

# Troubleshooting de Travamentos no Versatile Interface Processor (VIP)

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Arquitetura de VIP](#)

[Como identificar seu VIP](#)

[Obtenha um arquivo de informação de travamento de VIP](#)

[Tipos de travamento](#)

[Erros de paridade](#)

[NACK presente no CyBus](#)

[Travamentos de VIP devido a software](#)

[exceção de erro de barramento](#)

[Relate travamentos de VIP ao Suporte técnico de Cisco](#)

[Antes que você criar um caso de TAC](#)

[Informações a serem coletadas se você abrir um caso de TAC](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento contém informações para resolver problemas de travamento no processador versátil de interface (VIP).

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

Cisco recomenda que você tem o conhecimento dos [Field Notice do 7500 Series Router](#).

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- VIP1
- VIP2-10
- VIP2-15

- VIP2-20
- VIP2-40
- VIP2-50
- FEIP2
- GEIP
- GEIP+
- VIP4-50
- VIP4-80
- VIP6-80

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 sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

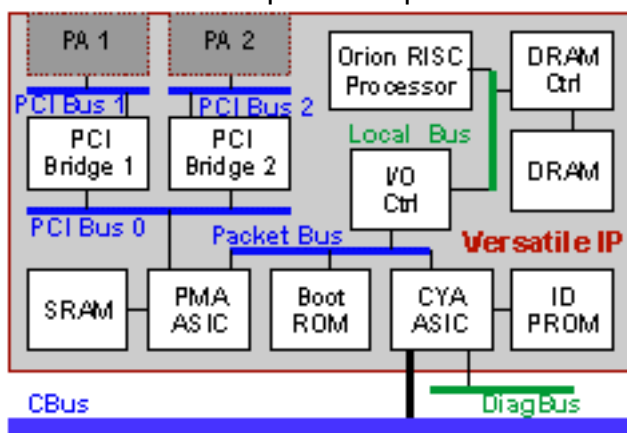
## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Arquitetura de VIP

A fim interpretar um travamento de VIP, é importante para primeiramente compreender a arquitetura básica do VIP. A figura nesta seção mostra o diagrama de bloco funcional do VIP2, que inclui estes componentes:

- Computação do conjunto de instruções reduzida (RISC) CPU de Orion e circuitos associados, que incluem o ram dinâmica (DRAM), o esconderijo L2, os circuitos integrados do aplicativo específicos RENO (ASIC), e a ROM da bota.
- CyBus ASIC — O componente que controla e transfere pacotes entre o VIP2 Static RAM (SRAM) e a memória de pacote de sistema (MEMD) através dos CyBus ou do CxBus.
- Memória de pacotes ASIC — Responsável para pacotes moventes entre adaptadores de porta e SRAM.
- Barramentos da interconexão de componente periférico (PCI) — Trajetos de dados entre os adaptadores de porta e o VIP2 SRAM.
- Pontes — Responsável para isolar os barramentos individuais PCI dos adaptadores de porta.



O microcódigo VIP2 (firmware) é uma imagem que forneça instruções de software cartão-específicas. Um dispositivo da memória programável para somente leitura (PROM) no VIP2

contém uma imagem de boot do microcódigo padrão que ajude ao sistema em encontrar e em carregar a imagem de microcódigo do pacote do software de Cisco IOS® ou da memória Flash. A imagem de inicialização do microcódigo no PROM inicializa o VIP2 e, em seguida, auxilia o download da imagem de microcódigo do VIP2. Todas as interfaces do mesmo tipo carregam a mesma imagem de microcódigo, seja a partir do pacote de software Cisco IOS ou a partir da memória Flash. Embora a memória Flash possa armazenar várias versões de microcódigo para um tipo de interface específico, apenas uma imagem pode carregar na inicialização.

O comando **show controllers cbus** indica a versão do microcódigo atualmente carregada e sendo executado para cada processador de interface e o VIP2. O comando **show startup-config** mostra as instruções do sistema atuais para carregamento de microcódigo na inicialização.

Quando você pesquisa defeitos, você pode usar a figura nesta seção como guia para ler a informação de um arquivo de informação de travamento de VIP ou do Syslog. Como um exemplo, o olhar nestas saídas de SYSLOG que mostram a paridade inválida é encontrado quando lido do VIP SRAM:

```
Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 Nevada Error Interrupt Register = 0x2
Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 PMA error register = 0046000000001000
Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 Packet Memory Read Parity error
!--- Bad parity is found when read from the VIP SRAM. Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6
PCI master address = 0460000 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 PA Bay 0 Upstream PCI-PCI
Bridge, Handle=0 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 DEC21050 bridge chip, config=0x0 Apr 29
23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x00): cfid = 0x00011011 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG:
slot6 (0x04): cfcs = 0x02800147 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x08): cfccid =
0x06040002 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x0C): cfpmlt = 0x00010000 Apr 29 23:19:13:
%VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x18): cfsmlt = 0x00010100 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6
(0x1C): cfsis = 0x02807020 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x20): cfmla = 0x01F00000
Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x24): cfpmla = 0x0000FE00 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-
1-MSG: slot6 (0x3C): cfbc = 0x00030000 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x40): cfseed =
0x00000000 Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x44): cfstwt = 0x00000000 Apr 29 23:19:13:
%VIP2 R5K-1-MSG: slot6 (0x48): cfswac = 0x00FFFFFF Apr 29 23:19:13: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6
(0x4C): cfpwac = 0x00FFFFFF Apr 29 23:19:26: %VIP2 R5K-1-MSG: slot6 System reloaded by a fatal
hardware error
```

Como você vê das recomendações na próxima seção, o VIP nesta saída deve ser monitorado, e o SRAM ou o VIP devem ser substituídos se os impactos similares reoccur.

