Reinicio o recarga de router](#)

[Loops continuos o de inicio](#)

[No aparece ningún rastro del router](#)

[Resolución de problemas](#)

[Resolución de problemas de interfaces seriales](#)

[Resolución de problemas en interfaces ISDN](#)

[Resolución de problemas de módems NextPort](#)

[Resolución de problemas de la memoria](#)

[Resolución de problemas de bloqueo de router](#)

[Información que Debe Recopilarse si se Abre una Solicitud de Servicio](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Es muy común que se desperdicie tiempo y recursos valiosos reemplazando elementos del hardware que en realidad funcionan correctamente. Este documento ayuda a los posibles problemas de hardware del Troubleshooting con los Cisco AS5350 y AS5400 Series Router, y puede ayudarle a identificar qué componente puede causar una falla de hardware, dependiendo del tipo de error que el router está experimentando.

## prerrequisitos

### Requisitos

Los Quien lea este documento deben estar bien informados de estos documentos:

- [Guía de instalación del chasis del Cisco AS5350 Universal Gateway](#)
- [Guía de instalación del chasis del Cisco AS5400 Universal Gateway](#)

- [Cisco AS5350 y guía de instalación de la placa de Universal Gateway AS5400](#)
- [Resolución de problemas por averías del router](#)
- [Field Notice de las AS5300 Series](#)
- [Field Notice de las AS5400 Series](#)

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento no es específica a una versión de software de Cisco IOS®, sino se aplica a todas las versiones del Cisco IOS Software que se ejecuten en los Cisco AS5350 y 5400 Series Router.

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

## [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## [Compatibilidad del hardware y del software y requerimientos de memoria](#)

Siempre que usted instale un nuevo indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor, módulo, o imagen del Cisco IOS Software, es importante verificar que el servidor de acceso tiene bastante memoria, y que el hardware y software es compatible con las características usted desea utilizar.

Siga los pasos recomendados a continuación para comprobar la compatibilidad del hardware y el software y los requisitos de memoria:

1. Utilice la herramienta Software Advisor (sólo para clientes [registrados](#)) para seleccionar el software apropiado para su dispositivo de red
2. Utilice la [área de software de la descarga \(clientes registrados solamente\)](#) para marcar la cantidad mínima de memoria (RAM y Flash) requerida por el Cisco IOS Software, y descargue la imagen del Cisco IOS Software. Para determinar la cantidad de memoria (RAM y Flash) instalada en su router, consulte la sección Requisitos de la memoria del apartado [Cómo elegir una versión del Software del IOS de Cisco](#). **Consejos:** Si usted quiere guardar las mismas características que la versión que se está ejecutando actualmente en su router, pero no sabe qué conjunto de características usted está utilizando, publique el **comando show version** en su router y péguelo en la [herramienta del Output Interpreter \(clientes registrados solamente\)](#) para descubrir. Es importante comprobar la compatibilidad de las funciones, especialmente si desea utilizar las funciones del programa más recientes. [Si necesita actualizar la imagen del software del IOS de Cisco a una versión o conjunto de características nuevo, consulte la sección Cómo elegir una versión del software del IOS de Cisco para obtener más información al respecto.](#)
3. Si usted determina que una actualización de Cisco IOS Software está requerida, siga la [instalación de software y procedimiento de actualización](#) para el Cisco AS5350 y el AS5400.

## Identificación del problema

Puesto que el problema encontrado se puede causar por muchos factores tales como hardware, software, los cables, compañía telefónica, configuración, y así sucesivamente, es importante que usted aísla y verifica cada opción. Esta sección describe alguno comúnmente - los síntomas considerados y el procedimiento de resolución apropiado.

