# FAQ

## 录像列表获取方式

参考《华为智慧园区-中维开放平台对接文档》中的“设备录像查询”进行接口调试。

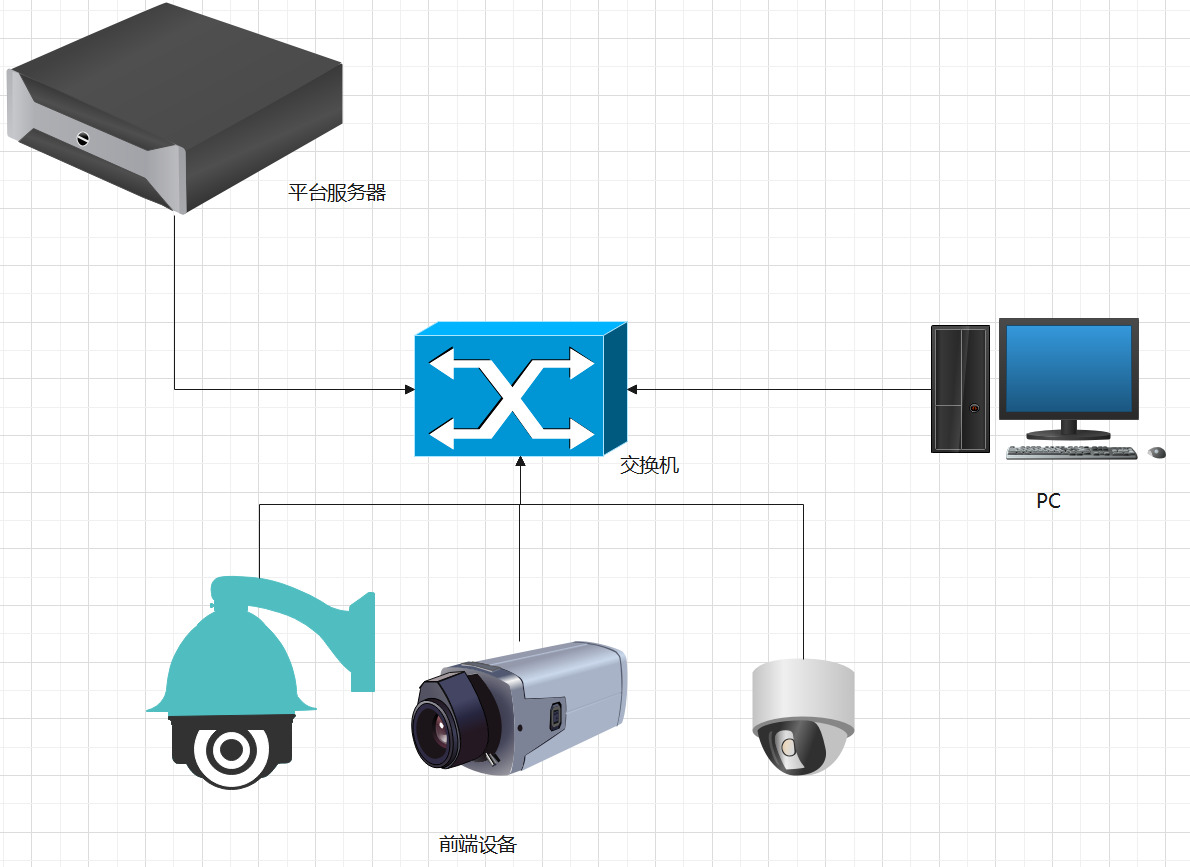
## 提示“证书信任”

转码平台采用的是Https协议，所交付平台不包含SSL证书。

如需替换，请使用者自行采购后联系中维支撑人员进行替换。

## 性能指标测试方法

1）局域网环境下进行测试：



2）浏览器



3）电脑配置最低要求

## 偶现部分设备出图慢

**现象：**部分通道起播时间较长

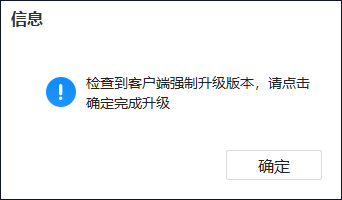
**原因：**通道之间存在差异，部分通道信令响应时间较慢。摄像机到转码平台之间可能通过了NVR、三方视频平台等设备，若中间有任一环节响应慢，均会导致起播时间延长。

