

CUAC のライセンスとよく発生する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](#)

[背景説明](#)

[重要な用語](#)

[ライセンスアクティベーションコード](#)

[登録コード](#)

[ライセンス発注情報\(SKU\)](#)

[CUACをアップグレードするための発注情報](#)

[さまざまなバージョンの比較](#)

[ライセンス構造](#)

[デモライセンス](#)

[スタンドアロンサーバ](#)

[復元力のあるサーバのインストール](#)

[CUACサーバのライセンス取得の手順](#)

[購入したソフトウェアの有効化](#)

[評価ソフトウェアの有効化](#)

[一般的なシナリオのトラブルシューティング](#)

[問題 1：新しいインストールとLACの受信なし](#)

[問題 2：CUAC Windowsサーバの変更](#)

[問題 3：ライセンスの再ホスト](#)

[問題 4：アップグレードライセンスの取得を試みると失敗する](#)

[問題 5：正しくないSKUを注文しました](#)

[問題 6：ライセンスの有効期限が切れています](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、バージョン8.xからバージョン11.xまでのCisco Unified Attendant Console(CUAC)サーバ/サーバレスのライセンス構造について説明し、一般的なシナリオのトラブルシューティングも行います。

前提条件

要件

CUACに関する基本的な知識があることが推奨されます。

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 Enterprise Attendant Console(CUEAC) - 8.xおよび9.x
- Cisco Unified Business Attendant Console(CUBAC)- 8.xおよび9.x
- Cisco Unified Department Attendant Console(CUDAC)- 8.xおよび9.x
- Cisco Unified Premium Attendant Console(CUPAC) - 9.x
- Cisco Unified Attendant Console Advanced(CUACA):10.xおよび11.x
- Cisco Unified Attendant Console Standard - serverless(CUACS) - 10.xおよび11.x

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。

背景説明

重要な用語

ライセンスアクティベーションコード

1. ライセンスアクティベーションコードは27文字のコードで、ライセンスを発注すると受け取ります。
2. 次の形式です。xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xx
3. eDeliveryメソッドを使用すると、.pdf形式で会社へ送信されます。物理構成を使用する場合は、1枚の紙に送られます。

登録コード

1. これは8文字のコードで、サーバのMACアドレスを含む要因の数に応じてマッピングされます。
2. CUAC WebAdminページの[Help] > [Licensing (for server based deployment)]および[Help] > [About CUAC Standard (for server-less deployment)]にあります。

注：サーバレス展開(CUAC Standard)では、登録コードはマシンコードに名前が変更されません。

ライセンス発注情報(SKU)

- バージョン8 (2013年10月21日販売終了)

CUE-ATT-CON Enterprise Edition

CUB-ATT-CON Business Edition

CUD-ATT-CON部門版

- バージョン9 (2015年12月18日販売終了)

eDelivery:

L-CUACD9X-ATT-CON Department Edition

L-CUACB9X-ATT-CON Business Edition

L-CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

L-CUACP9X-ATT-CON Premium Edition

物理的な転送:

CUACD9X-ATT-CON Department Edition

CUACB9X-ATT-CON Business Edition

CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

CUACP9X-ATT-CON Premium Edition

• バージョン 10

eDelivery:

L-CUAC10X-ADV Advanced

L-CUAC10X-ADV-HA高度な高可用性

L-CUAC10X-STND規格

物理的な転送:

CUAC10X-ADV Advanced

CUAC10X-ADV-HA高度な高可用性

CUAC10X-STND規格

• バージョン 11

eDelivery:

L-CUAC11X-ADV Advanced

L-CUAC11X-ADV-HA高度な高可用性

L-CUAC11X-STND規格

物理的な転送:

CUAC11X-ADV Advanced

CUAC11X-ADV-HA Advanced High Availability

CUACをアップグレードするための発注情報

アップグレードライセンスの取得に使用されるアップグレードライセンスアクティベーションコード(LAC)を購入するには、2つの方法があります。有効なUnified Communications Software Subscription(UCSS)またはSoftware Support Service(SWSS)契約がある場合は、PUT(Product Upgrade Tool)のWebサイトからアップグレードLACの数量1を無料で購入できます。有効な契約がない場合は、同時ログインに必要なオペレータの数(旧バージョンで使用されたLACの数と同じ)に等しい数量のA-la-carteを使用して購入する必要があります。各アップグレードLACは、旧バージョンのLACにマッピングされます。

注：ライセンスを取得するには、個別にアップグレードするLACをすべて一緒に使用する必要があります。個別に使用する必要はありません。

注：LACをPUT経由で注文する際に契約関連の問題が発生する場合は、担当のアカウントチームに連絡するか、PUTチームとケースをオープンしてください。PUTサポートでケースを開く[ためのリンク](#)。TACは、契約関連の問題に関するサポートを提供できません。