### captura de información

Para determinar la causa del problema, primero debe reunirse toda la información posible sobre el problema La siguiente información es esencial para determinar la causa del problema

- [Registros de la consola \(para obtener más información, consulte la sección Aplicación de configuraciones apropiadas del emulador de terminal para las conexiones de la consola\).](#)
- Información de syslog — Si configuran al router para enviar los registros a un servidor de Syslog, usted puede poder obtener la información sobre qué sucedió. Para los detalles, refiera al [Resource Manager Essentials y a la Análisis de Syslog: Cómo.](#)
- show technical-support command output – El comando show technical-support es una compilación de muchos comandos diferentes, entre ellos show version, show running-config y show stacks. Los ingenieros de soporte técnico piden generalmente esta información resolver problemas los problemas del hardware. Es importante recoger la **información de soporte técnico de la demostración** antes de hacer una recarga o un ciclo del poder pues estas acciones pueden hacer toda la información sobre el problema ser perdido.
- Complete la secuencia de arranque si el router experimenta los errores de arranque.

Si cuenta con el resultado de un comando show de su dispositivo Cisco (incluido el comando show technical-support), puede usarlo para mostrar posibles problemas y sus soluciones. Para utilizar , usted debe ser un [cliente registrado](#), se abra una sesión, y hace el Javascript habilitar.

### cliente registrado

## Reinicio o recarga de router

El router no puede reiniciar o recargar por varias razones. Cuando el router reinicia, vuelve a un estado normal (el significado que está pasando tráfico y permite que le acceda en el router); sin embargo, puede reiniciarse nuevamente. La tabla abajo proporciona algunas razones comunes para las reinicializaciones del router, junto con los consejos de Troubleshooting. Si usted está experimentando uno de estos problemas, haga clic en el link y le lleva a los pasos de Troubleshooting por ese problema determinado. Para marcar porqué el router reinició, publique el **comando show version** y la mirada en la salida.

Razón de la reinicialización	Pasos a tomar
Recarga a debido a un desperf	Una “caída del sistema” refiere a una situación donde el sistema ha detectado un error no recuperado y se ha recommenzado. Una caída puede ser causada por problemas de software o de hardware o de ambos. Esta sección se

<p>efecto del router</p>	<p>encarga de caídas causadas por hardware y caídas relacionadas con el software pero que pueden confundirse con problemas de hardware. <b>IMPORTANTE:</b> Si recargan al router después de que la caída (por ejemplo, a través de un ciclo del poder o del <b>comando reload</b>), información importante sobre la caída sea perdida, así que intente recoger la salida del <b>comando show technical-support y show log</b>, así como el archivo CRASHINFO (si es posible) antes de recargar al router. Para más información con respecto a este problema, refiera a los <a href="#">desperfectos del router del troubleshooting</a>.</p>
<p>Recargue debido a un caída de error de bus</p>	<p>El sistema detecta un error de bus cuando el procesador intenta tener acceso a un lugar de la memoria que no existe (un error de software) o no responde correctamente (un problema de hardware). Para identificar un error del bus puede mirar la salida del comando show version provista por el router (si no ha sido sometido a un ciclo de apagado y encendido o recargado manualmente). Aquí verá dos ejemplos de caídas por errores en el bus: Router uptime is 2 days, 21 hours, 30 minutes System restarted by bus error at PC 0x30EE546, address 0xBB4C4 System image file is "flash:igs-j-1.111-24.bin", booted via flash ..... En el prompt de consola, el este mensaje de error se pudo también considerar durante a error de bus: *** System received a Bus Error exception *** signal= 0xa, code= 0x8, context= 0x608c3a50 PC = 0x60368518, Cause = 0x20, Status Reg = 0x34008002 Para más información con respecto a este problema, refiera a los <a href="#">caída de error de bus del troubleshooting</a>.</p>
<p><a href="#">Recargue debido a un error de paridad</a></p>	<p>En el primer acontecimiento, monitoree simplemente al router. En el segundo acontecimiento, substituya el hardware correspondiente según lo descrito en los <a href="#">errores de paridad de la memoria del procesador</a>.</p>
<p><a href="#">Recargue debido a error de bus</a></p>	<p>Marque la correlación de memoria del <b>comando show region</b> contra el direccionamiento del error de bus. Si el direccionamiento es válido, esto es más probable los problemas del hardware. Si el direccionamiento es inválido, hay un problema con la versión del Cisco IOS Software que se está ejecutando. Intente la herramienta del</p>