**分析方法：**逐级进行抓包分析。定位响应迟缓环节。

## 获取URL正常视频加载超时

转码平台IP可ping通，telnet端口不通，请参考《智慧园区视频转码平台使用手册》中的通信矩阵，按需开通端口。

## 提示插件强制升级



管理端输入的版本号和实际版本号不一致导致的，请去管理端修改版本号。



## 加载插件报错误（5524：获取终端程序版本升级信息异常）

管理端未上传插件程序包，请前往管理端上传。

## 插件应用程序无法启动(0xc0000007b)：

1）打开目录64位的：C:/Windows/Syswow64 。 32位的 C:/Windows/Syswow32

2）查看d3dx9\_39.dll、d3dx9\_40.dll、d3dx9\_41.dll、d3dx9\_42.dll、d3dx9\_43.dll、xinput1\_3.dll

3）使用DirectX修复工具，修复电脑缺失的dll文件。

## 不能启动插件（code：5）

请进入任务管理器查看“中维视频插件服务”是否正在运行，若没有运行请至安装目录\jovision\中维视频web插件下，手动启动WebVideoControl.exe。

插件在安装时默认开机启动该服务，请确保不被杀毒软件或者手动中止开机自启服务，也请确保不被windows的网络服务拦截。

C:\Users\JOVISION\AppData\Roaming\DingTalk\219298753_v2\resource_cache\cc\cc4fd4d12c56bda0a4642706d4514cd0.png

## 系统密码更新维护

欧拉系统要求每90天更新一次自建账户（非root账户）的密码，转码使用的为mix\_usr账户。请定期更新，否则会导致转码平台服务受限。

若在征得网路安全人员或项目负责人同意的前提下，可以使用如下命令修改密码有效期（注意，需要修改所有非root用户的有效期）。

* 命令语法：

chage [options] user

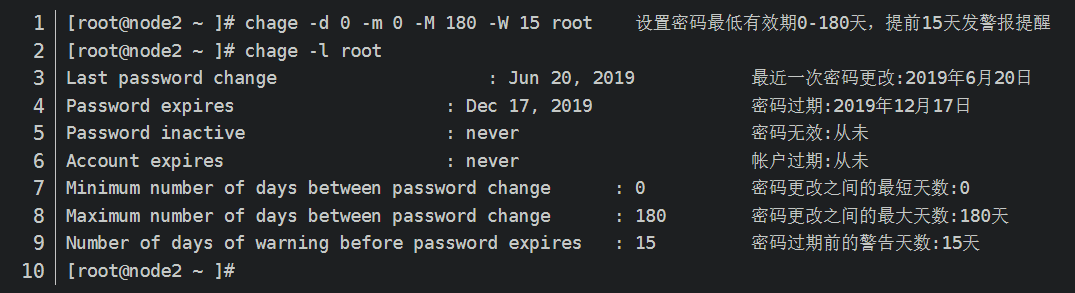
* 命令参数：

|  |  |
| --- | --- |
| 参数 | 描叙 |
| -d | 指定密码最后修改日期 |
| -E | 密码到期的日期，过了这天，此账号将不可用。0表示马上过期，-1表示永不过期。 |
| -h | 显示帮助信息并退出 |
| -I | 密码过期后，锁定账号的天数 |
| -l | 列出用户以及密码的有效期 |
| -m | 密码可以更改的最小天数。为零代表任何时候都可以更改密码。 |
| -M | 密码保持有效的最大天数。 |
| -W | 密码过期前，提前收到警告信息的天数。 |

* 示例

设置root用户密码过期时间为180天提前15天发告警提醒修改密码

-d 参数：强制用户下次登录时修改密码，看情况自行添加



## 下级域新增设备

**现象：**下级域平台进行了设备变更操作，但是转码平台未获取设备

**原因：**未进行资源检索

**解决方式：**

1. 进入转码平台，点击【平台资源管理】，选中相应下级平台，点击【资源检索】，等待检索完成。可进入【任务中心】查看检索进度，及检索详情。
2. 检索异常的通道和组织，可通过【平台资源管理】的查询功能进行筛选后删除。删除异常的通道和组织不影响使用。

