

SOLUÇÃO DE PROBLEMAS E PERGUNTAS FREQUENTES - ADVANTAGE LICENSING

Este documento visa solucionar, de maneira sucinta, problemas enfrentados por usuários dos softwares da GE em seus procedimentos de licenciamento, bem como tirar dúvidas frequentes e proporcionar resoluções para os erros mais recorrentes nas mais diversas situações.

ÍNDICE

1	PROBLEMAS COMUNS	2
2	PERGUNTAS FREQUENTES	5
2.1	É necessário reiniciar o computador após a instalação de algum software de licenciamento?	5
2.2	É possível ter mais de uma licença ativada por computador?	5
2.3	É possível ter chaves ou licenças de outras fabricantes no mesmo dispositivo?	5
2.4	É preciso ter a hardkey inserida durante todo o tempo de uso do software?	5
2.5	Se múltiplas chaves ou licenças são encontradas, qual possui prioridade?	5
2.6	Como fazer o upgrade uma licença para uma nova versão de produto?	5
2.7	Foi feito um upgrade de uma licença. É possível utilizá-la em versões anteriores do produto?	5
2.8	Sou um integrador ou representante – como é possível utilizar minha licença no computador de um cliente?	5
2.9	Hardkeys são suportadas em máquinas virtuais?	5
2.10	O que acontece se eu clonar/copiar uma máquina virtual?	6
2.11	É possível mover uma licença para um novo computador?	6
2.12	O que fazer se a máquina falhar e o procedimento de retorno tornar-se impossível? Como recuperar minha ativação?	6
3	SITUAÇÕES DE ERRO E COMO IDENTIFICÁ-LOS	7
3.1	Códigos de Erro Comuns e Suas Resoluções	7
4	VOCABULÁRIO DO ADVANTAGE LICENSING	9

1 PROBLEMAS COMUNS

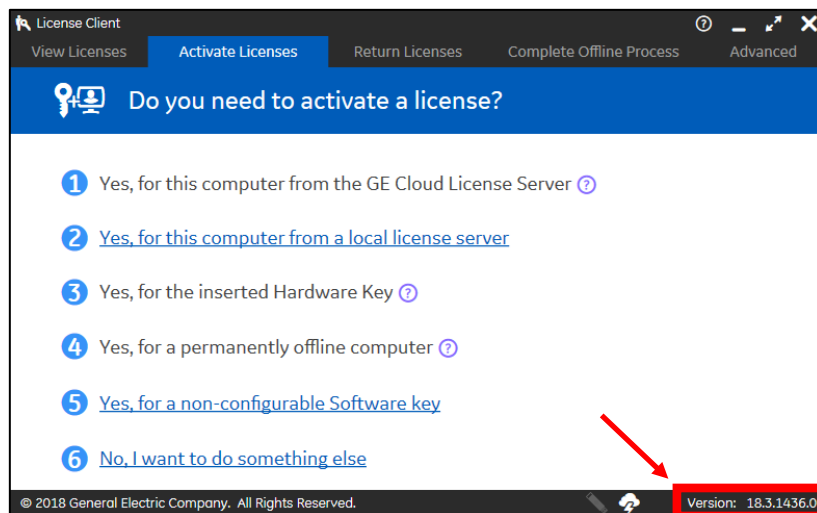
Uma ou mais condições podem induzir erros no licenciamento. Antes de contatar o suporte da Aquarius Software, verifique se um ou mais dos cenários abaixo, relativamente comuns em erros de licenciamento, são verdadeiros:

As instruções da apostila "Licenciamento de Software GE Digital" não foram executadas corretamente.

Leia atentamente às instruções da apostila fornecida, certificando-se de seguir apenas ao passo-a-passo relativo a seu método de licenciamento.

A versão de um ou mais programas da GE está desatualizada.

