

## NSX 环境产品排错指南

### 1. 问题：无法导入 vCenter 与 NSX Manager。

解决：请检查以下各项：

- 请确认 vCenter 和 NSX Manager 的 IP 地址、用户名、密码均正确。
- 请确认从 Service Manager 可以访问 vCenter 和 NSX Manager。
- 请确认 vCenter 和 NSX Manager 的 443 端口没有被防火墙阻止。
- 如果 Service Manager 安装在 Windows 2003 上，请确认操作系统已安装 KB948963 补丁。

### 2. 问题：虚拟机无法正确查杀病毒。

解决：请检查以下各项：

- 请确认虚拟机处于正确的安全组中，并且此安全组分配了正确的安全策略，可被 Service VM 保护。
- 请确认虚拟机上正确安装了 VMware Tools。
- 请确认 Service VM 已开机并工作正常。
- 请确认证书已导入 Service Manager，防病毒功能已授权。（可以在 Service VM 上检查 /usr/local/svm/etc/user/serial/serial 文件是否存在）
- 在 Service Manager 上检查虚拟机防病毒策略，确认已勾选正确的文件类型，并且实时监控功能已打开。
- 有时 Service VM 的 CPU 过载时会自动忽略一些文件的查杀。

### 3. 问题：ODS 任务失败。

解决：任务失败时会在界面上产生错误码，可以参照此表：

ODS 错误码	
错误码	描述
0	成功
3010	Secproxy 重启导致 ODS 失败
3020	ODS 任务终止
3070	已有 ODS 任务正在运行
3090	扫描过程中收到 POWER OFF 事件
3100	ODS 任务启动失败
3110	用户取消了扫描任务
3130	防病毒功能未授权
3200	启动 ODS 任务超时未响应

### 4. 问题：Service Manager 上报告未知异常。

解决：可以先尝试参考“日志分析”自行查看日志类型。但我们建议您联系客服并上报日志。

## 日志分析方法

### 1. Service Manager 日志:

➤ 位置:

Windows 7 及以上系统: C:\ProgramData\Rising\RVS\Log\Website\rvsmc.log

Windows Server 2003: C:\Documents and Settings\All users\Applicaiton

Data\Rising\RVS\Log\Website\rvsmc.log

➤ 示例:

**Service VM login 示例:**

```
[17-09-26 07:49:09.173][INFO] Ep.Login Request(193.168.12.184):
{"EpGuid":"421A47C8-D3ED-CDE6-E853-F9A504F0D6C2","IP":"193.168.12.184","Port":5557,"Products":["3DBEEC99-FE41-4d8a-999D-E196EA9E8664","49265369-E726-4e82-A2F1-7147854C9A90","1270D1CB-4627-4F9F-B86A-0642BA284042"],"Version":"1.0.1.81","name":"VM-SVM"}
[17-09-26 07:49:09.189][INFO] Ep.Login Response(193.168.12.184):
{"Error":0,"Data":{"Interval":300,"LogCenters":["193.168.12.130:29086"],"UpdateCenters":["193.168.12.130:29088"],"CloudServers":["193.168.12.150:80"],"NewTaskCount":0,"PolicyChanged":[],"Licence":{"49265369-E726-4e82-A2F1-7147854C9A90":true,"1270D1CB-4627-4F9F-B86A-0642BA284042":false}}}
```

**Service Manager 异常示例:**

```
[17-09-26 07:49:39.500][ERROR] RvsException, Error=15009, Description=Unable to connect to the remote server
```

➤ 解读:

Service Manager 与 Service VM 之间的所有交互都存储在 rvsmc.log 中, 以标准 log4j 文件格式存储。每个事件记录一行, 包含时间、严重级别、详情。

可以通过搜索关键词[ERROR]来定位产生的异常。

登录凭据等敏感信息不会记录在文件中。

### 2. Service VM 日志:

➤ 位置:

/usr/local/svm/log/svmapi.log -- API 调用日志

/usr/local/svm/log/commd.log -- 通讯日志

/usr/local/svm/log/pmclog.log -- PMC 命令日志

/usr/local/svm/log/seclog.log -- secproxy 工作日志

➤ 示例:

**svmapi.log 示例:**

```
09/26/17 07:28:21[svmcomm_zmq.cpp:358]INFO - CMsg::send msgid:4129,msg
data:421af6b9-b469-02fd-2eac-fdc4ab2e6cba,0
09/26/17 07:30:01[svmcomm_zmq.cpp:358]INFO - CMsg::send msgid:4103,msg
data:[ "193.168.12.130:29086" ]
```

➤ 解读：

日志以标准文本格式存储，每个事件记录一行，包含时间、严重程度、详情。

可以通过搜索关键词 **ERROR** 或 **FAIL** 来快速定位异常。

敏感数据不会记录在日志文件中。

建议异常发生时联系瑞星客服（<http://csc.rising.com.cn>），会有专人指导提取并提交日志供研发人员分析。