

排除ELM/PLM中的常见问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题1.在ELM/PLM中添加产品实例时出现“同步状态中的安全错误”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题2.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“同步状态中的应用程序错误”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题3.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“Uncorgized License Type”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题4.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“产品实例注册失败”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题5.在ELM/PLM中添加产品实例时出现“服务未响应”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题6.在ELM/PLM中添加产品实例时出现“实例无法访问”错误。](#)

[解决方案](#)

[问题7.更改CUCM发布者IP地址/主机名后，无法添加产品实例。](#)

[解决方案](#)

[问题8. Prime License Manager空白登录页/无法登录错误。](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍企业许可证管理器(ELM)和Prime许可证管理器(PLM)的一般故障排除步骤。在提交TAC案例之前，请执行给定的核对表。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- ELM/PLM的许可证架构
- 许可证在ELM/PLM中安装

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科统一通信管理器(CUCM)9.1.2.12900-11和10.5.2.12900-14
- 思科企业许可证管理器和思科Prime许可证管理器

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题1.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“同步状态中的安全错误”错误。

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

解决方案

由于CUCM中的网络时间协议(NTP)同步问题，安全错误触发。在这种情况下，请登录CLI并通过运行utils NTP status命令检查NTP同步状态。

确保NTP正确同步到NTP参考，并且NTP层数小于5。

问题2.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“同步状态中的应用程序错误”错误。

解决方案

当您观察到应用程序错误时，请删除并重新添加产品实例以解决此问题。如果这不起作用，请登录CLI并运行许可证管理重置注册命令，该命令将终止实例的注册，然后添加产品实例并从许可团队获取重新托管的许可证。

问题3.在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“Uncorgized License Type”错误。

解决方案

在ELM(9.X)中将CUCM10.X添加为产品实例时，会发现此错误。为避免错误，请安装COP文件elm_LicenseDef_9_1_v1.cop.sgn。

问题4. "在ELM/PLM中添加产品实例时，出现“Product Instance registration failed”错误。

解决方案

当您尝试在多个ELM/PLM服务器中添加产品实例时，会发现此错误。如屏幕截图所示，您可以选择“是”，以从其他服务器删除该条目并将其添加到新服务器。

问题5. "在ELM/PLM中添加产品实例时，出现Service Not Responding"错误。

解决方案

如果观察到错误“Service Not Responding(服务不响应)”，请确保ELM服务正在运行。然后登录CLI并运行license client reset registration命令以解决该问题。

问题6. "在ELM/PLM中添加产品实例时，会出现“Instance Unreachable”错误。

解决方案

在产品实例中添加发布方的IP地址不正确时，会出现此错误。因此，请确保输入正确的发布者IP地址。

当CUCM发布服务器与ELM服务器（独立）之间没有连接时，会发现相同错误。检查ELM和CUCM发布服务器之间的网络连接。

问题 7. 更改CUCM发布者IP地址/主机名后，无法添加产品实例。

解决方案

当在UCM_state文件中输入错误的IP地址并记录在缺陷[CSCtz94469](#)中时，会发现此错误。请联系TAC以获得解决方法来解决该问题。

问题 8. Prime License Manager空白登录页/无法登录错误。

解决方案

此问题记录在缺陷[CSCur95552](#)中。请参阅缺陷，了解解决方法以解决问题。