## 操作系统NTP校时服务导致频繁断流

**现象：**无论采用插件还是VLC进行播放验证，所有通道均出现频繁断流

**原因：**转码平台服务器NTP校时过于频繁导致

**解决方式：**修改操作系统NTP校时频率为每天一次

## 主节点可以管理的路数及从节点数量

1. 主节点最大可以管理10000路通道
2. 在主从节点整体通道数量不超过该数量的前提下，从节点可按需添加

## IVS3800采用UDP取流方式

UDP取流方式只支持局域网环境（网络双向互通），请保证IVS3800和转码平台在同一局域网内。

## 向下级联IVS3800视频起播失败

**环境：**转码平台向下级联IVS3800

**现象：**视频连接成功率几乎为0

**原因：**IVS3800的下级设备信令提示中给出的是H.264的码流，实际给出的是H.265的码流，导致视频解析失败不能出图

**解决方式：**修改IVS3800下级平台所挂接的通道编码格式，并重启通道。

**问题排查：**抓包分析





## 代理服务配置（add\_header Access-Control-Allow-Origin）

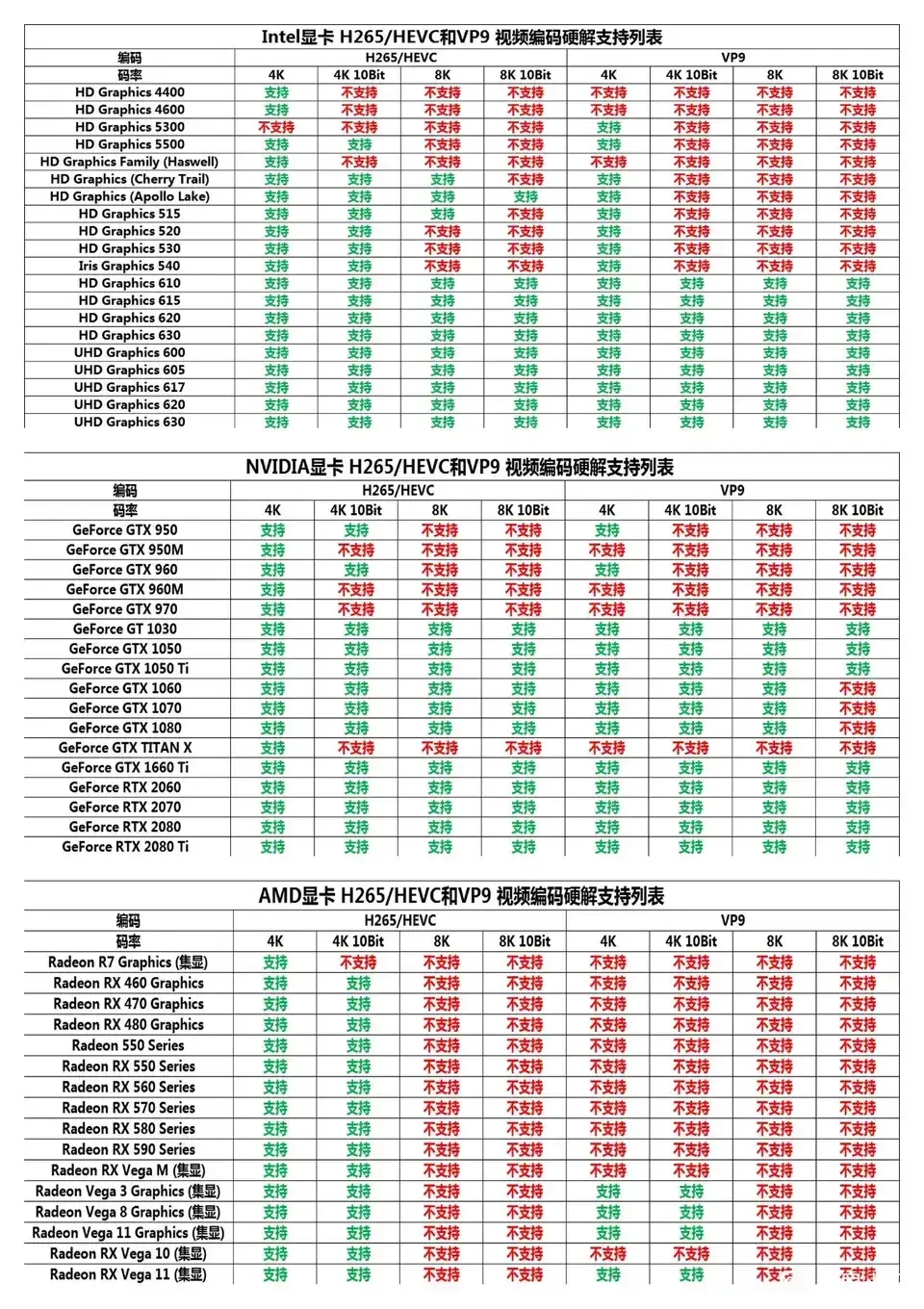
* 文件路径：cd /data/ops/nginx/conf.d/
* 传参参数：add\_header Access-Control-Allow-Origin \*
* 操作步骤：请使用mix\_usr用户，具体步骤如下。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | su mix\_usr | //切换用户 |
| 2 | cd /data/ops/nginx/conf.d/ | //进入目录 |
| 3 | cp -r mix\_saas9099.conf 请输入备份名称 | //备份文件 |
| 4 | vim mix\_saas9099.conf | //修改文件(请注意，需修改两处)，并保存。  vim下 set number或者set nu可显示行号 |
|  | | |
| 5 | /data/middle/nginx/dog stop | //停止服务 |
| 6 | ps -ef |grep nginx | //查看服务是否停止 |
| 7 | /data/middle/nginx/dog start | //启动服务 |
| 8 | ps -ef |grep nginx | //查看服务是否正常启动 |
|  | | |

