

Troubleshooting de hardware para AS5350 e AS5400 Series Router

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Compatibilidade de hardware-software e requisitos de memória](#)

[Identificando o problema](#)

[Capturação de informações](#)

[Reinicialização ou recarga do roteador](#)

[Circuitos contínuos ou de inicialização](#)

[O roteador não é iniciado de qualquer modo](#)

[Troubleshooting](#)

[Troubleshooting de Interfaces Seriais](#)

[Troubleshooting de Interfaces ISDN](#)

[Troubleshooting de Modems NextPort](#)

[Troubleshooting Problemas de Memória](#)

[Troubleshooting de Suspensões do Roteador](#)

[Informação a serem coletadas se você abre um pedido do serviço](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Tempo e recursos valiosos geralmente são gastos substituindo hardwares que, na realidade, funcionam corretamente. Este documento ajuda a pesquisar defeitos problemas de hardware potenciais com Cisco AS5350 e AS5400 Series Router, e pode ajudá-lo a identificar que componente pode causar uma falha do hardware, segundo o tipo de erro que o roteador está experimentando.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Os leitores deste documento devem ser conhecedors destes documentos:

- [Guia de instalação de chassi do Gateway universal Cisco AS5350](#)
- [Guia de instalação de chassi do Gateway universal Cisco AS5400](#)

- [Cisco AS5350 e Guia de Instalação da placa de gateway universal AS5400](#)
- [Troubleshooting de Travamentos de Roteador](#)
- [Field Notice do AS5300 Series](#)
- [Field Notice do AS5400 Series](#)

Componentes Utilizados

A informação neste documento não é específica a um software release de Cisco IOS®, mas aplica-se a todas as versões de Cisco IOS Software que são executado em Cisco AS5350 e 5400 Series Router.

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Convenções

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

Compatibilidade de hardware-software e requisitos de memória

Sempre que você instala um cartão, um módulo, ou uma imagem do Cisco IOS Software nova, é importante verificar que o servidor de acesso tem bastante memória, e que o hardware e software é compatível com as características você deseja se usar.

Execute os seguintes passos recomendados para verificar a compatibilidade de hardware e de software e os requisitos de memória:

1. Utilize a ferramenta Software Advisor (somente clientes [registrados](#)) para escolher o software para o seu dispositivo de rede.
2. Use a [área do software da transferência \(clientes registrados somente\)](#) para verificar a quantidade mínima de memória (RAM e flash) exigida pelo Cisco IOS Software, e transfira a imagem do Cisco IOS Software. [Para determinar a quantidade de memória \(RAM e Flash\) instalada em seu roteador, consulte a seção Requisitos de memória sobre Como Escolher Um Cisco IOS Software Release.](#) **Dicas:** Se você quer manter as mesmas características que a versão que está sendo executado atualmente em seu roteador, mas não sabe que conjunto de recursos você está usando, emita o **comando show version** em seu roteador e cole-o na [ferramenta Output Interpreter \(clientes registrados somente\)](#) para encontrar. É importante verificar o suporte de recurso, especialmente se você planeja usar recursos de software recentes. [Se você precisar atualizar a imagem de Cisco IOS Software para um novo conjunto de versão ou recurso, consulte “Como escolher uma versão de Cisco IOS Software” para obter mais informações.](#)
3. Se você determina que um upgrade do Cisco IOS Software está exigido, siga o [procedimento de instalação de software e upgrade](#) para o Cisco AS5350 e o AS5400.

Identificando o problema

Desde que o problema encontrado pode ser causado por muitos fatores tais como o hardware, software, cabos, companhia telefônica, configuração, e assim por diante, é importante que você isola e verifica cada opção. Esta seção descreve algum geralmente - sintomas considerados e o procedimento de resolução apropriado.

Capturação de informações

Para determinar o que está causando o problema, a primeira etapa é coletar o maior número possível de informações sobre o problema. As informações a seguir são essenciais para determinar a causa do problema:

- [Registros de console \(para obter mais informações, consulte “Aplicando as definições corretas do simulador de terminal para conexões de console”\)](#).
- Informação de syslog — Se o roteador se estabelece para enviar logs a um servidor de SYSLOG, você pode obter a informação no que aconteceu. Para detalhes, refira o [Resource Manager Essentials e a análise de Syslog: Como](#).
- saída do comando show technical-support—O comando show technical-support é uma compilação de muitos comandos diferentes, incluindo show version, show running-config e show stacks. Os engenheiros de suporte técnico pedem geralmente esta informação para pesquisar defeitos problemas de hardware. É importante recolher a **informação de suporte técnico da mostra** antes de fazer um reload ou um ciclo da potência porque estas ações podem fazer com que toda a informação sobre o problema seja perdida.
- Termine a sequência de bootup se o roteador experimenta erros de inicialização.

