

### 组网及说明

典型iMC EIA 802.1x认证组网环境。软件版本如下：

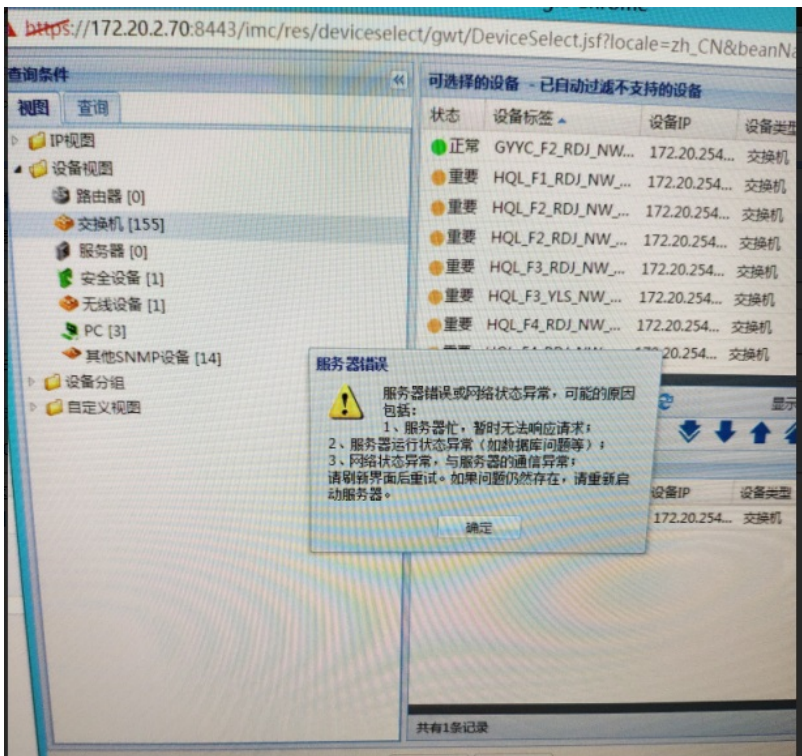
PLAT 7.3E0506P03

EIA 7.3E0510H03

WSM 7.3E0508

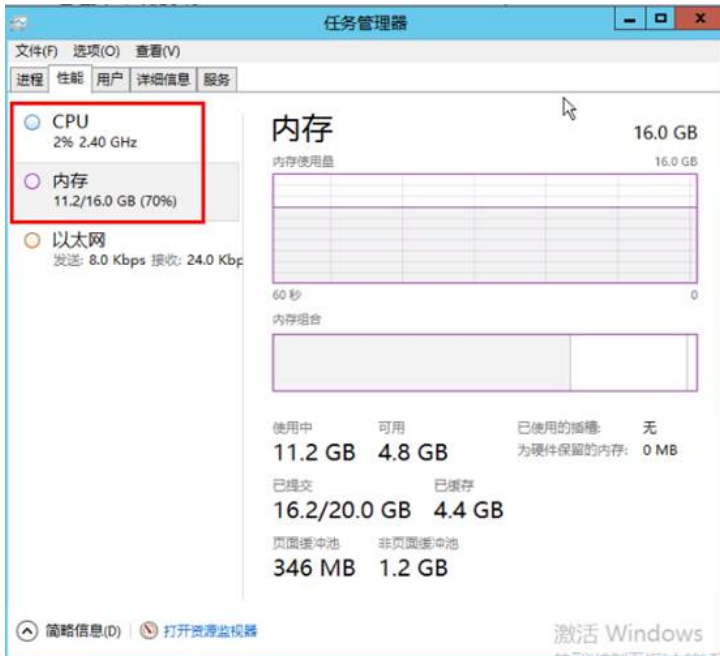
### 问题描述

客户使用iMC EIA做802.1x认证，增加接入设备，在设备列表选择设备时，提示：服务器错误或网络状态异常，可能的原因包括：1、服务器忙，暂时无法响应请求；2、服务器运行状态异常（如数据库问题等）；3、网络状态异常，与服务器的通信异常；请刷新界面后重试。如果问题仍然存在，请重新启动服务器。故障现象如图所示。