## Como identificar seu VIP

Você pode verificar os índices do endereço 0x21 no EEPROM no **comando show diag** output a fim verificar o modelo de um VIP. Os valores que correspondem a cada tipo VIP são mostrados nesta tabela:

Valor	VIP	Tipo de controlador
0x14	VIP1	Controlador VIP
0x15	VIP2 (VIP2-10, VIP2-15, VIP2-20, VIP2-40)	controlador VIP2
0x1E	VIP2-50	Controlador VIP2 R5K
0x20	FEIP2	Controlador de FEIP2
0x21	GEIP	Controlador GEIP
0x40	GEIP +*	Controlador GEIP+

0x22	VIP4-80	Controlador VIP4-80 RM7000
0x31	VIP4-50	Controlador VIP4-50 RM5271
0x4E	VIP6-80	Controlador VIP6-80 RM7000B

**Nota:** O GEIP+ é baseado no VIP4-80. Toda a informação adicional neste documento sobre o VIP4-80 igualmente se aplica ao GEIP+.

Aqui está um exemplo:

```
Router#show diag 10
Slot 10:
    Physical slot 10, ~physical slot 0x5, logical slot 10, CBus 0
    Microcode Status 0x4
    Master Enable, LED, WCS Loaded
    Board is analyzed
    Pending I/O Status: None
    EEPROM format version 1
VIP2 R5K controller, HW rev 2.02, board revision D0
    Serial number: 17090200 Part number: 73-2167-05
    Test history: 0x00 RMA number: 00-00-00
    Flags: cisco 7000 board; 7500 compatible

EEPROM contents (hex):
    0x20: 01 1E 02 02 01 04 C6 98 49 08 77 05 00 00 00 00
    0x30: 68 00 00 01 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00

Slot database information:
    Flags: 0x4 Insertion time: 0x18C0 (00:29:13 ago)

Controller Memory Size: 32 MBytes DRAM, 4096 KBytes SRAM
```

Nessa saída, você pode ver se esse VIP é um VIP2-50.

A diferença entre um VIP2-10, um VIP2-15, um VIP2-20 e um VIP2-40 é a quantidade de DRAM e SRAM em cada um. Os vários VIP2 (se não foram promovidos) podem ser distinguidos no **comando show diag** output pelas configurações de memória mostradas nesta tabela:

Memória	VIP
DRAM de 8 MB/SRAM de 512 KB	VIP2-10
8 MB DRAM/1 MB SRAM	VIP2-15
DRAM de 16 MB/SRAM de 1 MB	VIP2-20
32 MB DRAM/2 MB SRAM	VIP2-40

## [Obtenha um arquivo de informação de travamento de VIP](#)

A informação contida no arquivo crashinfo (informações de travamento) pode provar ser inestimável quando você tenta resolver questões de software ou tentar diagnosticar a causa subjacente dos travamentos de sistema. O arquivo crashinfo não contém apenas informações de registro e um rastreamento de pilha para o VIP, contém também informações de memória extensiva e de contexto. Toda vez que o VIP trava, ele tenta gravar um arquivo de informações de travamento para o bootflash do RSP. Os arquivos crashinfo (informações de travamento) são

armazenados neste formato:

```
Router#show diag 10
Slot 10:
  Physical slot 10, ~physical slot 0x5, logical slot 10, CBus 0
  Microcode Status 0x4
  Master Enable, LED, WCS Loaded
  Board is analyzed
  Pending I/O Status: None
  EEPROM format version 1
  VIP2 R5K controller, HW rev 2.02, board revision D0
  Serial number: 17090200 Part number: 73-2167-05
  Test history: 0x00 RMA number: 00-00-00
  Flags: cisco 7000 board; 7500 compatible

  EEPROM contents (hex):
    0x20: 01 1E 02 02 01 04 C6 98 49 08 77 05 00 00 00 00
    0x30: 68 00 00 01 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00

  Slot database information:
  Flags: 0x4 Insertion time: 0x18C0 (00:29:13 ago)

  Controller Memory Size: 32 MBytes DRAM, 4096 KBytes SRAM
```

Você pode emitir o **comando dir** a fim encontrar como mostrado arquivos de informação de travamento de VIP aqui:

```
7500a#dir bootflash:
Directory of bootflash:/

 1 -rw-      3951876   Jan 01 2000 00:01:22  rsp-boot-mz.111-22.CA
 2 -rw-      162641    Jun 21 2000 12:53:40  crashinfo_vip_0_20000621-125340
 3 -rw-      162778    Jun 21 2000 13:00:10  crashinfo_vip_0_20000621-130010

7602176 bytes total (3324492 bytes free)
7500a#
```

Este bootflash do roteador contém dois arquivos de informação de travamento de VIP. Emita os **comandos show file** ou **more** a fim ver e capturar os índices destes arquivos do acordo a este procedimento:

1. Comece fazendo o logon no seu programa terminal.
2. Emita o **comando term length 0**.
3. Emita **mais bootflash: nome de arquivo >** comando do **<crashinfo**.
4. Salve a saída em um arquivo.

Refira a [recuperação da informação do arquivo crashinfo \(informações de travamento\)](#) para obter mais informações sobre de como trabalhar com arquivos crashinfo (informações de travamento).

Se você tem a saída de um comando do **Suporte técnico da mostra** (do modo enable) de seu dispositivo Cisco, você pode usar-se a fim indicar problemas potenciais e reparos. Você deve ser um [cliente registrado](#), para ser entrado, e ter o Javascript permitido a fim usar-se .

[cliente registrado](#)

## [Tipos de travamento](#)

Os travamentos de VIP são classificados em diversas categorias baseadas na causa do impacto. Quando um erro não recuperável é encontrado, os travamentos de VIP. Estes erros podem ser o

resultado dos erros de paridade, software ou o hardware a que cause um mensagem de reconhecimento negativa (NACK) esta presente nos CyBus, ou em problemas de software. Esta seção fornece a informação em cada um destes tipos de erro.

