

Interpréter et dépanner les erreurs de disque dur pour ACNS 4.2 et 5.0 sur les modules Cisco Content Engine

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[États d'erreur de disque](#)

[Unité de disque morte](#)

[Erreur matérielle](#)

[Erreur logicielle sur Disk00](#)

[Déterminez si un problème est une erreur de disque de matériel ou un problème logiciel](#)

[Procédure pas à pas](#)

[Remplacement de matériel](#)

[Catégories de panne](#)

[Après remplacement](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit des erreurs de disque dur pour des versions 4.2 de Logiciel Cisco Application and Content Networking System (ACNS) et 5.0 sur des Cisco Contents Engine (ces). Ce document explique également comment interpréter et dépanner des erreurs de disque dur. Les procédures dans cette aide de document vous déterminent si une unité de disque est opérationnelle, et si le problème est un problème de matériel ou un problème logiciel si le lecteur ne fonctionne pas correctement. Quand vous rencontrez des questions avec le disque dur, vous devez complètement dépanner l'unité de disque afin d'éviter le remplacement inutile de matériel.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de

logiciel suivantes :

- ACNS 4.2 et 5.0
- Engines satisfaites de réseau CE-507-K9, CE-507AV-K9, CE-560-K9, CE-560AV-CDN-K9, CE-590-DC-K9, CE-590-K9 et CE-590-ICDN-K9

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

États d'erreur de disque

Panne d'unité de disque d'état ACNS 4.2 et 5.0 de plusieurs manières. Il y a de légères différences dans l'enregistrement d'erreur dans les versions 4.2 et 5.0 mais l'approche globale est semblable.

Unité de disque morte

Il y a plusieurs modes de panne d'entraînement. Un mode de défaillance extrême est que le lecteur défectueux ne révèle pas même sur le bus de l'interface SCSI (SCSI). Quand une telle panne se produit, le logiciel suppose que le lecteur n'est pas présent. Exécutez une inspection visuelle de la case. Si vous pouvez voir qu'un lecteur est présent, mais ACNS indique que le lecteur manque, vous pouvez conclure une panne claire. Par exemple, émettez les **shows disk** commandent ou les **détails de show disk** commandent. Si la sortie de ces commandes réclame qu'aucun disque n'est présent, il y a une panne claire.

Assurez-vous que le lecteur n'est pas devenu lâchement. En outre, vérifiez les problèmes de câblage SCSI. Si aucune de ces actions ne résout le problème, vous devez remplacer le disque.

Attention : Assurez-vous que vous arrêtez l'alimentation avant que vous vérifiiez les câbles, ou avant que vous réinsérez ou insérez le lecteur.

Erreur matérielle

Un mode de panne plus commun est quand quelque chose va mal sur un lecteur, et le lecteur ne peut pas lire ou écrire un ou plusieurs secteurs. Le code générique de pilote SCSI prend cette panne, et affiche un message au niveau LOG_CRIT. Cette erreur va au Syslog, qui réside par défaut dans `/local1/syslog.txt`.

Sur ACNS 5.0 et plus tard, le message d'erreur va au CDM également, si CDM est configuré.

Voici le format du message d'erreur :

```
SCSI I/O error: POSSIBLE BAD DISK -- device 0x%x, sector %d
```

Le message inclut le mot « possible » comme haie contre d'autres sources des pannes E/S. Par

exemple, panne de câblage SCSI si une baie de stockage est impliquée, ou diverses conditions de panne de FibreChannel. Cependant, ce message fait typiquement indiquer la panne de disque. Les divers autres messages de noyau qui indiquent la corruption du système de fichiers également accompagnent ce message.

Remarque: Recherchez la chaîne "ext2" dans de tels messages.

Dans le message d'erreur, le périphérique est un numéro de périphérique hexadécimal major+minor de la forme 0x8XY ou 0x41XY, où X et Y sont des chiffres hexadécimaux. X indique que le lecteur physique (du point de vue de Linux) et Y indique la partition sur le lecteur affecté. Le chiffre d'entraînement est 0-based, et le nombre de partition est 1-based (0 pour une partition signifie le lecteur entier). Par exemple, 0x802 signifie disk00, la partition 2, et 0x4103 signifie disk16, la partition 3.

