

# ESA FAQ: ¿Qué debo hacer cuando consigo una alerta con un código de error del contra virus de Sophos en el ESA?

## Contenido

### [Introducción](#)

[¿Qué debo hacer cuando consigo una alerta con un código de error del contra virus de Sophos en el ESA?](#)

## Introducción

Este documento describe el significado de los códigos de error del motor antivirus de Sophos en el dispositivo de seguridad del correo electrónico de Cisco (ESA).

## ¿Qué debo hacer cuando consigo una alerta con un código de error del contra virus de Sophos en el ESA?

AsyncOS genera una alerta con un código de error siempre que el motor antivirus de Sophos no pueda analizar un correo electrónico. Cada código indica una condición de error específica, por ejemplo:

- **0x8004020F** - El mensaje era de un formato desconocido, y era por lo tanto unscannable.
- **0x8004021A** - El mensaje está en un formato que no pueda ser analizado.
- **0x8007000E** - El mensaje era demasiado grande más probable o contenido demasiados jerarquizó los elementos, y el escáner se ejecutó de la memoria antes de completar la exploración. Esto ocurrió muy probablemente cuando el dispositivo estaba bajo carga pesada.
- **0x80040210** - El escáner no podría abrir el mensaje, y el mensaje era por lo tanto unscannable.

En cada uno de estos casos, es importante realizar que el mensaje fue explorado usando la opción de los *mensajes de Unscannable* que fue aplicada a este mensaje, según lo determinado por la directiva entrante o saliente del correo que correspondió con el mensaje.

Dependiendo de su directiva, varias diversas acciones habrían podido ocurrir. Usted puede ser que quiera revisar su directiva para los *mensajes unscannable* para asegurarse de que es apropiado para su sitio.

Si usted puede identificar y remitir el mensaje, el soporte de cliente de Cisco estaría interesado en el repaso del formato. El sistema no salva automáticamente estos mensajes, tan típicamente la manera de recolectar estos mensajes es permitir a la acción del archivo en sus configuraciones de los *mensajes de Unscannable* para registrar estos mensajes a un archivo que pueda ser extraído y ser revisado.

Si usted tiene un mensaje a someter, entrar en contacto el soporte de cliente de Cisco.