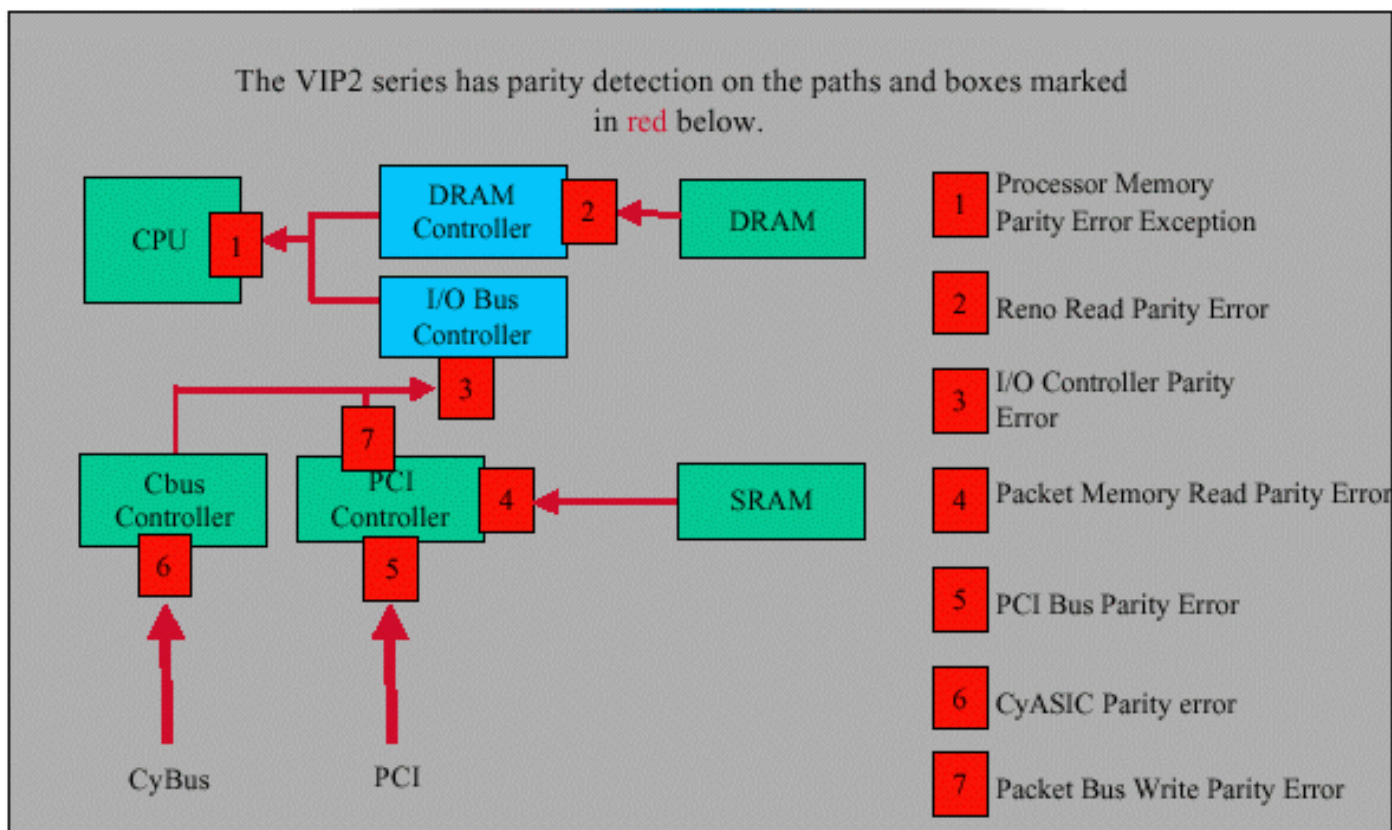
Se você tem a saída de um comando do **Suporte técnico da mostra** (do modo enable) de seu dispositivo Cisco, você pode usar-se para indicar problemas potenciais e reparos. Você deve ser um [cliente registrado](#), para ser entrado, e ter o Javascript permitido a fim usar-se .

[cliente registrado](#)