Ce tableau présente le mappage entre les numéros de périphérique quand toutes les unités de disque sont présentes :

Numéro de périphérique	Description
0x800 - 0x80f	Disk00, ou partitionnent 1 à 15 sur disk00
0x810 - 0x81f	Disk01, ou partitionnent 1 à 15 sur disk01
...	...
0x8f0 - 0x8ff	Disk15, ou partitionnent 1 à 15 sur disk15
0x4100 - 0x410f	Le disque 16, ou partitionnent 1 à 15 sur disk16
0x4110 - 0x411f	Le disque 17, ou partitionnent 1 à 15 sur disk17
...	...
0x41f0 - 0x41ff	Le disque 31, ou partitionnent 1 à 15 sur disk31

Remarque: Le mappage peut être compensé si un ou plusieurs unités de disque manquent.

Remarque: Vous n'avez pas besoin de connaître le nombre de partition. Le nombre de secteur est un certain secteur dans la partition affectée. La connaissance de ce nombre n'est pas essentielle, mais le nombre de secteur est signalé à des fins d'information. Parfois, le De ou d'autres peut employer ces informations pour reproduire la panne. Pour ceci, le De doit et déclencher manuellement une E/S de disque à la zone appropriée du disque par l'unité de disque.

Si vous observez le comportement étrange, ou la panne suspecte de disque pour une raison quelconque, émettez les **shows disk** et les commandes EXEC de **détails de shows disk**. Vous pouvez confirmer la panne d'entraînement si la sortie de ces commandes contient des messages semblables à ceci :

```
disk<x> is bad. Check cable or replace it.
```

Dans ce message, le <x> peut être 00, 01, ou plus élevé. Cette valeur indique le lecteur qui a manqué. Référez-vous à la documentation du produit pour que le [logiciel de Cisco ACNS](#) trouve l'emplacement physique du lecteur relativement au reste de la case.

Le câble de contrôle ou le remplace qu'une partie du message s'applique seulement pour des lecteurs sur une baie de stockage externe. Vous pouvez ignorer la présente partie du message pour les lecteurs internes sur la partie de modèles dans le domaine — CE-507 et CE-560 avec seulement les lecteurs internes.

Les shows disk et les commandes de **détails de shows disk** exécutent un contrôle superficiel de disque. Parfois, le contrôle n'identifie pas toutes les pannes. Par conséquent, en plus de ces commandes de l'interface de ligne de commande (CLI), vous devez également obtenir la sortie de Syslog, qui réside par défaut dans `/local/syslog.txt`. Copiez la sortie sur un système externe par la commande de **FTP de disque de copie**. Utilisez une visionneuse de fichiers, un éditeur de texte, ou un traitement de texte pour le rechercher par le fichier journal. Recherche de l'extrémité du fichier vers l'arrière pour regarder les plus nouveaux messages d'abord. Recherchez le `mauvais disque possible` et les messages semblables. Vous pouvez également réaliser ceci par la commande EXEC de **découverte** :

```
ce#find match "POSSIBLE BAD DISK" syslog.txt
```

Vous pouvez également observer certaines pannes d'entraînement dans le démarrage sorti sur la console série. Dans ACNS 5.0 et plus tard, cette sortie va également de nouveau dans le Syslog après démarrage, et peut apparaître dans le fichier de `syslog.txt`. Ces messages sont semblables aux messages dans la sortie du **show disk** ou des **détails de show disk**, commande. Par exemple, le `disk<x>` est mauvais message. Recherchez ces messages après que les lignes qui contiennent la chaîne "BOOT-100", et avant la ligne qui contient la chaîne « écrivant le runlevel 200". Si message d'erreur ne se produit pas entre ces lignes, vous pouvez conclure que tous les systèmes de fichiers sont correctement montés. Les erreurs E/S peuvent encore se produire ultérieurement, typiquement si la panne particulière d'entraînement est limitée seulement à un certain secteur ou positionnement ou plage des secteurs. Attention de paiement à la sortie de Syslog.

