

监控产品VM视频管理服务器部分版本连续运行124天后死机问题的解决方法

【产品型号】

VM5000视频管理服务器

VM8000视频管理服务器

【涉及版本】

VM5000	VM8000
VM5000-E1215P01	VM8000-E1215P01
VM5000-E1216	VM8000-E1216
VM5000-E1216P01	VM8000-E1216P01
VM5000-E1216P03	VM8000-E1216P03
	VM8000-E1215L20

【问题描述】

上述版本的VM视频管理服务器操作系统在连续工作124天情况后，将出现VM视频管理服务器工作异常，影响监控系统整网的正常运行。

故障现象表现为：

- 1、整网范围内VC客户端无法正常登录，提示“消息响应超时”；
- 2、VC客户端图像在停止或图像黑屏十几分钟后会自动退出，VC无法再次登录；
- 3、PC机能正常ping通VM视频管理服务器，且查看服务进程均正常；
- 4、尝试restart服务和reboot服务器，均无法解决问题。

【原因分析】

问题出现的概率与操作系统运行时间有关。32位Linux操作系统中Int类型数据的最大值为0x7fffffff，即2147483647，当超过该值时总是返回2147483647，VM服务器在连续两次读取到相同的值（0x7fffffff）时，会触发除0操作。VM服务器在运行124天以后CPU TICK数将达到最大值，触发除0操作，从而导致VM视频管理服务器内部相关服务反复重启。

【规避措施 / 解决方案】

临时规避方法

- 1、如项目局点监控系统在网运行版本在上述“涉及版本”范围内，且未发生上述“故障现象”中罗列的故障现象，请在VM视频管理服务器上使用uptime命令查看操作系统连续运行的时间，在未达124天前，使用reboot命令重启VM服务器。服务器重启后，需要用root用户登录至VM服务器上，手动输入以下命令：

```
service ass stop
```

```
service ccs stop
```

```
service ass start
```

```
service ccs start
```

（注：请按方法严格执行，切忌用使用restart命令重启服务）

- 2、如项目局点已出现上述“故障现象”中罗列的故障现象，请及时联系技术支持中心监控二线工程师，同时对VM视频管理服务器进行硬件级别的断电重启操作规避问题。
- 3、采用上述操作后只能保证VM视频管理服务器在执行后124天内暂时规避该版本问题，请办事处工程师协调代理商和客户，根据项目局点情况采用“解决方案”中相应的解决办法彻底解决版本问题。

解决方案

在网运行版本	解决方案
E1215P01	请将VM视频管理服务器升级至E1216P02
E1216	请将VM视频管理服务器升级至E1216P02
E1216P01	请将VM视频管理服务器升级至E1216P02
E1216P03	请将VM视频管理服务器升级至E1216P04
E1215L20	请对监控系统整网升级至E1216P05及相关配套版本

- 1、如果项目局点条件允许，建议采用E1216P05及相关配套版本对监控系统进行整网升级。

- 2、上述VM服务器版本预计于11月5日正式发布，请办事处工程师提前协调好客户和