## flv播放H.265

使用者可通过转码平台获取H.265播放的URL，但是客户端解码需要使用者自行解决。

支持的显卡列表如下：



## 视频不能播放

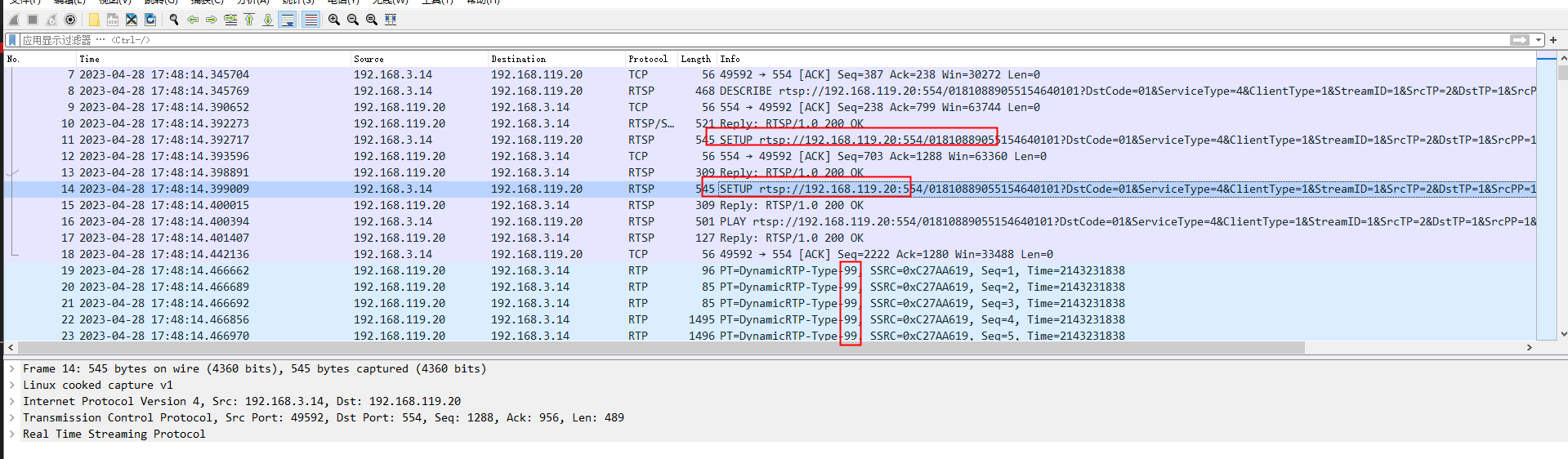
**现象：**采用中维插件demo或者VLC等工具均不能播放视频

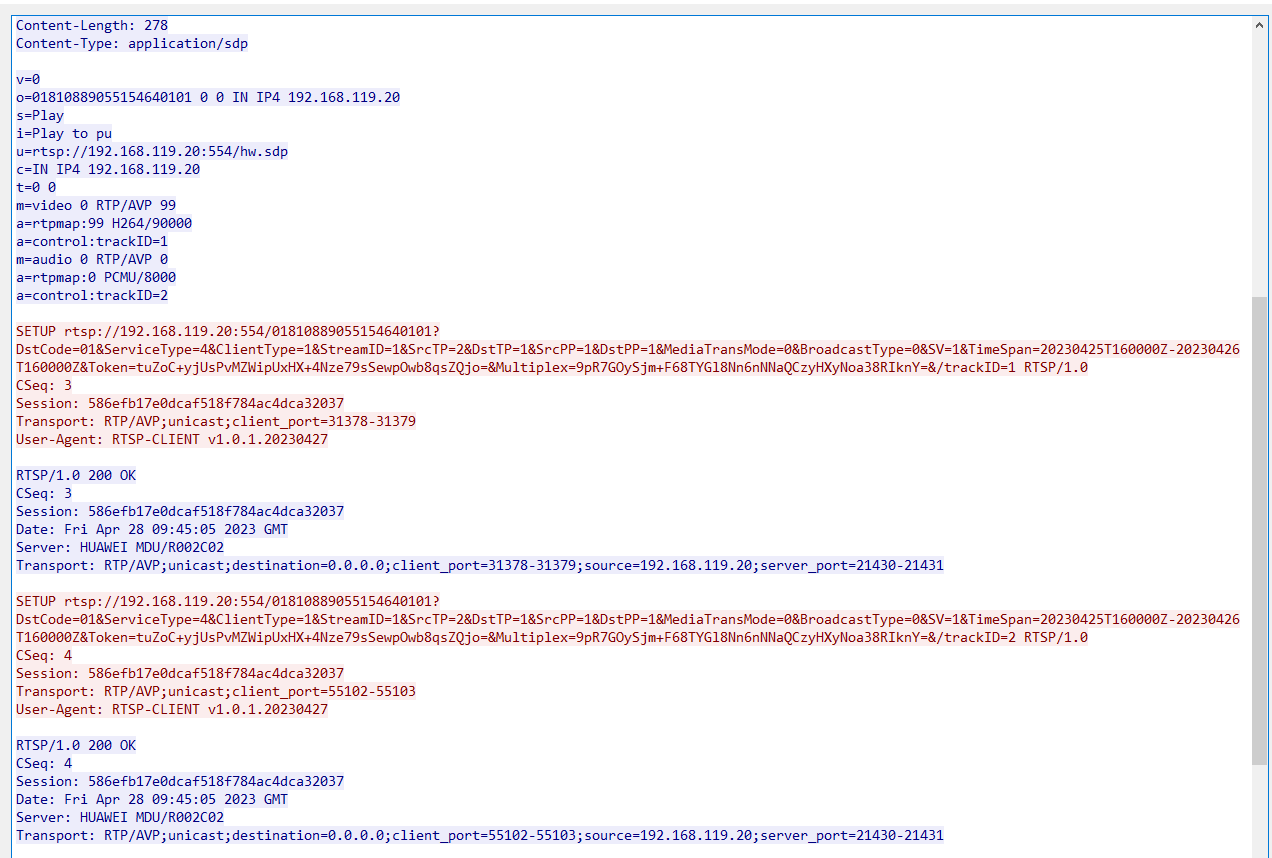
**可能原因及解决方式：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **原因** | **解决方式** |
| 1 | IP不通 | 排查网路问题 |
| 2 | 端口不通 | 请参考通信矩阵开放相应端口 |
| 3 | 网速较差 | 当前多数摄像机的单路传输带宽大于1M，常用带宽在2~16M之间，同时考虑网络波动问题，需要30%的网络冗余。若网络较差可能导致视频起播及录像下载失败 |
| 4 | 转码平台在线，下级设备或平台离线 | 1、处于转码平台所在网络，ping下级设备或者平台，若可ping通，则考虑接入协议或密码问题 2、检查下级设备的接入协议以及端口是否符合要求 3、检查下级设备的接入账户密码是否正确 |
| 5 | 向下级联IVS3800视频起播失败，本域设备播放正常 | 参考《向下级联IVS3800视频起播失败》问题解答 |