## Erros de paridade

### Deteção de erro de paridade VIP2

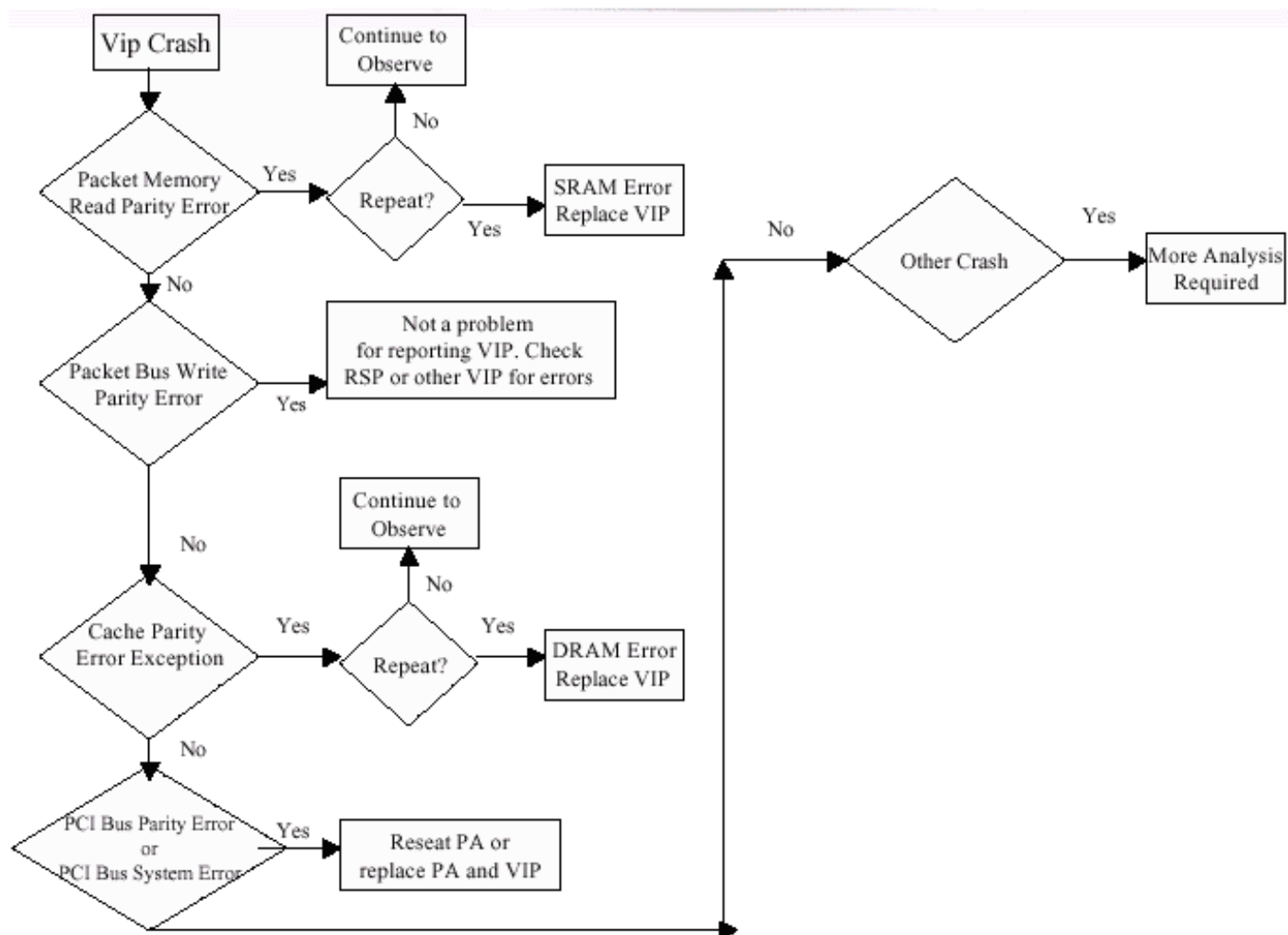
Erros de paridade ocorrem em um VIP quando o hardware tenta verificar a validade dos dados comparando os valores de paridade calculados com os valores anteriores de paridade para os mesmos dados. Uma única inversão de bit nos dados pode resultar em erro de paridade. Quando você diagnostica erros de paridade em um VIP, é importante compreender cada lugar em que a paridade é verificada e em no que erros de paridade podem potencialmente ocorrer. Este descrições de diagrama esta informação. Além, refira a [análise da árvore de falha de VIP do Cisco 7500](#) para obter mais informações sobre dos erros de paridade.



Segundo as indicações deste diagrama, há sete tipos diferentes de erros de paridade que podem ocorrer em um VIP. Note que os erros podem ser recebidos de uma outra fonte e não puderam ter originado dentro do VIP próprio. A fonte do erro de paridade pode ser da rota/processador de switch (RSP), de um outro VIP, ou do assentado deficientemente ou adaptadores defeituosos de porta. A fim compreender corretamente um travamento de VIP, é importante diagnosticar a fonte do impacto.

É igualmente importante compreender que os dados com paridade inválida podem ser relatados por diversos dos dispositivos da verificação de paridade no VIP e do Cisco 7500 Series Router para única lida ou escrever a operação. Por exemplo, se o VIP lê um pacote em um transmitir fila no RSP em seu próprio SRAM, e há um erro de paridade no SRAM do RSP, a seguir você vê Mensagens de Erro do MD ASIC no RSP, no CYA ASIC no VIP, e igualmente no ASIC de memória PCI/packet no VIP.

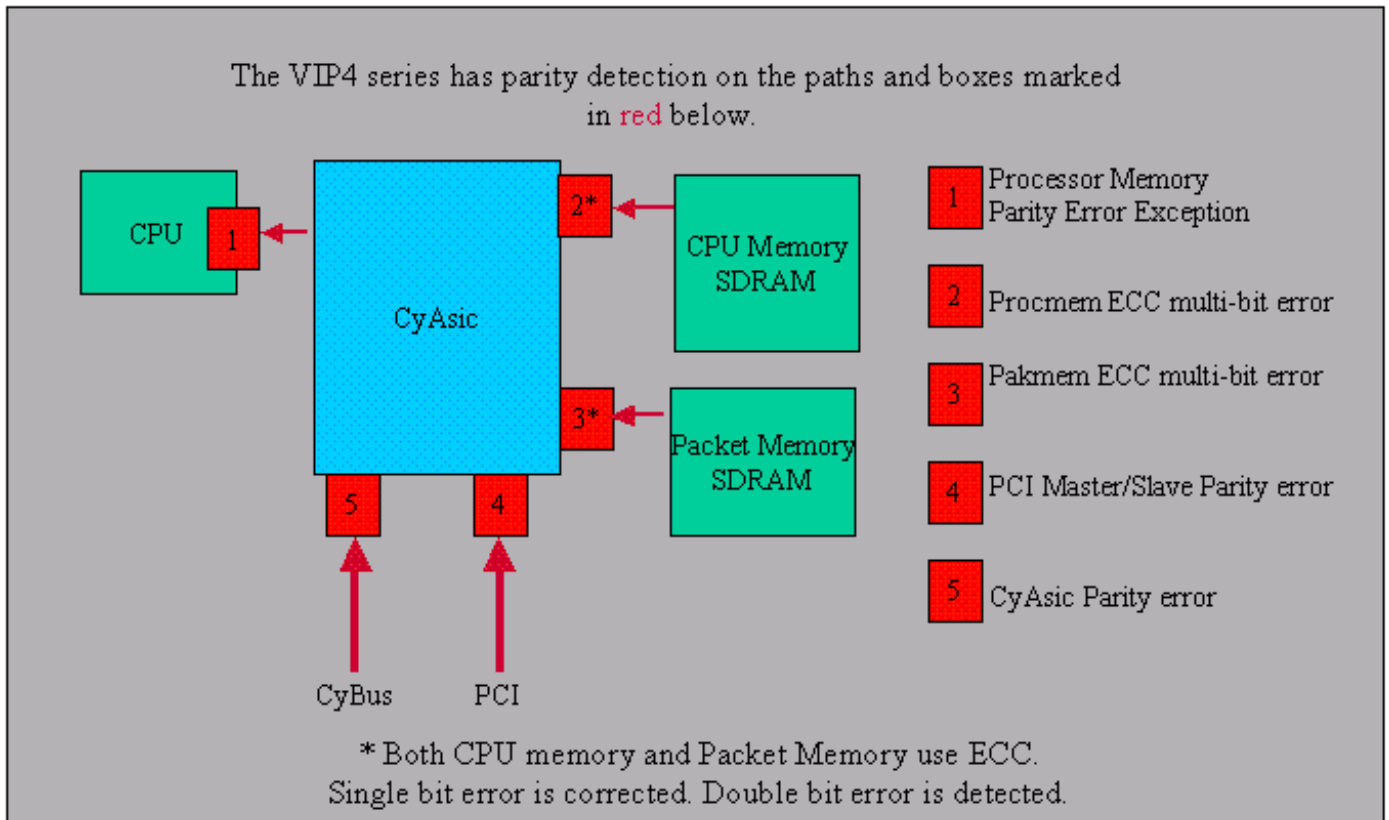
Este diagrama mostra a análise de árvore de falha para travamentos de VIP:



## Erros de Paridade VIP4 e VIP6 e Detecção ECC

A correção de erro de bit único do uso VIP4-50, VIP4-80, e VIP6-80 e Error Code Correction dobro da detecção de erro de bit (ECC) para a memória do CPU e a memória de pacotes. Ambos são ram dinâmica síncrona (SDRAM). Um erro de bit único no SDRAM é corrigido e o sistema continua a operar-se normalmente.

Os erros de paridade do multibit nos números 2 ou 3 nesta tabela são um evento fatal que fazem com que os erros do multibit ECC ocorram. O cache interno da CPU e os barramentos no sistema usam a detecção de paridade de bits únicos. Como mostrado aqui, a arquitetura do VIP4 e o VIP6 são diferentes do VIP2. Conseqüentemente, alguns Mensagens de Erro não são considerados e outros Mensagens de Erro são relatados diferentemente do que estão no VIP2. Nesta seção do erro de paridade, as diferenças entre o VIP2, o VIP4, e o VIP6 são denotados e explicados.



### Exceção de erro de paridade de cache

As exceções de erro de paridade de cache ocorrem quando a paridade inválida é descoberta no CPU ou no cache de dados principal. O erro de paridade pôde ter ocorrido no DRAM VIP, o controlador de DRAM, o cache principal, ou no CPU próprio. Erros de paridade descobertos neste local também são referidos como PMPEs (Erros de paridade de memória do processador). Estes erros conduzem a um impacto imediato do VIP e a saída olha similar em VIP e em RSP. Um valor de sig de vinte (sig=20) indica a ocorrência de uma exceção de erro de paridade de cache. O valor sig é exibido nas mensagens de registro do sistema referentes ao travamento.

O código recente igualmente fornece uma linha verboso significativa como mostrado aqui:

```
7500a#dir bootflash:
Directory of bootflash:/

 1  -rw-      3951876   Jan 01 2000 00:01:22  rsp-boot-mz.111-22.CA
 2  -rw-      162641    Jun 21 2000 12:53:40  crashinfo_vip_0_20000621-125340
 3  -rw-      162778    Jun 21 2000 13:00:10  crashinfo_vip_0_20000621-130010

7602176 bytes total (3324492 bytes free)
7500a#
```

Os dados contidos no arquivo de VIP de informação de travamento também apontam para o mesmo local de erro de paridade no cache de dados primário:

```
7500a#dir bootflash:
Directory of bootflash:/

 1  -rw-      3951876   Jan 01 2000 00:01:22  rsp-boot-mz.111-22.CA
 2  -rw-      162641    Jun 21 2000 12:53:40  crashinfo_vip_0_20000621-125340
 3  -rw-      162778    Jun 21 2000 13:00:10  crashinfo_vip_0_20000621-130010

7602176 bytes total (3324492 bytes free)
7500a#
```



É possível que um cache principal ou PMPE seja um erro transitório. Se este é o primeiro exemplo de um PMPE, você pode geralmente com segurança ignorá-lo. Entretanto, se o mesmo VIP passar por um segundo PMPE ou um PMPE subsequente, é necessário substituir o VIP. Às vezes a substituição do DRAM própria pode igualmente resolver a edição.

**Nota VIP4 e VIP6** — Os erros de paridade que ocorrem no cache interno CPU e no CyAsic são detectados como exceções de erro de paridade de cache. Erros de paridade de bit único na memória da CPU são corrigidos, e nenhuma ação precisa ser tomada. Os erros de paridade de vários bits na memória do CPU são detectados como um erro de paridade de vários bits CCE do procmem. A memória da CPU no VIP deve ser substituída se um erro de paridade de múltiplos bits procmem ecc for relatado.

```
Oct 25 09:30:54.708: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 PMA error register1 00000000
00002000
Oct 25 09:30:54.716: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 Procmem ECC multi-bit error
Oct 25 09:30:54.724: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 PCI1 master address 00000000
Oct 25 09:30:54.732: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 PCI1 slave address 00000000
Oct 25 09:30:54.740: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 Latched Addresses
Oct 25 09:30:54.748: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 Procmem ECC multi-bit exception
addr 22220000 025F0860
Oct 25 09:30:54.756: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 Procmem ECC multi-bit exception
data 00000000 00000000
Oct 25 09:30:54.764: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 MPU addr exception/WPE address
00000000 00000000
Oct 25 09:30:54.772: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 MPU WPE addr/WPE data 00000000
00000000
Oct 25 09:30:54.780: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 ProcMem addr exception 0 00000000
Oct 25 09:30:54.788: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 Pakmem addr exception 00000000
Oct 25 09:31:15.824: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 System reloaded by a fatal
hardware error
Oct 25 09:31:15.836: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 caller=0x600BCE18
Oct 25 09:31:15.844: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot4 System exception: sig22,
code 0x0, context=0x60615F28
```