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

[cliente registrado](#)

Reinicialização ou recarga do roteador

O roteador pode ser reinicializado ou recarregado por vários motivos. Quando as repartições do roteador, ele retornarem a um estado normal (o significado que está passando a tráfego e permite que o alcance no roteador); no entanto, pode reinicializar novamente. A tabela abaixo fornece alguns motivos comuns para repartições do roteador, junto com dicas de Troubleshooting. Se você está experimentando uma destas edições, clique sobre o link e toma-o aos passos de Troubleshooting para essa questão particular. Para verificar porque o roteador recarregado, emite o **comando show version** e o olhar na saída.

Razão para a repartição	Etapas a tomar
Reload devido a um ruído bonde de roteado	Um “travamento de sistema” refere uma situação onde o sistema detecte um erro irreversível e se reinicie. Um travamento pode ser causado por problemas de software, problemas de hardware ou ambos. Esta seção trata de travamentos causados pelo hardware e relacionados ao software que podem ser

r	<p>confundidos com problemas de hardware.</p> <p>IMPORTANTE: Se o roteador é recarregado depois que o impacto (por exemplo, através de um ciclo da potência ou do comando reload), informação importante sobre o impacto estará perdido, assim que tenta recolher a saída do comando show technical-support e show log, assim como o arquivo crashinfo (informações de travamento) (se possível) antes de recarregar o roteador. Para obter mais informações sobre esta edição, refira pesquisando defeitos ruídos bondes de roteador.</p>
Recarreque devido a um ruído bonde de erro de barramento	<p>O sistema encontra um erro de barramento quando o processador tenta acessar um local de memória que não existe (um erro de software) ou não responde adequadamente (um problema de hardware). Um erro de barramento pode ser identificado ao olhar a saída do comando de versão show fornecido pelo roteador (se não funcionar em desligado e religado nem for recarregado manualmente). Aqui estão dois exemplos de travamentos de erro do barramento: 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</p> <p>Na alerta do console, este Mensagem de Erro pôde igualmente ser considerado durante um erro de barramento: *** System received a Bus Error exception *** signal= 0xa, code= 0x8, context= 0x608c3a50 PC = 0x60368518, Cause = 0x20, Status Reg = 0x34008002</p> <p>Para obter mais informações sobre esta edição, refira pesquisando defeitos ruídos bondes de erro de barramento.</p>
Recarreque devido a um erro de paridade	<p>Na primeira ocorrência, monitore simplesmente o roteador. Na segunda ocorrência, substitua o hardware correspondente como descrito em erros de paridade de memória de processador.</p>
Recarreque devido a um erro de barramento	<p>Verifique o mapa de memória do comando show region contra o endereço do erro de barramento. Se o endereço é válido, este é mais provável um problema de hardware. Se o endereço é inválido, há um problema com a versão de Cisco IOS Software que está sendo executado. Tente a ferramenta do Output</p>

	<p>Interpreter (clientes registrados somente) indicar problemas potenciais e reparos. Para obter mais informações sobre desta edição, refira pesquisando defeitos ruídos bondes de erro de barramento.</p>
<p>Recarga devido a um travamento forçado por software</p>	<p>Isso quase sempre é um problema de software. O upgrade para a versão mais recente do software Cisco IOS no seu treinamento de versão.</p>
<p>Recarregue devido a erro de SegV</p>	<p>Os erros da violação de segmentação (SegV) são sempre problemas relacionados ao software. Atualize para a versão de treinamento mais recente do Cisco IOS Software ou utilize a ferramenta Output Interpreter (apenas clientes registrados) para exibir possíveis problemas e correções. Para obter mais informações sobre desta edição, você pode igualmente referir exceções SegV.</p>
<p>O Reload devido ao temporizador de watchdog expirou</p>	<p>Na maioria das vezes, estas mensagens indicam um problema de hardware. Substituir a placa da CPU resolve geralmente o problema, a menos que outros elementos (por exemplo, se um módulo novo foi introduzido, e começa recarregar) apontarem a uma parte específica de hardware. Para obter mais informações sobre de como pesquisar defeitos este problema, refira pesquisando defeitos Timeout do Watchdog.</p>
<p>Que faz com que um roteador seja reiniciado pelo " - abortar " ou " rastrear armadilha "?</p>	<p>Se você não faz ciclo de energia ou para recarregar manualmente o roteador, as saídas de versão da mostra indicam esta: Router</p> <pre>uptime is 1 minute System restarted by abort at PC 0x802737BC System image file is "flash:c2600-i-mz.120-4.T" OU 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>Por que meu roteador perde a sua</p>	<p>Na maioria dos casos, este é o resultado de um registro de configuração impropriamente ajustado. O registro de configuração geralmente é alterado durante a recuperação de senha para desviar a configuração de</p>

configuração durante a reinicialização?	inicialização de um reboot. Muitas vezes, o registro de configuração não é retornado de volta a um ajuste normal.
---	---

Para mais informação, refira [tipos do Menos comum de travamentos de sistema](#).

[Circuitos contínuos ou de inicialização](#)

O roteador pode apresentar um circuito contínuo que pode ser devido a um problema de hardware. Um circuito contínuo nunca permite que seja concedido acesso ao roteador (por exemplo, você não conseguirá fazer login no modo habilitado), e o roteador continua a gerar mensagens de erro de desdobramento enquanto estiver ligado.