| 6 | 获取了url，但不能播放 | 1、确认客户端播放器是否具备该视频流的解码能力  2、下级平台离线，但是通道再转码平台还是在线状态，需要下级确认通道实际状态。  3、下级平台并发限流 |
| 7 | 不能获取url | 1、请确认通道是否在线 2、请确认获取的码流是否已经开启（部分设备只有主码流上传了，次码流未开启） 3、若所有通道均不能获取url：mix\_usr密码到期，需要修改，请参考《系统密码更新维护》 4、以上方式无效，请联系平台厂家 |
| 8 | 新增设备不能播放 | 请参考《下级域新增设备》 |

## UDP下IVS1800、IVS3800无声音

* 原因：当前版本的IVS1800和IVS3800不支持UDP的声音传输
* 排查方式：抓包分析





* 解决方案：如需使用该功能，请推动机关人员解决

## 内存持续上涨

* 现象分析：系统内存继续上涨；转码gbmts进程内存也在一直上涨，但停止拉流后gbmts内存下降，并恢复至0.3%~0.4%和程序启动时大体相当，排除内存泄露
* 解决方式：使用echo 3 > /proc/sys/vm/drop\_caches命令,可直接清理系统缓存，系统内存占用迅速降低
* 结论：进程和系统内存持续上涨，为内存碎片导致使用的内存空间越来越大，上限应为：进程线程数目\*64M。

## 插件出现抓图、本地录像不能保存的问题

卸载老版本插件，重新下载安装新版本，原因是新版本支持免管理员账号验证，直接覆盖安装的目录会自动复用老版本的目录，就会产生这个问题。