	<p><a href="#">Output Interpreter</a> (<a href="#">clientes registrados solamente</a>) para visualizar los problemas potenciales y los arreglos. Para más información con respecto a este problema, refiera a los <a href="#">caída de error de bus del troubleshooting</a>.</p>
<p><a href="#">Recarga debido a una caída del sistema a forzada por software</a></p>	<p>Casi siempre, esto es un problema de software. Actualice a la versión del software Cisco IOS más reciente en su serie de versión.</p>
<p><a href="#">Recarga debido a error de SegV</a></p>	<p>Los errores de la violación de la segmentación (SegV) son siempre problemas del software relacionado. <a href="#">Actualícese a la versión más reciente del software IOS de Cisco o utilice la herramienta Output Interpreter (sólo para clientes registrados) para mostrar posibles problemas y soluciones</a>. Para más información con respecto a este problema, usted puede también referir a las <a href="#">excepciones del SegV</a>.</p>
<p><a href="#">La recarga debido al temporizador de vigilancia expiró</a></p>	<p>La mayor parte del tiempo, estos mensajes indican los problemas del hardware. El reemplazo de la placa de la CPU soluciona generalmente el problema, a menos que otros elementos (por ejemplo, si se ha insertado un nuevo módulo, y comienza a recargar) señalen a un pedazo específico de hardware. Para más información sobre cómo resolver problemas este problema, refiera a los <a href="#">tiempos de espera de vigilancia del troubleshooting</a>.</p>
<p><a href="#">¿Qué hace a un router ser recomendada por el "aborto" o la "trampa de seguimiento"?</a></p>	<p>Si usted no lo hace ciclo de la potencia o recargar manualmente al router, la <b>demonstración version output</b> visualiza esto:</p> <pre>Router uptime is 1 minute System restarted by abort at PC 0x802737BC System image file is "flash:c2600-i-mz.120-4.T" O Router uptime is 2 minutes System restarted by trace trap at PC 0x3171310 System image file is "flash:c2500-jos56i-1.120-9.bin"</pre>
<p><a href="#">¿Por</a></p>	<p>En la mayoría de los casos, éste es el resultado</p>

<a href="#">qué mi router pierde la configuración durante el reinicio?</a>	de un registro de la configuración incorrectamente fijado. Usualmente se cambia el registro de la configuración cuando se recupera una contraseña para saltar la configuración de inicio cuando reinicia. Muchas veces, el registro de la configuración no se devuelve de nuevo a una configuración normal.
--	---

Para más información, refiera a los [tipos Menos comunes de caídas del sistema](#).

## [Loops continuos o de inicio](#)

El router puede sufrir un loop continuo que puede deberse a un problema del hardware. Un loop continuo nunca lo deja tener acceso al router (por ejemplo, no puede iniciar sesión para habilitar el modo), y el router sigue arrojando mensajes de error de desplazamiento hasta que es apagado.

Si el router está experimentando un loop continuo, apague el router y quite todas las Dial Feature Cards (DFC) como las tarjetas CT1/CE1 PRI, CT3 o NextPort del chasis, vuelva a instalar todos los módulos de memoria (RAM y Flash) y luego encienda nuevamente el router.

Si el loop continuo persiste, es posible que ello responda a una imagen corrupta o inválida del software del IOS de Cisco en la memoria Flash del router. Intente cargar una diversa versión de Cisco IOS Software según lo descrito adentro [procedimiento de descarga de consola Xmodem utilizando ROMmon](#).

Si el mismo problema todavía continúa con un chasis vacío y una diversa versión de Cisco IOS Software, después sustituya los módulos de la memoria (Flash y RAM). Si persiste el problema, sustituya el chasis.

Si el problema desaparece luego de eliminar todos los DFC, apague nuevamente el router, reinserte el primer módulo de red y vuelva a encenderlo. Controle si el router falla otra vez. Relance este procedimiento hasta que usted identifique el DFC que causa la caída y sustituya el DFC defectuoso.