Se o roteador estiver em loop contínuo, desligue o roteador e remova todas as placas DFC, como as placas CT1/CE1 PRI, CT3 ou NextPort, do chassi, recoloca todos os módulos de memória (RAM e Flash) e, em seguida, ligue o roteador novamente.

Se o circuito contínuo persistir, isso poderá ocorrer devido a uma imagem de software Cisco IOS corrompida ou inválida na memória Flash do roteador. Tentativa que transfere arquivos pela rede um Cisco IOS Software Release diferente como descrito no [Procedimento de Download de Console do Xmodem usando ROMMON](#).

Se o mesmo problema ainda continua com um chassi vazio e um Cisco IOS Software Release diferente, a seguir substitua os módulos da memória (flash e RAM). Se o problema persiste, substitua o chassi.

Se o problema desaparecer após a remoção de todos os DFCs, desligue novamente o roteador, reinsira o primeiro módulo de rede e religue o roteador. Verifique se o roteador trava novamente. Repita este procedimento até que você identifique o DFC que causa o impacto e substitua o DFC defeituoso.

Nota: Se o roteador não experimenta o loop contínuo após ter seguido os passos de Troubleshooting acima, o problema pode ser causado por um módulo de rede mal fixado. É recomendado que você monitore o roteador por 24 horas para certificar-se de que o roteador continua a funcionar sem apresentar o problema novamente.

[O roteador não é iniciado de qualquer modo](#)

Tente conectar-se ao roteador usando a porta do console. [Certifique-se de usar o cabo de rollover que acompanha o roteador \(consulte Identificando um Cabo de Rollover para obter instruções sobre como identificar o cabo\) junto com o adaptador RJ-45 para DB-9 ou DB-25 correspondente à porta serial no computador](#). Além disso, verifique se o software terminal está configurado para 9600 bps, 8 bits de dados, 1 bit de parada, sem paridade. Desligue e religue o roteador. Se você continuar não vendo nenhuma saída dentro de um minuto, substitua o hardware.

Para obter mais informações sobre a conexão à porta de Console, refira a [aplicação de configurações de simulador terminal corretas para conexões de console](#).

[Troubleshooting](#)

Esta seção fornece referências de Troubleshooting para relações e dispositivos diferentes.

[Troubleshooting de Interfaces Seriais](#)

- [Fluxograma de Troubleshooting T1](#)
- [Troubleshooting de Linhas Seriais](#)
- [Testes de circuito de fechado para Linhas T1/56K](#)

[Troubleshooting de Interfaces ISDN](#)

- [Troubleshooting de ISDN Layer 1](#)
- [Pesquisando defeitos a camada de ISDN 2](#)
- [Troubleshooting de ISDN Layer 3](#)

[Troubleshooting de Modems NextPort](#)

- [Identificando os controladores e o hardware do modem em plataformas AS5xxx](#)
- [Configurando a recuperação de SPE de NextPort](#)
- [Comparando os comandos do SPE NextPort com os do modem MICA](#)
- [Interpretando os códigos de razão de desconexão de NextPort](#)
- [Tabela de referência de versão de software NextPort SPE e IOS](#)
- [Entendendo versões NextPort SPE](#)

[Troubleshooting Problemas de Memória](#)

Se seu servidor de acesso não tem bastante memória, este pode conduzir aos erros de inicialização ou às outras edições tais como o [%SYS-2-MALLOCFAIL](#): Erros da [falha de alocação de memória](#).

[Troubleshooting de Suspensões do Roteador](#)

Um Cisco 4000 Series Router pode experimentar um cair do roteador. Suspensão é quando o roteador inicializa até um certo ponto e depois não aceita mais nenhum comando nem toque de tecla. Em outras palavras, a tela do console fica suspensa depois de um certo ponto. Suspensões não são problemas necessariamente de hardware e, na maioria das vezes, são problemas de software. Se seu roteador está experimentando um cair do roteador, refira [pesquisando defeitos o roteador pendura](#).

[Informação a serem coletadas se você abre um pedido do serviço](#)

<p>Se você ainda precisa o auxílio após ter seguido os passos de Troubleshooting acima e o quer abrir um pedido do serviço (clientes registrados somente) com Suporte técnico de Cisco, seja certo incluir a informação</p>

seguinte:

- Capturas de tela do console mostrando as mensagens de erro
- Capturas de tela do console mostrando as etapas de Troubleshooting tomadas e seqüência de inicialização durante cada etapa
- O componente de hardware que falhou e o número de série para o chassi
- Troubleshooting de logs
- Saída a partir do comando show technical-support

[Você pode anexar informações à sua requisição de serviço ao fazer o upload dela com a Ferramenta TAC Service Request Tool \(somente para clientes registrados\)](#). Se você não pode alcançar a ferramenta do pedido do serviço TAC, você pode enviar a informação em um anexo de Email a attach@cisco.com com seu número do pedido do serviço na linha de assunto de sua mensagem para anexar a informação relevante a seu pedido do serviço.

Informações Relacionadas

- [Página de Índice de Troubleshooting de Hardware](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)