

ELM/PLM の一般的な問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題1: ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「同期ステータスのセキュリティエラー」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題2:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「同期ステータスのアプリケーションエラー」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題3:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「Unrecognized License Type」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題4:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「Product Instance registration failed」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題5:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「Service Not Responding」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題6:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「Instance Unreachable」エラーが表示されます。](#)

[解決方法](#)

[問題7:CUCM/PブリッシャのIPアドレス/ホスト名を変更した後に製品インスタンスを追加できない。](#)

[解決方法](#)

[問題8: Prime License Managerのブランクログインページ/ログインできないエラー。](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、Enterprise License Manager (ELM) と Prime License Manager (PLM) の一般的なトラブルシューティング手順について説明します。TACケースをオープンする前に、所定のチェックリストを実行してください。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- ELM/PLMのライセンスアーキテクチャ
- ELM/PLMでのライセンスのインストール

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Communication Manager(CUCM)9.1.2.12900-11および10.5.2.12900-14
- Cisco Enterprise License ManagerおよびCisco Prime License Manager

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題1. ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「同期ステータスのセキュリティエラー」エラーが表示されます。

Product Instances

Last Synchronized: 2013-Sep-18 09:32:54 [Synchronize Now](#)

Product Instances

[+](#) Add [X](#) Delete [Launch Admin GUI](#)

Name	Hostname/IP Address	Product Type	Version	Synchronization Status	Last Successful Synchronization
<input type="radio"/> CUCM9X	10.151.0.52	Unified CM	-	Security Error	Never

解決方法

CUCMのネットワークタイムプロトコル(NTP)同期の問題が原因で、セキュリティエラーがトリガーされます。この場合、CLIにログインし、`utils NTP status`コマンドを実行してNTP同期ステータスを確認します。

NTPがNTPリファレンスに正しく同期され、NTPストラタムが5未満であることを確認します。

問題2:ELM/PLMに製品インスタンスを追加すると、「同期ステータスのアプリケーションエラー」エラーが表示されます。

解決方法

アプリケーションエラーが発生したら、製品インスタンスを削除して再度追加し、問題を解決してください。それでも問題が解決しない場合は、CLIにログインし、`license management reset registration`コマンドを実行します。このコマンドはインスタンスの登録を解除し、製品インスタンスを追加してライセンスチームからライセンスを再ホストします。

問題3. 「Unrecognized License Type」エラーは、ELM/PLMに製

品インスタンスを追加すると表示されます。

解決方法

このエラーは、ELM(9.X)で製品インスタンスとしてCUCM10.Xを追加すると発生します。このエラーを回避するには、COPファイルelm_licenseDef_9_1_v1.cop.sgnをインストールします。

問題4. "ELM/PLMで製品インスタンスを追加すると、「Product Instance registration failed」エラーが表示されます。

解決方法

このエラーは、複数のELM/PLMサーバに製品インスタンスを追加しようとするると発生します。スクリーンショットに示すようにyesを選択すると、他のサーバからエントリを削除し、新しいサーバに追加できます。

問題5. "Service Not Responding」エラーは、ELM/PLMで製品インスタンスを追加すると表示されます。

解決方法

「Service Not Responding」というエラーが表示される場合は、ELMサービスが実行されていることを確認してください。次に、CLIにログインし、license client reset registrationコマンドを実行して問題を解決します。

問題6. "Instance Unreachable」エラーは、ELM/PLMで製品インスタンスを追加すると表示されます。

解決方法

このエラーは、製品インスタンスにパブリッシャの誤ったIPアドレスを追加すると発生します。したがって、正しいパブリッシャIPアドレスを入力していることを確認してください。

CUCMパブリッシャとELMサーバ(スタンドアロン)間に接続できない場合も、同じエラーが発生します。ELMとCUCMパブリッシャ間のネットワーク接続を確認します。

問題 7. CUCMパブリッシャのIPアドレス/ホスト名を変更した後に製品インスタンスを追加できません。

解決方法

このエラーは、UCM_stateファイルに誤ったIPアドレスが入力された場合に発生します。不具合

[CSCtz94469](#)に記載されています。この問題を解決するには、TACに連絡してください。

問題 8. Prime License Managerのブランクログインページ/ログインできないエラー。

解決方法

この問題は、不具合[CSCur95552 \(登録ユーザ専用\)](#)に記載されています。この問題を解決するには、不具合を参照してください。