

# ライセンスの失敗のトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[はじめに](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[関連情報](#)

## 概要

このトラブルシューティングガイドでは、Intelligent Automation for Cloud内のライセンスに関連するエラーについて説明します。通常、システムのセットアップ中にクレデンシャルの指定が無効であることが原因です。無効な資格情報が指定されると、さまざまなサービスの送信時にLicenseInfoテーブルに無効な値を示すエラーが表示されます。

## [はじめに](#)

### [要件](#)

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解する必要があります。

- Cisco Process Orchestratorの基本的な管理
- Cisco Cloud Portalの基本的な管理

### [使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のハードウェアとソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Intelligent Automation for Cloudバージョン3.1.1

### [表記法](#)

ドキュメントの表記法の詳細は、「[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)」を参照してください。

## [問題](#)

Cisco IAC 3.1.1を導入すると、一部のサービスで無効な値に関するエラーがライセンステーブルに表示されることがあります。これらのエラーは、ライセンステーブル内での重複を示します。

ライセンステーブル内の値の重複は、Process Orchestrator(PO)が、ライセンステーブルから値を読み取ることができるクレデンシャルで設定されていない場合に発生します。この状況は、「admin admin」アカウントがPO to Cloud Portal(CP)クレデンシャルに使用されている場合に発生します。

ライセンスの失敗は、2つの障害モードの1つを示します。1つ目の障害モードは、上記のエラー、送信後のエラーが無効な値を示しています。2つ目の障害モードは、すべてのライセンスデータの入力に失敗し、完全な製品の有効なライセンスが存在する場合でも、Starter Editionと同等のライセンスモードになります。

無効なライセンスデータを確認するには、管理者権限でCPにログインし、Service Item Managerモジュールを使用して[System Setup] -> [System Service License]サービス項目テーブルに移動します。IAC 3.1.1では、テーブルに9レコードが含まれている必要があります。7つ以上のレコードが存在する場合、一部のレコードが重複しており、POがテーブルを読み取ることができないことを示しています。レコードが9個未満の場合は、POがテーブルに書き込めないことを示します。

## 解決方法

ライセンスエラーの解決策は、POがCPと通信するときに正しいユーザ設定を持っていることを確認することです。ユーザの設定が正しければ、既存の重複レコードを削除する必要があります。

このエラーをクリアするには、POが使用するクレデンシャルをCPに対して読み取りおよび書き込みに修正する必要があります。クレデンシャルの修正後、無効なサブスクリプションデータをクリアして重複を削除するには、既存のライセンス値をリセットする必要があります。次の手順は、修正とリセットのプロセスに役立ちます。

1. ステップ 1 : IAC 3.1.1ホットフィックス1が適用されていることを確認します。このホットフィックスは、設定ミスを検出し、無効なレコードが書き込まれないようにします。
2. ステップ 2 : POで、Service Target拡張ターゲットプロパティ Cloud.Configuration.CloudPortal.API.Userの設定を確認/修正します。このプロパティの値は、「admin」ではなく、nsapiサービスアカウントのログインIDである必要があります。
3. ステップ 3 : POで、Cisco Cloud Portal Integration API- Cisco Service Portal Serverの2つのターゲットのランタイムユーザ情報を確認または修正します。ランタイムユーザが「admin」ではなくnsapiサービスアカウントであることを確認します。
4. ステップ 4 : ユーザ情報の更新後、CPに移動し、[システムサービスライセンス(System Service License)]テーブルのすべてのレコードを削除します。[システムサービスライセンス(System Service License)]テーブルが選択されていることを確認します。親の[System Setup]は選択しないでください。サービス項目マネージャは1ページにつき10レコードしか表示しないことに注意してください。無効なレコードをすべて削除するには、複数の強調表示と削除操作が必要になる場合があります。
5. 注 : ライセンス表の内容のみが削除されている限り、Cloud Portalからライセンスデータを削除しても問題はありません。次のライセンスの実行時 ( 手動または時間単位のスケジュール ) に、すべて更新されます。重複するレコードを手動で削除する必要はありません。すべてのレコードを削除して再作成する方が安全です。
6. ステップ 5 : [CP System Setup]ポートレットで、[Step 2]に移動し、[Initialize Licensing]を

選択して、ライセンス要求を送信します。[バージョン情報]画面からもアクセスできます。ライセンスが完了したら、[バージョン情報(About)]画面で、購入したライセンスの値が正しいことを確認します。これは、ライセンス表で直接確認することもできます(手順4を参照)。

## [関連情報](#)