## Erro de paridade do CyBus

Quando as transferências VIP do MEMD no RSP e destes erros são consideradas, esta indica geralmente que um outro VIP escreveu a paridade inválida ao MEMD, ou o MEMD foi corrompido. Se a fonte é do MEMD e continua, você precisa de substituir o RSP. Inversamente, se a fonte da paridade inválida é um outro VIP, você deve assentar e, caso necessário, substituir o VIP que escreve a paridade inválida.

```
%VIP2-1-MSG: slot1 Nevada Error Interrupt Register 0x3
%VIP2-1-MSG: slot1 CYASIC Error Interrupt register 0x2020000C
%VIP2-1-MSG: slot1 Parity Error internal to CYA
%VIP2-1-MSG: slot1 Parity Error in data from CyBus
!--- Bad parity is received by the VIP from the CyBus. %VIP2-1-MSG: slot1 CYASIC Other Interrupt
register 0x200100 %VIP2-1-MSG: slot1 QE HIGH Priority Interrupt %VIP2-1-MSG: slot1 CYBUS Error
register 0xD001A02, PKT Bus Error register 0x0 %VIP2-1-MSG: slot1 PMA error register =
0070000440000000 %VIP2-1-MSG: slot1 Packet Bus Write Parity error
!--- The bad parity that was received from the CyBus is written to SRAM. %VIP2-1-MSG: slot1 PCI
master address = 0700004 %VIP2-1-MSG: slot1 PA Bay 0 Upstream PCI-PCI Bridge, Handle=0 %VIP2-1-
MSG: slot1 DEC21050 bridge chip, config=0x0 %VIP2-1-MSG: slot1 (0x00): cfid = 0x00011011 %VIP2-
1-MSG: slot1 (0x04): cfcs= 0x02800147 %VIP2-1-MSG: slot1 (0x08):cfccid = 0x06040002 %VIP2-1-MSG:
slot1 (0x0C):cfpmlt = 0x00010000 %VIP2-1-MSG: slot1 (0x18): cfsmlt = 0x00010100 %VIP2-1-MSG:
slot1 (0x1C): cfsis = 0x22807020 %VIP2-1-MSG: slot1 Received Master Abort on secondary bus
%VIP2-1-MSG: slot1 (0x20): cfmla = 0x01F00000
```

**Nota:** O VIP4 e o VIP6 mostram os mesmos Mensagens de Erro sobre o erro de paridade dos CyBus, mas o barramento de pacote de informação redige o mensagem de erro de paridade não é

indicado.

## Controlador de E/S VIP e Erro de paridade de leitura Reno

Os erros de paridade do controlador de DRAM e os erros de paridade do controlador de E/S (entrada/saída) são detectados pelo RENO ASIC. Um erro de paridade que origine no DRAM ou no controlador de DRAM é relatado como uma [exceção da paridade de cache](#). Um erro de paridade detectado pelo controlador de E/S é relatado, segundo as indicações desta saída. Frequentemente, erros de paridade reportados pelo controlador de E/S originaram-se em outro lugar e são reportados pelo controlador de E/S além das mensagens de outros locais.

```
Feb 17 23:03:04 cst: %VIP2 R5K-1-MSG: slot0 Reno read parity error - bytes 0 & 1
Feb 17 23:03:04 cst: %VIP2 R5K-1-MSG: slot0 PMA error register = 0080004000001000
Feb 17 23:03:04 cst: %VIP2 R5K-1-MSG: slot0 Packet Memory Read Parity error
```

**Nota:** O VIP4 e o VIP6 não mostram essa mensagem de erro.

## Erro de paridade de leitura de memória do pacote VIP

O PMA ASIC reporta um erro de paridade de memória lida de pacote sempre que um erro de paridade é lido da memória de pacotes (SRAM) no VIP. Este erro é relatado no log de sistema como mostrado aqui:

```
Oct 30 05:18:06.120: %VIP2-1-MSG: slot9 Nevada Error Interrupt Register = 0x22
Oct 30 05:18:06.120: %VIP2-1-MSG: slot9 PCI bus 0 parity error
Oct 30 05:18:07.120: %VIP2-1-MSG: slot9 PMA error register = 4080103C00004000
Oct 30 05:18:07.120: %VIP2-1-MSG: slot9 PCI Transmit Parity error
Oct 30 05:18:08.120: %VIP2-1-MSG: slot9 Packet Memory Read Parity error
```

Também é possível perceber a evidência de erro de paridade de memória lida de pacote de informação no arquivo de informação de travamento de VIP:

```
Nevada Error Interrupt Register = 0x2
PMA error register = 0046000000001000
Packet Memory Read Parity error
PCI master address = 0460000
```

Os erros de paridade de SRAM podem igualmente ser transientes, assim que trate a primeira ocorrência a mesma maneira que erros de paridade DRAM. Se o erro persistir, substitua a SRAM ou o VIP.

**Nota VIP4 e VIP6** — Os únicos erros de paridade de bit na memória de pacotes são corrigidos. Os erros de paridade de vários bits na memória de pacotes são detectados como um erro de paridade de vários bits CCE do pakmem. A memória de pacote VIP deverá ser substituída se o erro pakmem ecc multi-bit parity for reportado.

```
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PMA error register0 = 0000000000002000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 Pakmem ECC multi-bit error
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PCI0 master address = 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PCI0 slave address = 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PMA error register1 = 0000000000000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PCI1 master address = 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 PCI1 slave address = 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 Latched Addresses
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 Pakmem ECC multi-bit exception addr = 00012358 000000CA
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 Pakmem ECC multi-bit exception data = 00000000 00040800
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 MPU addr exception/WPE address = 00000000 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 MPU WPE addr/WPE data = 00000000 00000000
```

```
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 ProcMem addr exception = 00000000
%VIP4-80 RM7000-1-MSG: slot1 Pakmem addr exception = 00000000
```

