

关于H3C SR8800-X(-S)/CR16000-F/SR8800-F系列路由器收集诊断信息引起板卡重启问题公告

关萌 2014-07-28 发表

关于H3C SR8800-X(-S)/CR16000-F/SR8800-F系列路由器收集诊断信息引起板卡重启问题公告

【产品型号】

H3C SR8800-X/SR8800-X-S/SR8800-F/CR16000-F 系列路由器

【涉及版本】

H3C SR8800-CMW710-B7139P02/ CR16000-CMW710-B7139P02及之前所有的版本

【问题描述】

问题出现条件:

当对设备依次进行以下操作时, 可能导致问题现象产生。

- 1、历史上执行过**display diagnostic-information**命令收集过诊断信息;
- 2、后续再次执行**display diagnostic-information**命令收集诊断信息, 或者在设备上新增配置部署业务时, 有一定的概率触发。目前已知新增MPLS L2VPN相关的配置有较高的概率触发。

问题现象:

SPC类线卡板、MPE-1104线卡, 及备用主控板异常重启。

板卡重启后可以查看到异常的信息如下所示:

```
<H3C>system-view
System View: return to User View with Ctrl+Z.
[H3C]probe
[H3C-probe]display kernel exception 5 verbose slot 4
----- Exception record 1 -----
Description      : Kernel oops - Oops[#1]:
Recorded at      : 2014-07-23 00:51:22.428434
Occurred at      : 2014-07-23 00:48:16.449804
Instruction address : 0x802c63b8
Thread           : cioctld (TID: 261)
Context          : thread context
Slot             : 6
Cpu              : 0
VCPU ID         : 0
Kernel module info : module name (sr8800) module address (0xe4a1a000)
                   module name (disk) module address (0xe00c6000)
Last 5 thread switches : bLK2 (0:48:16.448989)-->
                        pppd (0:48:16.449029)-->
                        bLK2 (0:48:16.449155)-->
                        pppd (0:48:16.449200)-->
                        cioctld (0:48:16.449222)
```

Register content:

```
Reg:  zero, Val = 0x00000000 ; Reg:  at, Val = 0x10107c00 ;
Reg:  v0, Val = 0x00000001 ; Reg:  v1, Val = 0x00000045 ;
Reg:  a0, Val = 0xe0073018 ; Reg:  a1, Val = 0x00200000 ;
Reg:  a2, Val = 0xe0073018 ; Reg:  a3, Val = 0x87cc7344 ;
```

【原因分析】

版本中包含的芯片厂商的SDK代码存在BUG, 执行**display diagnostic-information**命令中调用的维护命令会触发该BUG, 在重新收集诊断信息, 或者新增L2VPN及其它配置时, 有一定的概率触发。

【规避措施 / 解决方案】

1. 请办事处对重点价值客户执行如下策略:

- 1) 解决问题的版本(热补丁)未在重点客户处加载前, 暂停涉及SR8800-X系列路由器的定期巡检;
- 2) 如果这段时间内, 设备运行中出现问题时, 禁止主动执行**display diagnostic-information**命令收集诊断信息, 第一时间联系二线处理。
- 3) 如果前期已经执行了**display diagnostic-information**命令, 在加载解决问题的补丁前, 建议不要改动现场的配置。

2. 尽快升级主机软件版本到以下版本, 并安装相应补丁:

H3C SR8800-X/SR8800-X-S/SR8800-F系列路由器解决问题的补丁和版本

H3C SR8800-CMW710-B7139P02H02预计7月29日发布

H3C SR8800-CMW710-B7139H01预计8月5日发布

H3C SR8800-CMW710-B7139P03预计8月31日发布

CR16000-F 系列路由器解决问题的补丁和版本:

H3C CR16000-CMW710-B7139P02H02预计7月29日发布

H3C CR16000-CMW710-B7139H01预计8月5日发布

H3C CR16000-CMW710-B7139P03预计8月31日发布

请升级到相应的版本并加载补丁。新项目请使用以上版本开局。

【参考资料】

无。

如有问题, 请联系杭州华三通信技术有限公司服务热线: 4008100504。