[Erreur logicielle sur Disk00](#)

Quelques types de problèmes liés au disque peuvent avoir comme conséquence les messages d'erreur qui n'indiquent pas réellement la panne de disque, mais comme conséquence plutôt un autre problème. Dans des ces cas, le remplacement de matériel ou le RMA n'est pas nécessaire. Voici un message standard qui indique un problème logiciel avec des partitions de disque ou des systèmes de fichiers de système-utilisation :

```
ce#find match "POSSIBLE BAD DISK" syslog.txt
```

Ce message apparaît sur la console pendant le démarrage, et également dans le Syslog si `/local/local1` pouvait monter. Les cas spécifiques où ce message apparaît ont différentes causes, mais sont généralement rares. Émettez le **disque récupèrent**, ou commande du **disque erase-disk00-partitions**, et puis émettent le **disque récupèrent** la commande de résoudre ce problème.

[Déterminez si un problème est une erreur de disque de matériel ou un problème logiciel](#)

Cette section fournit des instructions pas à pas de déterminer si un problème est une erreur de disque de matériel ou un problème logiciel. Cette section couvre des disques SCSI seulement. Cette section n'inclut pas le choix redondant de lecteurs des disques indépendants (RAID), de lecteurs de FiberChannel, et de périphériques de serveur d'accès à distance (NAS).

[Procédure pas à pas](#)

Étape 1

Vérifiez si le CE peut initialiser.

Dans quelques extrémité et rares cas, l'unité de disque SCSI peut avoir des problèmes qui font arrêter le pilote de périphérique ACNS pendant le démarrage. Vous pouvez vérifier ceci de la console du CE. Si la révision de gestionnaire de sous-système SCSI : le message 1.00 apparaît, et ACNS ne démarre pas, vérifiez si l'unité de disque ou le sous-système SCSI est défectueux. Sortez les unités de disque et redémarrez le système pour voir si le problème associé à l'unité de disque. Si cette action échoue, contactez Cisco pour déterminer l'origine du problème.

Si le CE démarre et vous recevez l'invite d'ouverture de connexion sur la console,

Étape 2

Émettez la commande de **show version** de vérifier la version de logiciel. Notez le numéro de version ACNS.

Étape 3

Émettez les **shows disk que les détails** commandent, et vérifiez la sortie. L'unité de disque doit apparaître en tant que « normale » s'insérée. Voici un résultat témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#show disks details
.....
disk16: Normal          (h04 c00 i08 100)    17501MB( 17.1GB)
  disk16/00: MEDIAFS    17500MB( 17.1GB) mounted internally
  FREE:                  0MB( 0.0GB)
```

Sample good ACNS 5.X output:

```
ACNS5#show disks details
.....
disk14: Normal          (h01 c00 i09 100 - Ext DAS)    35000MB( 34.2GB)
  disk14/00: CFS        34999MB( 34.2GB)
  FREE:                  1MB( 0.0GB)
```

Étape 4

Vérifiez si n'importe quelle unité de disque apparaît en tant que « non actuel ». Si vous êtes sûr que l'unité de disque est physiquement présente, mais la sortie affiche le lecteur en tant que « non actuel », une unité de disque morte est possible.

Voici un résultat témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#show disks details
.....
disk01: Not present
```

Voici un résultat témoin pour ACNS 5.x :

```
ACNS5#show disks details
.....
disk05: Not present
```

Étape 5

Vérifiez si n'importe quelle unité de disque apparaît en tant que « non reconnu ». « Non reconnu » indique habituellement que d'autres systèmes d'exploitation, par exemple, Windows ou Linux, ont utilisé l'unité de disque plus tôt. Ce problème ne se pose pas si vous utilisez les unités de disque que Cisco fournit. Obtenez une unité de disque de Cisco, et

Voici un résultat témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#show disks details
/ruby/bin/ruby_disk: disk [/dev/sdb] has an unknown partition [/dev/sdb1], skipping it
.....
disk01: Not recognized
```

Voici un résultat témoin pour ACNS 5.x :

```
ACNS5#show disks details
/ruby/bin/ruby_disk: disk [/dev/sdi] has an unknown partiton [/dev/sdi2], skipping it
.....
disk08: Not recognized
```

[Étape 6](#)

Vérifiez si n'importe quelle unité de disque apparaît en tant que « problématique ». Cet état indique habituellement un problème matériel. L'erreur ou les messages d'avertissement peut être différents. Quelques erreurs peuvent indiquer que le `diskXX` est mauvais, alors que d'autres erreurs peuvent indiquer ce disque `/dev/sdX` : ne pouvez pas {ouvrez-vous|lu|écrivez|recherche}.

Voici un résultat témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#show disks details
disk04 is bad. Check cable or replace it.
ruby_disk: Disk /dev/sdg: cannot open: Device not configured
.....
disk04: Problematic
.....
disk07: Problematic
```

Voici un résultat témoin pour ACNS 5.x :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

[Étape 7](#)

Vérifiez si l'unité de disque contient n'importe quelles erreurs SCSI. Recherchez le fichier de `syslog.txt`.