## Erro de paridade de gravação em barramento de pacote VIP

O PMA ASIC informa um erro de paridade de gravação de barramento de pacote sempre que um erro de paridade é gravado na memória de pacotes. Neste exemplo, o VIP é somente o mensageiro e o problema não existe com a memória deste VIP.

```
May 10 09:22:14.520: %VIP2-1-MSG: slot11 PMA error register = 2080002800800200
May 10 09:22:15.520: %VIP2-1-MSG: slot11 Packet Bus Write Parity error
```

**Nota:** O VIP4 e o VIP6 não mostram essa mensagem de erro.

## Erro de paridade no barramento de PCI do VIP

Os erros de paridade podem ser detectados em barramentos de PCI 1 e 2, que fazem a interface diretamente com os adaptadores de porta. Esses barramentos são ligados por um terceiro barramento de PCI, o barramento 0, no qual os erros de paridade também podem ser detectados. Os erros de paridade que originam de alguns dos barramentos PCI são causados o mais geralmente pelo assentado deficientemente ou adaptadores defeituosos de porta. Quando você vê estas mensagens nas saídas de SYSLOG de um travamento de VIP, você precisa de assentar o adaptador de porta a fim resolver a edição.

```
May 10 09:22:14.520: %VIP2-1-MSG: slot11 PMA error register = 2080002800800200
May 10 09:22:15.520: %VIP2-1-MSG: slot11 Packet Bus Write Parity error
```

Se assentar o adaptador de porta não resolve a edição, o problema encontra-se com o adaptador de porta ou o VIP. Mova o adaptador de porta para uma outra baía e introduza um segundo adaptador de porta na baía original a fim pesquisar defeitos. Isto normalmente aponta o hardware defeituoso. Um exemplo é mostrado aqui:

```
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 Nevada Error Interrupt Register = 0x6
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 PCI bus 0 system error
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 PMA error register = 0080043800100000
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 PCI IRDY time-out
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 PCI master address = 0800438
Mar 16 19:34:54: %GEIP-1-MSG: slot9 PA Bay 0 Upstream PCI-PCI Bridge, Handle=0
```

**Nota:** Os mesmos erros ocorrem com o VIP4 e o VIP6, mas a mensagem de erro é diferente. É detectado como um erro de paridade do mestre PCI e um erro de paridade do escravo PCI. Execute as mesmas etapas que esboçadas para que os erros de paridade de barramento VIP PCI pesquisem defeitos este problema.

```
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PMA error register0 = 0000000001800000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI Master Parity error
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI Slave Parity error
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI0 master address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI0 slave address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PMA error register1 = 0000000000000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI1 master address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI1 slave address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 Latched Addresses
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 MPU addr exception/WPE address =
00000000 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 MPU WPE addr/WPE data =
00000000 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 ProcMem addr exception = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 Pakmem addr exception = 00000000
```

## Erro de paridade do VIP CyAsic

Os erros de paridade podem igualmente ser detectados pelo VIP nos dados ou no endereço de uma lida ou escrever a operação nos CyBus. Se isto ocorre, você vê as saídas de SYSLOG similares a esta:

```
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PMA error register0 = 0000000001800000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI Master Parity error
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI Slave Parity error
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI0 master address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI0 slave address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PMA error register1 = 0000000000000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI1 master address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 PCI1 slave address = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 Latched Addresses
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 MPU addr exception/WPE address =
00000000 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 MPU WPE addr/WPE data =
00000000 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 ProcMem addr exception = 00000000
00:00:44: %VIP4-50 RM5271-1-MSG: slot1 Pakmem addr exception = 00000000
```

Use esta informação conjuntamente com a informação atual nos log de sistema para determinar o origem verdadeira do erro.

**Nota:** O VIP4 e o VIP6 mostram as mesmas mensagens de erro para erros de paridade de CyBus.

## [NACK presente no CyBus](#)

Quando o VIP tenta gravar em um endereço inválido no MEMD, o RSP coloca um NACK no CyBus para esse slot. Este é geralmente um problema de software, mas pode igualmente ser um problema de hardware. Por exemplo, nesta saída, o VIP escreve 4 bytes a um endereço inválido, assim o RSP coloca um NACK nos CyBus para esse entalhe.

```
%RSP-3-ERROR: CyBus0 error 10
%RSP-3-ERROR: command/address mismatch
%RSP-3-ERROR: bus command write 4bytes (0xE)
%RSP-3-ERROR: address offset (bits 3:1) 0
%RSP-3-ERROR: virtual address (bits 23:17) 000000
%VIP2-1-MSG: slot5 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
%VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Error Interrupt register 0x20000003
%VIP2-1-MSG: slot5 Missing ACK on CyBus access
%VIP2-1-MSG: slot5 NACK present on CyBus access
%VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Other Interrupt register 0x0
%VIP2-1-MSG: slot5 CYBUS Error register 0x8001C48, PKT Bus Error register 0x0
%VIP2-1-MSG: slot5 System reloaded by a fatal hardware error
%VIP2-1-MSG: slot5 caller=0x60126C44
%VIP2-1-MSG: slot5 System exception: sig=22, code=0x0, context=0x60265C68
```

Contudo, segundo as indicações desta saída, o RSP igualmente coloca um NACK em um VIP para que tentar escreva a paridade inválida ao MEMD.

```
CYASIC Error Interrupt register 0x1B
Parity Error in data from Packet Bus
Parity Error internal to CYA
Missing ACK on CyBus access
NACK present on CyBus access
```

Quando um NACK aparece em todos os entalhes, segundo as indicações desta saída, é um erro de hardware. O intermediário é defeituoso e o gabinete de placa deve ser substituído.

```
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 Nevada Error Interrupt Register =0x1
```

```

Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Error Interrupt register0x20000001
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYBUS Error register 0x8001A00,
PKTBus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYBUS Error register 0x800006A,
PKT Bus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Error Interrupt register 0x20200001
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Other Interrupt register 0x200000
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYBUS Error register 0x800006C,
PKT Bus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYBUS Error register 0x8001B80,
PKT Bus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYBUS Error register 0x8001C08,
PKT Bus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System reloaded by a fatal hardware error
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 caller=0x6012640C
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System exception: sig=22, code=0x0,
context=0x60265028

```

## Travamentos de VIP devido a software

Os travamentos de VIP não causados por algumas das razões neste documento são o mais geralmente devido às edições do outro software. Essas panes podem ser manifestadas em uma variedade de maneiras. Estas são sugestões gerais para reduzir o risco de travamentos de VIP devido aos problemas de software e a lidar com eles se ocorrem:

- Certifique-se sempre de que a imagem do Cisco IOS Software apoia o VIP.
- Sempre mantenha a imagem RSP-BOOT e a principal imagem do software Cisco IOS na mesma versão.
- Certifique-se de que a configuração de VIP e o adaptador de porta sejam suportados pela versão atual do Cisco IOS Software.
- Verifique as notas de versão para obter os requisitos corretos de nível e de memória do Cisco IOS Software.

