

Contenu

[Introduction](#)

[Les informations générales pour toutes les Plateformes](#)

[Bateau-Aux informations](#)

[Conditions requises de logiciel et de micrologiciel](#)

[Raison pour demander un RMA](#)

[Étapes de dépannage exécutées](#)

[Les informations d'accès](#)

[Exemples de sortie de commande des Plateformes IGX/BPX](#)

[Sortez les exemples pour les dspcderrs et les commandes emplacement-numériques de dspcderrs](#)

[Exemple de sortie pour la commande de dspalms](#)

[Sortez les exemples pour le dspswlog et les commandes emplacement-numériques de dspswlog](#)

[Utilisez la commande de dsplog](#)

[Exemple de sortie pour la commande emplacement-numérique de dspcd](#)

[Exemples de sortie de commande des Plateformes MGX](#)

[Sortez l'exemple pour les dspcds et le dspcd commande](#)

[Exemple de sortie pour la commande de version](#)

[Sortez l'exemple pour le dsplog - commande emplacement-numérique SL](#)

[Exemple de sortie pour la commande de dsperr](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Il est important de fournir l'information requise à un ingénieur de support technique de Cisco quand vous demandez une autorisation de matériaux de retour (RMA) pour un produit IGX, BPX, ou MGX, qui assure un processus efficace et complet RMA. Vous n'avez pas besoin d'attendre l'ingénieur de Soutien technique pour vous contacter. Vous pouvez mettre à jour votre cas de support technique avec l'information correcte.

[Les informations générales pour toutes les Plateformes](#)

Cette section décrit les informations exigées de plate--indépendant que vous devez fournir pour se terminer efficacement votre RMA.

[Bateau-Aux informations](#)

Mettez à jour le cas ou l'ingénieur de Soutien technique avec ces informations :

- Bateau-à l'adresse
- Nom du contact de site
- Numéro de téléphone de contact de site

Conditions requises de logiciel et de micrologiciel

Vous pouvez indiquer un micrologiciel et/ou un logiciel spécifiques, si nécessaire ; cependant, rendez-vous compte de ces considérations :

- Vous pouvez télécharger le logiciel et le micrologiciel le site Web Cisco et les pièces peut être mis/déclassifié à jour sur le site Web Cisco.
- Votre expédition peut être retardée si vous demandez une version spécifique de logiciel ou de micrologiciel.
- Vous pouvez demander un prochain downgrade de la livraison de Business Day si vous avez des deux ou le contrat de livraison de quatre heures et avoir besoin d'un logiciel ou d'une version de firmware spécifique.

Raison pour demander un RMA

Indiquez la raison pour votre demande d'autorisation de retour de matériel ; quelques exemples sont :

- Carte inopérable sans des LED
- Erreurs matérielles
- Port défectueux

Étapes de dépannage exécutées

Indiquez les étapes que vous avez exécuté pour dépanner le problème, qui a déterminé que le problème est un problème de matériel.

Les informations d'accès

Dans la plupart des cas, un ingénieur de Soutien technique doit accéder à votre noeud/réseau pour vérifier qu'un RMA est exigé. Cette étape t'épargne le temps si le problème n'est pas lié au matériel.

Exemples de sortie de commande des Plateformes IGX/BPX

Cette section identifie la sortie de commande que vous devez obtenir si votre problème est associé avec une plate-forme IGX ou BPX.

Sortez les exemples pour les dspcderrs et les commandes emplacement-numériques de dspcderrs

Fournissez les **dspcderrs** et la sortie de commande emplacement-*numérique de dspcderrs*, suivant les indications de cet exemple.

```
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: dspsderrrs 3Next
Command:          MAJOR ALARM

```

[Exemple de sortie pour la commande de dspalms](#)

Fournissez la sortie de commande de **dspsalms**, suivant les indications de cet exemple.

```

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: dspsalmsNext Command:
MAJOR ALARM

```

[Sortez les exemples pour le dspswlog et les commandes emplacement-numériques de dspswlog](#)

Fournissez le **dspswlog** et la sortie de commande emplacement-*numérique* de **dspswlog**, suivant les indications de cet exemple.

```

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 1.  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 1.  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
0KHJ...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 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

```

[Utilisez la commande de dspllog](#)

Vous devriez utiliser la commande de **dspllog** autour de la période de la panne et enregistrer la sortie.

[Exemple de sortie pour la commande emplacement-numérique de dspscd](#)

Fournissez la sortie de commande emplacement-*numérique* de **dspscd**, suivant les indications de cet exemple.

Remarque: Capturez l'écran entier, qui s'assure que la version de logiciel est affichée au dessus, suivant les indications de cet exemple.

```
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
```

Exemples de sortie de commande des Plateformes MGX

Cette section identifie la sortie de commande que vous devez obtenir si votre problème est associé avec une plate-forme MGX.

Sortez l'exemple pour les dspcds et le dspcd commande

Fournissez la sortie de commande de **dspcds** du contrôleur, et la sortie de commande de **dspcd** de la carte affectée, suivant les indications de cet exemple.

```
lv-8250d.1.7.PXM.a > dspcds Slot CardState CardType CardAlarm Redundancy ---- --
-----
Empty Clear 1.1 Empty 1.1 Empty Clear 1.2
Clear 1.5 Empty Clear 1.3 Empty Clear 1.4 Empty Clear 1.7
Active PXM1-T3E3 Major 1.8 Empty Clear 1.9 Empty
Clear 1.10 Empty Clear 1.11 Empty Clear 1.12
Empty Clear 1.13 Empty Clear 1.14 Empty
Clear 1.15 Empty Clear 1.16 Empty Clear 1.17
Active FRSM-8T1 Major 1.18 Empty Clear 1.19 Active
AUSM-8T1/B MajorType <CR> to continue, Q<CR> to stop: Slot CardState CardType
CardAlarm Redundancy ---- 1.20 Active
CESM-8T1 Clear 1.21 Empty Clear 1.22 Empty
Clear 1.25 Empty Clear 1.26 Empty Clear 1.27
Empty Clear 1.28 Empty Clear 1.29 Active
VISM-8T1 Clear 1.30 Empty Clear 1.31 Active SRM-3T3
Major 1.32 Empty Clear NumOfValidEntries: 32 NodeName:
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 >
```

Exemple de sortie pour la commande de version

Fournissez la sortie de commande de **version** du module de service affecté et du contrôleur, suivant les indications de cet exemple.

Remarque: Quelques systèmes utilisent la commande de **dspversion** au lieu de la commande de **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 >
```

[Sortez l'exemple pour le dsplog - commande emplacement-numérique SL](#)

Fournissez le **dsplog** - sortie de commande emplacement-*numérique* SL de autour de la période de la panne, suivant les indications de cet exemple.

```
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
```

[Exemple de sortie pour la commande de dsperr](#)

Fournissez la sortie de commande de **dsperr** de autour de la période de la panne, suivant les indications de cet exemple.

```
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:
```

[Informations connexes](#)

- [Téléchargements - Logiciel de commutation WAN](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)