Les messages apparaissent également sur la console ou n'importe quel terminal selon la configuration de log. Si vous trouvez le mauvais message possible de disque dans `syslog.txt`, vous pouvez conclure qu'ou l'unité de disque est défectueuse, ou la connexion SCSI est mauvaise. Figure le nombre de disque et puis Voici le format du message :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

[Étape 8](#)

Émettez les **shows disk que les détails** commandent, ou passez par le journal de démarrage de console pour vérifier un problème logiciel avec disk00. Pour ACNS 5.x, vous pouvez trouver le journal de démarrage de console également dans **syslog.txt**.

Disk00 a quelques systèmes de fichier spécial qui stockent le logiciel ACNS et d'autres informations d'état qui sont persistants à travers des recharges. La commande de **détails de shows disk** doit afficher la partie de disk00 pour le « usage de système ». Si vous ne pouvez pas trouver la partie « d'utilisation de système », et vous ne trouvez aucun problème matériel dans les étapes précédentes,

Voici une certaine sortie témoin pour bon ACNS 4.2 :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

Voici une certaine sortie témoin pour bon ACNS 5.x :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

Voici une certaine sortie témoin pour mauvais ACNS 4.2 :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

Voici le message de démarrage d'ACNS 4.2 :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

Voici le message de démarrage d'ACNS 5.x :

```
ACNS5#show disks details
disk01 is bad. Check cable or replace it.
.....
disk01: Problematic
```

[Étape 9](#)

Arrêtez l'alimentation au CE. Sortez l'unité de disque. Réinsérez l'unité de disque si l'unité de disque est facilement accessible. Cela vaut famille pour Robin2 et de foudre matériel mais ne pas rectifier famille pour d'opale ou de tonnerre matériel. Assurez-vous que la connexion d'unité de disque est bonne. Revenez à l'étape que vous vous êtes terminée avant que cette étape, et répétez le test. Si le problème matériel persiste, entrez en contact avec le support de Cisco pour remplacer l'unité de disque ou le CE.

[Étape 10](#)

Installez l'unité de disque de rechange. Autrement,

[Étape 11](#)

Si disk00 a un problème logiciel, émettez le **disque récupèrent la** commande à fabriquer disk00. Une demande d'avertissement apparaît.

Voici une certaine sortie témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#disk recover
```

```
This will erase everything on disk00. Are you sure? [no]yes
System file systems appear to have been installed.
Please verify your software installation with 'show flash'
and install a new image if necessary.
```

Voici une certaine sortie témoin pour ACNS 5.x :

```
ACNS5#disk recover
```

```
This will erase everything on disk00. Are you sure? [no]yes
System file systems appear to have been installed.
Please verify your software installation with 'show flash'
and install a new image if necessary.
```

Si cette étape est réussie, Autrement, procédez à l'[étape 12](#).

[Étape 12](#)

Le **disque récupèrent** l'exécution dans l'[étape 11](#) peut échouer si des certaines applications ou utilisation disk00 de partition d'échange partiellement. Vous devez utiliser la commande **d'effacement de disque** d'effacer les partitions. Cette commande est semblable à la première partie du **disque récupèrent la** commande avec une option de **force**. Un avertissement semblable apparaît.

Voici une certaine sortie témoin pour ACNS 4.2 :

```
ACNS42#disk erase
```

```
This will erase everything on disk00. Are you sure? [no]yes
disk00 partition table erased. Will take effect after reboot.
ACNS42#reload
Proceed with reload?[confirm]
Shutting down all services, will timeout in 15 minutes.
```

Voici une certaine sortie témoin pour ACNS 5.x :