Este é um exemplo de uma saída do log de sistema de um travamento de VIP devido a um problema de software:

```

Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 Nevada Error Interrupt Register =0x1
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Error Interrupt register0x20000001
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 NACK present on CyBus access
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan  1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYBUS Error register 0x8001A00,
PKTBus Error register 0x0
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan  1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001

```

```

Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYBUS Error register 0x800006A,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Error Interrupt register 0x20200001
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Other Interrupt register 0x200000
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYBUS Error register 0x800006C,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYBUS Error register 0x8001B80,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYBUS Error register 0x8001C08,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System reloaded by a fatal hardware error
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 caller=0x6012640C
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System exception: sig=22, code=0x0,
context=0x60265028

```

Talvez a informação mais importante a ser obtida no caso de um problema de software seja o arquivo de informação de travamento para o VIP. Veja a [obtenção uma seção de arquivo de informação de travamento de VIP](#) para que as instruções capturem esta informação.

## [exceção de erro de barramento](#)

Os travamentos de VIP muitas vezes e quando você revê o arquivo de informação de travamento, você pôde ver esta mensagem:

```

Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 Nevada Error Interrupt Register =0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Error Interrupt register0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYBUS Error register 0x8001A00,
PKTBus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYBUS Error register 0x800006A,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Error Interrupt register 0x20200001
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Other Interrupt register 0x200000
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYBUS Error register 0x800006C,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYBUS Error register 0x8001B80,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001

```

```
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYBUS Error register 0x8001C08,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System reloaded by a fatal hardware error
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 caller=0x6012640C
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System exception: sig=22, code=0x0,
context=0x60265028
```

O Mensagem de Erro do `signal 10 CPU` significa o erro de exceção do barramento. Os erros de barramento podem ser software ou problemas de hardware. A ação alternativa para este problema é assentar o módulo e monitorar o roteador. [Se o módulo se mantém causando um crash depois que você assenta o módulo, contacte](#)

## [Relate travamentos de VIP ao Suporte técnico de Cisco](#)

### [Antes que você crie um caso de TAC](#)

É uma boa ideia criar um arquivo sumário do travamento de VIP com esta informação antes que você abra um caso. Inclua esta informação no campo de descrição do problema da [ferramenta aberta de caso de TAC \(clientes registrados somente\)](#).

- Descrição do problema
- Saída do comando `show version`
- Saída do comando `show diag slot [x]`
- Trecho do arquivo `crashinfo` (informações de travamento)
- Resumo Syslog

Então, recolha a [informação a serem coletadas se você abre um caso de TAC](#).

Este é um exemplo de um arquivo resumo de travamento:

```
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 Nevada Error Interrupt Register =0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Error Interrupt register0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot0 CYBUS Error register 0x8001A00,
PKTBus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 CYBUS Error register 0x800006A,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Error Interrupt register 0x20200001
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYASIC Other Interrupt register 0x200000
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot5 CYBUS Error register 0x800006C,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 NACK present on CyBus access
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot8 CYBUS Error register 0x8001B80,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 Nevada Error Interrupt Register = 0x1
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Error Interrupt register 0x20000001
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 NACK present on CyBus access
```

```
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYASIC Other Interrupt register 0x0
Jan 1 23:55:21: %FEIP2-1-MSG: slot10 CYBUS Error register 0x8001C08,
PKT Bus Error register 0x0
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System reloaded by a fatal hardware error
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 caller=0x6012640C
Jan 1 23:55:21: %VIP2-1-MSG: slot2 System exception: sig=22, code=0x0,
context=0x60265028
```

## Informações a serem coletadas se você abrir um caso de TAC

**Se você ainda precisa o auxílio depois que você executa os passos de Troubleshooting neste documento e os quer abrir um caso com Suporte técnico de Cisco, certifique-se incluir esta informação:**

- O Troubleshooting que você executou antes que você abra o caso
- Saída do comando show technical-support (no modo enable, se possível)
- Saída do comando show log ou das capturas do console, se possível
- [Arquivo de informação de travamento do VIP.](#)

Anexe os dados coletados à sua ocorrência em formato de texto simples descompactado (.txt). [Você pode anexar informações carregando-as com o uso da ferramenta Case Query \(somente para clientes registrados\).](#) [Se você não puder acessar a ferramenta Case Query, você pode anexar informações relevantes para o seu caso, enviando-as para \[attach@cisco.com\]\(mailto:attach@cisco.com\) com o número de seu caso na linha de assunto de sua mensagem.](#)

**Nota:** Se possível, não recarregue manualmente ou ciclo de energia o roteador antes que você recolha esta informação enquanto esta pode fazer com que a informação importante esteja perdida que está precisada de determinar a causa de raiz do problema.

## Informações Relacionadas

- [Avisos de campo do 7500 Series Router](#)
- [Obtendo informações a partir do arquivo de informação de travamento](#)
- [Códigos de motivo de travamento do processador de interface versátil](#)
- [Análise da árvore de falha de VIP do Cisco 7500](#)
- [Troubleshooting do Cisco Versatile Interface Processor \(VIP\)](#)
- [Página de Suporte do Roteador](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)