**Nota:** Si el router no experimenta el Loop continuo después de seguir los pasos de Troubleshooting arriba, el problema se puede causar por un módulo de red mal asentado. Se recomienda que vigile el router durante 24 horas para asegurarse de que siga funcionando sin que vuelva a producirse el error.

## [No aparece ningún rastro del router](#)

Intente conectarse al router utilizando el puerto de consola. [Asegúrese de utilizar el cable transpuesto de consola que se incluye con el router \(para obtener instrucciones sobre cómo identificar el cable, consulte Identificación de un cable transpuesto de consola\) junto con el adaptador de RJ-45 a DB-9 o DB-25 que coincide con el puerto serie de su computadora.](#) También, asegúrese de que su software de terminal se encuentre configurado en 9600 bps, 8 databits, 1 stopbit, ninguna paridad. Apague y encienda el router. Si en un período de un minuto aún no puede ver absolutamente ningún resultado, reemplace el hardware.

Para más información sobre la conexión con el puerto de la consola, refiera a [aplicar las configuraciones del emulador de terminal correctas para las conexiones de consola](#).

## [Resolución de problemas](#)

Esta sección proporciona las referencias para Troubleshooting para las diversos interfaces y dispositivos.

### [Resolución de problemas de interfaces seriales](#)

- [Diagrama de flujo de resolución de problemas de T1](#)
- [Resolución de problemas de líneas en serie](#)
- [Prueba de loopback para las líneas T1/56K](#)

### [Resolución de problemas en interfaces ISDN](#)

- [Resolución de problemas de la capa 1 de ISDN](#)
- [Resolver problemas la capa ISDN 2](#)
- [Resolución de problemas de la capa 3 de ISDN](#)

### [Resolución de problemas de módems NextPort](#)

- [Identificación de los controladores y del hardware del módem en las plataformas AS5xxx](#)
- [Configuración de la recuperación de NextPort SPE](#)
- [Comparación de comandos NextPort SPE con comandos de módems MICA](#)
- [Interpretación de los códigos de motivos para la desconexión de NextPort](#)
- [Tabla de referencia de la versión del software del IOS y Nexport SPE](#)
- [Comprensión de las versiones Nextport SPE](#)

### [Resolución de problemas de la memoria](#)

Si su servidor de acceso no tiene bastante memoria, éste puede dar lugar a los errores de arranque o a otros problemas tales como [%SYS-2-MALLOCFAIL](#): Errores de la [falla de asignación de memoria](#).

### [Resolución de problemas de bloqueo de router](#)

Un Cisco 4000 Series Router puede experimentar una caída del router. El bloqueo del router se produce cuando el inicio del router llega hasta cierto punto en que ya no acepta la ejecución de ningún comando ni la pulsación de ninguna tecla. En otras palabras, la pantalla de la consola se congela después de cierto punto. Los bloqueos no son necesariamente problemas de hardware, generalmente son problemas de software. Si su router está experimentando una caída del router, refiera al [router del troubleshooting cuelga](#).

## [Información que Debe Recopilarse si se Abre una Solicitud de Servicio](#)

Si usted todavía necesita la ayuda después de seguir los pasos de Troubleshooting arriba y quiere [abrir una solicitud de servicio](#) ([clientes registrados solamente](#)) con el Soporte técnico de Cisco, esté seguro de incluir la siguiente información:

- Capturas de consola que muestran mensajes de error
- Capturas de consola que muestran los pasos realizados para resolver el problema y la secuencia de inicio durante cada paso
- El componente de hardware que falló y el número de serie del chasis
- Registros de resolución de problemas
- Resultado del comando show technical-support

[Puede vincular información a su solicitud de servicio transfiriéndola mediante la Herramienta de solicitud de servicio TAC \(sólo para clientes registrados\)](#). Si usted no puede acceder la herramienta de la solicitud de servicio de TAC, usted puede enviar la información en un elemento adjunto de correo electrónico a [attach@cisco.com](mailto:attach@cisco.com) con su número de la solicitud de servicio en el asunto de su mensaje para adjuntar la información pertinente a su solicitud de servicio.

## [Información Relacionada](#)

- [Página del índice de resolución de problemas de hardware](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)