```
ACNS5#disk erase
```

```
This will erase everything on disk00. Are you sure? [no]yes
disk00 partition table erased. You need to reload the CE now!!!
ACNS5#reload
Proceed with reload?[confirm]
Shutting down all services, will timeout in 15 minutes.
```

Avertissement : Cette exécution est destructive. Le CE devient instable après cette étape. Rechargez le CE immédiatement.

[Étape 13](#)

Installez le logiciel de disque. Disk00 a été re-manufacturé. La partie de disque du logiciel doit être réinstallée. Suivez la procédure d'installation de logiciel standard. Habituellement, vous pouvez faire ainsi par l'interface du Content Distribution Manager (CDM), ou le CLI par exemple, avec le **copy ftp installez la** commande ou le **HTTP de copie installent la** commande.

Voici une commande de l'échantillon ACNS 4.2 :


```
ACNS42#copy ftp install server path ACNS-4.2.9-K9.bin
```

Voici une commande de l'échantillon ACNS 5.X :

```
ACNS5#copy ftp install server path ACNS-5.1.0-K9.bin
```

Après cette [étape](#).

Étape 14

Si l'unité de disque nouvellement remplacée n'est pas disk00, vous pouvez :

- Émettez le **disque ajoutent la** commande d'ajouter une nouvelle unité de disque.OU
- Émettez la commande de **config de disque** de modifier tous les lecteurs sur le CE.

Remarque: Les commandes erases de **config de disque** tout le contenu dans SYSFS, CFS, et MEDIAFS. Le contenu dans CDNFS est préservé.

Voici une commande de l'échantillon ACNS 4.2 :

```
ACNS42#disk config sysfs 5GB ecdnfs remaining
```

```
Disk configured successfully.
```

```
New configuration will take effect after reload.
```

```
Please remove this device from the ECDN CDM (if any) before reboot this device,  
as this device's configuration will be stale due to disk repartition.
```

```
ACNS42#reload
```

Voici une commande de l'échantillon ACNS 5.x :