・バージョン 9

PUTで入手したアップグレードライセンス(UCSS契約あり)：

CUACD9X-AC-UPG Department Edition

CUACB9X-AC-UPG Business Edition

CUACE9X-AC-UPG Enterprise Edition

アラカルトアップグレードライセンス(UCSS契約なし)：

1. eDelivery:

L-CUACD9X-U-AC= Department Edition

L-CUACB9X-U-AC= Business Edition

L-CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

2.物理的な提供：

CUACD9X-U-AC= Department Edition

CUACB9X-U-AC= Business Edition

CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

・バージョン 10

PUTで入手したアップグレードライセンス(SWSS契約あり)

CUACADV10X-AC-UPG Advanced

CUACST10X-AC-UPG規格

注： UCSS契約を持つDepartment Editionの導入のみが、PUTを通じてこのSKUを発注できます。

アラカルトアップグレードライセンス (UCSS/SWSS契約なし) :

1. eDelivery:

L-CUAC10ADV-U-AC= Advanced

2.物理的な提供 :

CUAC10ADV-U-AC= Advanced

注： CUAC Standardライセンスを取得するためのDepartment Editionの導入には、個別のアップグレードオプションはありません。

・バージョン 11

PUTで入手したアップグレードライセンス (SWSS契約を含む) :

CUACADV11X-AC-UPG Advanced

CUACST11X-AC-UPG規格

アラカルトアップグレードライセンス (UCSS/SWSS契約なし)

1. eDelivery:

L-CUAC11ADV-U-AC= Advanced

L-CUAC11ST-U-AC=標準

2.物理的な提供 :

CUAC11ADV-U-AC= Advanced

CUAC11ST-U-AC=標準

注：バージョン10.x以降では、Enterprise/Business/Department/Premiumエディションは個別にありません。現在のEnterprise/Business/Premium Editionの導入はすべて、Advancedバージョンにアップグレードでき、Department Editionの導入はStandard Editionにアップグレードできません。Department EditionのどのバージョンからもAdvancedバージョンにアップグレードすることはできません。

さまざまなバージョンの比較

Cisco Unified Attendant Console Edition	Premium Edition	Enterprise Edition	Business Edition	Department Edition	Advanced Edition
Number of Operators	50	40	12	2 per department	50
Number of Queues	100	50	3	1 per department	100
Directory Source	CUCM, Active directory, iPlanet	CUCM	CUCM	CUCM	CUCM, Active Directory, iPlanet
Directory Size	100,000	Full CUCM directory	500	150 per department	100,000
Built-in server Resilience	Yes	No	No	No	Yes
Music on Hold	Different music in different queues	Different music in different queues	Same music for all queues	Same music for all queues	Different music in different queues

ライセンス構造

デモライセンス

1. 5日間のデモライセンスは、CUACサーバの新規インストールまたはアップグレード時にデフォルトで提供されます。
2. この5日間のデモライセンスは、ライセンスWebサイト（[評価ソフトウェアのアクティブ化]セクション）から.rgfファイルをダウンロードすることで、最大60日間の評価ライセンス（1回のみ）まで延長できます。
3. シスコでは、この評価期間を60日以上延長することは技術的には不可能です。
4. この期間中に購入したライセンスでサーバのライセンスが取得されていない場合、CUACサーバサービスは停止されます。

スタンドアロンサーバ

1. 各CUACサーバには1つのサーバライセンスがあります。
2. シートライセンス数は、コンソールに同時にログインしたオペレータの数に応じて購入されます。
3. すべてのオペレータシートライセンスは、統合LAC 1以下で統合することも、異なるLACにすることもできます。

4. 各オペレータシートライセンスにはサーバライセンスが関連付けられているため、個別のサーバライセンスは購入されません。

復元力のあるサーバのインストール

1. CUACバージョン9.xまでは、プライマリサーバとセカンダリサーバの両方に個別のライセンスがインストールされます。両方のサーバに対して2つの異なるLACを受信します。
2. 10.x以降、すべてのライセンス情報はパブリッシャサーバに保持され、情報はサブスクライバサーバに複製されます。
3. レジリエンスのインストール/設定には、別のライセンスが必要です。
4. レジリエンスは、評価ライセンス（5日または60日）でデフォルトで有効になっています
5. 製品を購入すると、復元力がアドオンライセンスになります。
6. 現在のEnterpriseおよびBusiness Editionの導入では、CUAC Advancedへの移行後いつでもソリューションに復元力を追加できます。

CUACサーバのライセンス取得の手順

購入したソフトウェアの有効化

このガイドでは、サーバのライセンスファイル（.rgf形式）を取得する手順（スクリーンショットを使用）について説明します。

また、Cisco SystemsからUpgrade LACを購入した後にアップグレードライセンスを取得するために必要な手順についても説明します。

[CUACサーバのライセンス取得の手順](#)

注：このガイドはシスコの公式文書であるため、CUAC AdvancedまたはCUAC Standardがリリースされる前に作成されたものですが、手順はすべてのエディションで同じです。