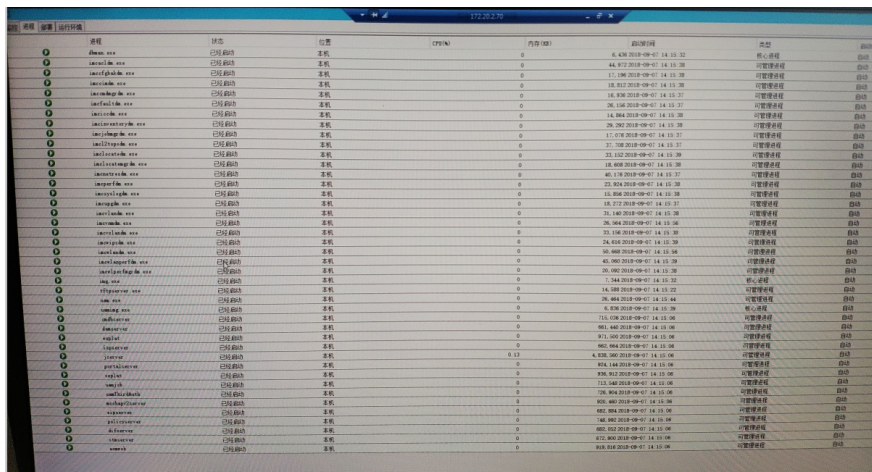
### 过程分析

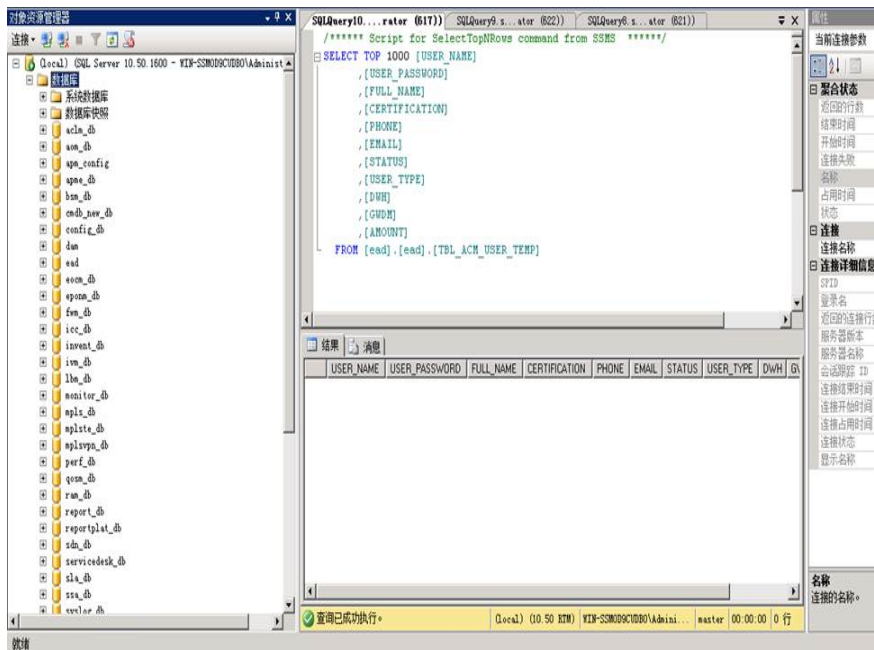
1、检查服务器性能，包括CPU和内存使用率，磁盘使用率。经查看，CPU和内存使用率低，磁盘也有很大空间，说明服务器性能足够，不存在性能瓶颈。



2、检查服务器跟设备网络状况。客户测试从设备ping测iMC服务器，正常通信，同时中间防火墙也是关闭，网络正常。

3、检查服务器运行状态，包括进程、运行环境、数据库状态等。查看iMC进程，所有的进程启动正常；点击“部署监控代理”的“配置”选项，也没有任何报错，说明数据库连接正常；登录数据库，查看iMC所有的数据库都正常。





4. 检查杀毒软件和防火墙。在系统程序列表中发现安装有“360天擎”软件，卸载后测试，问题依旧。

5. 尝试重启服务器测试，问题依旧。

6. 收集iMC前台日志分析。查看日志，发现WSM组件过期，经研发确认，WSM授权过期导致iMC内部接口调用异常，最终导致无法添加接入设备。

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-10]

[com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-WSM-PERF 组件过期。**

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-8] [com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-WSM-PERF 组件过期。**

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-10]

[com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-WSMIOT 组件过期。**

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-8] [com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-WSMIOT 组件过期。**

2018-09-07 04:00:00 [INFO ] [exportSchedulerFactory\_Worker-10]

[com.imc.plat.operlog.func.OperationLogMgrImpl::insertLog] moduleId: 43, description: 同步接入设备端口配置的修复任务结束。

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-10]

[com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-LOCATE-ENGIN 组件过期**

。

2018-09-07 04:00:00 [INFO ] [exportSchedulerFactory\_Worker-5]

[com.imc.plat.operlog.func.OperationLogMgrImpl::insertLog] moduleId: 43, description: 向接入设备下发配置的修复任务结束。

2018-09-07 04:00:00 [ERROR] [DefaultQuartzScheduler\_Worker-8] [com.imc.report.ReportToolUtils::getValidComponentId] Component **iMC-LOCATE-ENGIN 组件过期。**

#### 解决方法

申请或购买WSM组件授权；如果客户不再使用WSM组件，则把WSM组件去部署。最终客户去部署WSM组件后问题解决。