

# Domande frequenti ESA: Cosa devo fare quando ricevo un avviso con un codice di errore antivirus Sophos sull'ESA?

## Sommario

### [Introduzione](#)

[Cosa devo fare quando ricevo un avviso con un codice di errore antivirus Sophos sull'ESA?](#)

## Introduzione

Questo documento descrive il significato dei codici di errore del motore antivirus Sophos su Cisco Email Security Appliance (ESA).

## Cosa devo fare quando ricevo un avviso con un codice di errore antivirus Sophos sull'ESA?

AsyncOS genera un avviso con un codice di errore ogni volta che il motore antivirus Sophos non riesce a digitalizzare un messaggio e-mail. Ogni codice indica una condizione di errore specifica, ad esempio:

- **0x8004020F** - Il messaggio era in un formato sconosciuto e pertanto non è stato possibile analizzarlo.
- **0x8004021A** - Il messaggio è in un formato che non può essere analizzato.
- **0x8007000E** - È molto probabile che il messaggio sia troppo grande o contenga troppi elementi nidificati e che lo scanner abbia esaurito la memoria prima di completare l'analisi. È molto probabile che il problema si sia verificato quando il carico di lavoro dell'accessorio è eccessivo.
- **0x80040210** - Impossibile aprire il messaggio nello scanner. Il messaggio non può essere analizzato.

In ognuno di questi casi è importante ricordare che il messaggio è stato analizzato utilizzando l'opzione *Messaggi non analizzabili* applicata al messaggio, come determinato dai criteri di posta in arrivo o in uscita che corrispondono al messaggio.

A seconda dei criteri impostati, è possibile che siano state eseguite diverse azioni. È possibile che si desideri verificare il criterio relativo ai *messaggi non analizzabili* per assicurarsi che sia appropriato per il sito.

Se sei in grado di identificare e inoltrare il messaggio, l'assistenza clienti Cisco sarà interessata a rivedere il formato. Poiché questi messaggi non vengono salvati automaticamente, in genere il modo per raccogliarli consiste nell'attivare l'azione Archivia nelle impostazioni *Messaggi non analizzabili* per registrare i messaggi in un file che può essere recuperato e rivisto.

Se hai un messaggio da inviare, contatta l'Assistenza clienti Cisco.