```
ACNS5#disk config sysfs 10% cfs 2GB cdnfs remaining
```

```
Disk configured successfully.
```

```
New configuration will take effect after reload.
```

```
ACNS5#reload
```

Étape 15

Vérifiez si le CE est de nouveau au fonctionnement normal. Entrez en contact avec le centre d'assistance technique Cisco (TAC) si le problème persiste.

Remplacement de matériel

Si vous avez besoin d'un remplacement de matériel, vous devez ouvrir une demande de service avec Cisco TAC. Cisco TAC exige les informations dans cette liste de contrôle avant qu'un remplacement puisse être traité.

Liste de contrôle pour le remplacement de matériel
Identité de produit, numéro de série, numéro de pièce de matériel et version corrects ACNS des cases défectueuses.
Qu'est remplacé ?
Pourquoi la pièce a-t-elle été remplacée ? Incluez l'estimation personnelle.
Installation physique (topologie) où la panne en cours s'est produite.
Si l'accès de console ou de telnet est disponible, fournissez s'il vous plaît la sortie de ces commandes

show et logs :

- **affichez le support technique** (ce qui inclut la sortie de la commande de **configuration en cours d'exposition**)
- Les informations dans ces derniers se connectent, que vous pouvez obtenir par le FTP : Du CE :
`/local/local1/syslog.txt/local/local1/errorlog/` là sont beaucoup erreur ouvre une session ce répertoire. Sur la base de la panne, envoyez les logs appropriés. Par exemple, s'il y avait une question avec la distribution, collectez `dist*.*` sous ce répertoire.`/local/local1/servicelog/` là sont beaucoup service ouvre une session ce répertoire. Sur la base du service qui a manqué, vous devez envoyer les logs appropriés. Par exemple, s'il y avait une question avec le wmt, collectez `wmt*.*` sous ce répertoire. C'est une bonne idée d'envoyer `cms_ce_start*.*` pour n'importe quelle défaillance d'un service. Du CDM : `/local/local1/servicelog/` du CDM, capturent la transmission CMS du CE avec CDM pour voir si le CE s'est connecté n'importe quelles erreurs au CDM. `cms_cdm_start*.*` est nécessaire. Consider envoyant `cms*.*` de cet emplacement.
- Capture d'écran au démarrage du système.

Ce périphérique a-t-il été présenté à une installation de mise en place avant déploiement à la position actuelle ?

Avez-vous observé une panne semblable sur un autre périphérique reçu en même temps ?

Que les derniers changements ont-ils été faits au système des 15 derniers jours, y compris l'infrastructure ?

Le problème est-il intermittent ? Si oui, pouviez-vous reproduire le problème ? Énoncez l'intervalle.

Le problème est-il déterministe ? Si oui, décrivez comment recréer le problème.

Quelle activité était en cours sur le système au moment de la panne ?

Le logiciel a-t-il été installé ou enlevé- ?

Le trafic était-il lourd ou léger ? Ou le trafic était-il absent ?

Avez-vous apporté des nouvelles modifications de configuration ?

Avez-vous fait face à des problèmes environnementaux avant la panne en cours ? Voici une liste de telles pannes que vous devez rechercher :

- Panne de courant
- Panne de climatisation

- D'autres périphériques au même emplacement physique : Fonctionnent-ils bien ?
- Le châssis de case : Obtient-il surchauffé ?
- Bruit mécanique

Catégories de panne

En ce moment, si vous déterminez que le problème est certainement une défaillance matérielle, et exige du remplacement, essayez d'identifier la panne dans une de ces catégories, et saisissez les informations complémentaires pour cette catégorie de panne :

1. **Ne peut pas démarrer** Vérifiez si le système était DOA (panne au déballage). Si le système fonctionnait pendant quelque temps, mais ne peut pas démarrer maintenant, répondez à ces questions : Cet ordinateur a-t-il fonctionné plus tôt ? Sinon, l'ordinateur a-t-il jamais fonctionné ? Si oui, que l'ordre opérationnel mené au « ne peut pas démarrer » la situation ? Combien de temps le travail d'ordinateur avant la panne au a-t-il situé ? Saisissez la sortie de console pendant la tentative de démarrage.
2. **Mauvais disque dur** Vérifiez si un disque dur dans le système est défectueux. Si vous identifiez la question pour être un mauvais disque dur, répondez à ces questions : De quelle longueur ce système était-il en fonction ? Quelle est la structure d'utilisation de ce système ? (le trafic 24x7 ?) Y avait-il exceptionnellement un trafic élevé avant que le disque dur ait manqué ? Saisissez ces sorties : La sortie qui a signalé le lecteur pour être mauvaise. Les logs qui signalent le lecteur en tant que mauvais. La sortie de **commande show hardware**. La sortie de commande de **support technique d'exposition**.
3. **Mauvais bloc d'alimentation** Si le bloc d'alimentation dans l'unité est défectueux, et le système ne met pas sous tension, répondez à ces questions : Ce système a-t-il fonctionné avant ? Sinon, le système a-t-il jamais fonctionné ?
4. **Morts dès l'arrivée (DOA)** Si le système arrivait dans l'état mort et ne peut pas mettre ou démarrer sous tension, vérifiez si c'est le premier essai d'activer le système.
5. **Logiciel** Un remplacement de matériel est peu susceptible de résoudre un problème logiciel. Cependant, si vous pensez un remplacement de matériel est nécessaire, vous devez indiquer pourquoi vous pensez que remplacement de matériel peut résoudre le problème logiciel.
6. **Doublon** C'est de capturer le RMA du deuxième disque facultatif dans le CE-510 et le CE-510A. Si cette question est un doublon, répondez à ces questions : De quelle longueur ce système était-il en fonction ? Le travail de système avant la panne au a-t-il situé ? De quelle longueur ce système était-il en fonction ? Quelle est la structure d'utilisation de ce système ? (le trafic 24x7 ?)
7. **Autre** Toutes autres pannes non capturées jusqu'ici.
8. **Pas assez d'informations (NEI)** Utilisez cette catégorie seulement dans la rare circonstance que les informations disponibles ne sont pas adéquates pour classer la question par catégorie plus spécifiquement.

Après remplacement

Après remplacement de matériel, Cisco TAC continue avec vous pour obtenir ces informations :

- Quelles actions correctives spécifiques avez-vous prises avec le périphérique ?

- Quel était le résultat de chaque action ? Est-ce que par exemple, une réinitialisation dure a eu comme conséquence un message d'erreur particulier pendant le démarrage ? Ou, vous avez essayé de relier différents câbles d'Ethernets au même port, et différents ports sur le commutateur, mais le port Ethernet sur le CE n'affiche jamais une lumière de lien.
- Si vous apportiez de plusieurs modifications, qu'a résolu le problème finalement ?

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)