1. アップグレードLACは、古いサーバのライセンス情報を保持しません。
2. ライセンスWebサイトにアクセスして新しいライセンスを引き換える場合にのみ、ライセンス情報を古いバージョンから新しいバージョンに移行できます。
3. ライセンスを新しいバージョンに正常に転送するには、古いサーバの登録コード（アップグレード後に変更されない場合）または古いサーバで使用されているすべての古いLACを保持する必要があります。
4. この情報が利用できない場合は、古いサーバでライセンスをアクティブ化するために使用する次の情報を収集します。ライセンスの発注とTACケースのオープンに使用する OORDER番号、LACまたは電子メールアドレス、ユーザ名、および会社/パートナーの所在地。

評価ソフトウェアの有効化

60日間の評価ライセンスを取得する手順を次に示します。

1. Licensing Webサイトwww.cisco.com/go/acにアクセス**します**。
2. 資格情報でサインインします。まだ登録していない場合は、アカウントを作成します（上記

- のリンクに記載されている手順)。(これはCisco.com IDではありません)。
3. 必要な会社の詳細を選択します。
 4. ライセンスが必要なバージョンとエディションを選択します。
 5. サーバの登録コード/マシンコードを入力します。
 6. [Submit] をクリックします。電子メールIDに.rgfファイルがメールで送信されます。
 7. これで、このファイルをサーバにアップロードできます。
 8. サーバのライセンスは今後60日間有効です。

注：CUACコンソールクライアント用の個別のライセンスはありません

一般的なシナリオのトラブルシューティング

問題 1：新しいインストールとLACの受信なし

1. CUACサーバの新規インストールが完了し、LACをシスコから購入しましたが、受け取りませんでした。
2. Cisco Order Status Query Toolを使用して注文 [ステータスを確認します](#)。注文のステータスが[Complete]と表示されない場合は、処理が完了するまで待ちます。
3. [Completed]と表示され、まだLACを受信していない場合は、これらのLACの購入に使用したSO番号を準備しておいてください。
4. LACを取得するためにCisco TACでケースをオープンします。

問題 2：CUAC Windowsサーバの変更

1. CUACサーバがクラッシュし、インストールが別のサーバで行われるようになりました。
2. 新しいサーバの登録コードが異なります。
3. ライセンスは登録コードに関連付けられているため、ライセンスは無効になります。
4. 古い登録コードと新しい登録コードを準備し、Cisco TACにケースをオープンして、LACをリセットできるようにします。
5. この後、LACを新しい登録コードにマッピングして、サーバのライセンスファイルを生成できます。

問題 3：ライセンスの再ホスト

1. CUACサーバが1台のWindowsマシンから別のWindowsマシンに移行された場合、またはWindowsマシンで変更が行われた場合があります。
2. これらのシナリオでは、登録コードが結び付けられている特定のパラメータが変更され、最終的には登録コードも変更される可能性があります。
3. 前述のように、ライセンスは特定の登録コードにマッピングされ、変更されるとライセンスは無効になります。
4. Cisco TACに連絡して、LACをリセットしてもらいます。
5. この後、LACを新しい登録コードにマッピングして、サーバのライセンスファイルを生成できます。

問題 4：アップグレードライセンスの取得を試みると失敗する

シナリオ：

CUACライセンス(8.x)を購入しましたが、そのサーバのインストールは完了せず、CUACサーバを(Assume, 9.x)にアップグレードしてアップグレードLACを発注し、www.cisco.com/go/acでアップグレードLACを交換しようとするとう失敗します。

1. これは、CUAC 8.xライセンスが使用されなかったために、CUACライセンスデータベースにそのLACに関連付けられた登録コードがないためです。アップグレードLACは古いサーバに関する情報を保持しません。
2. 解決するには：8.x LACを9.xサーバ登録コードと共に使用し、8.xライセンスを確保してからwww.cisco.com/go/acに戻り、9.xアップグレードLACと交換する必要があります。これにより、9.xの永久ライセンスファイルが正常に生成されます。

問題 5：正しくないSKUを注文しました

1. シスコのアカウントチームに連絡して、誤った注文に対してRMAを行い、正しい製品番号の注文を受けてください。
2. TACでは、この問題に関するサポートは提供されません。

問題 6：ライセンスの有効期限が切れています

1. 5日間のデモライセンスの有効期限が切れた場合は、ライセンスWebサイトにアクセスして、60日間の評価ライセンスを取得できます（1回限り）。CUACサーバの[ライセンス手順を参照してください](#)。
2. すでに60日間の評価ライセンスを使用していて、有効期限が切れている場合は、シスコからライセンスを購入し、CUACサーバの永久ライセンスを取得する必要があります。この60日間の評価期間を延長する回避策はありません。

関連情報

- ライセンスWebサイト：www.cisco.com/go/ac
- 各CUACエディションのインストールおよび管理ガイド：[インストールおよび管理ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)