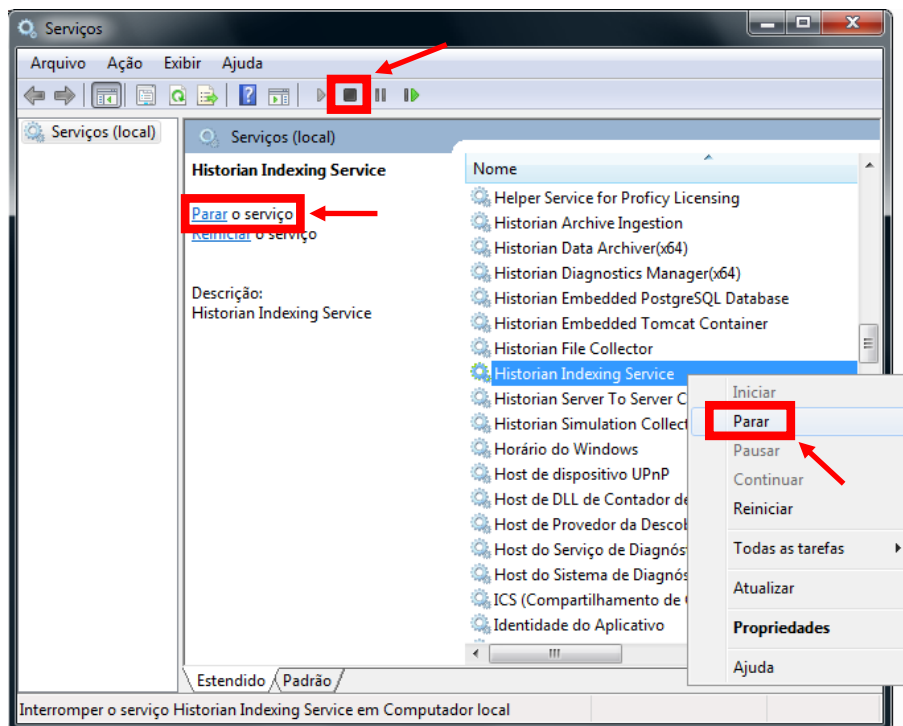
Versões diferentes ou muito antigas dos softwares GE e dos programas Common Licensing (License Client, License Server Manager, etc.) podem gerar incompatibilidade e/ou impossibilitarem direito ao suporte. Versões do Common Licensing abaixo da 14.x não se conectam com o servidor da GE, por exemplo. Portanto, tenha certeza de que a versão que será instalada é a mais atual. O número da versão dos softwares encontra-se na parte inferior direita de cada um deles, como mostra a figura abaixo:



Há serviços ou softwares da GE em execução.

Para a instalação de programas ou licenciamento dos mesmos, é necessário parar todos os serviços e softwares GE em execução.

Para parar um ou mais serviços, é necessário ter privilégios de administrador e abrir a janela de Serviços do Windows (Painel de Controle > Ferramentas Administrativas > Serviços). Então, é preciso procurar por todos os serviços com nomes de software GE como Historian, iFix, etc. e parar todos eles. Isto pode ser feito ao clicar com o botão direito do mouse no serviço > parar, na opção "Parar o serviço", à esquerda, ou no botão "stop" na barra superior.



Um ou mais programas necessários para o licenciamento foram fechados ou interrompidos durante o processo.

Dependendo do método de ativação da licença, é necessário que certos programas do Common Licensing continuem rodando durante o processo de licenciamento. Caso sejam fechados ou interrompidos, a ativação pode falhar.

A conexão foi perdida no meio do processo.

No caso de ativações ou renovações online, a interrupção da conexão de rede impossibilita a ativação das licenças.

Foi feita uma ou mais alterações de hardware (placa de rede, som, etc.) no computador sem o procedimento prévio de retorno da licença à GE.

Qualquer alteração de hardware, endereço MAC, etc. pode provocar a perda de uma ou mais licenças. Para evitar isto, faça o procedimento de retorno da(s) licença(s) à GE (descrito na apostila) antes de realizar quaisquer mudanças do gênero.

Havia um dispositivo removível conectado no momento do licenciamento.

Qualquer dispositivo conectado no momento do licenciamento, seja por cabo ou wireless, é detectado pelos softwares. Caso sejam removidos durante ou após o licenciamento, a licença pode ser perdida.

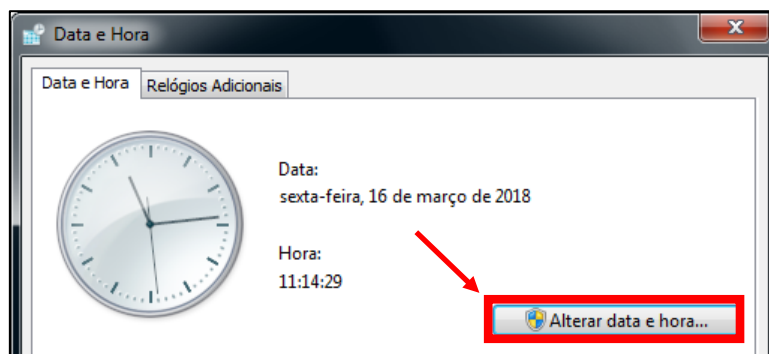
Foi usado um celular ou modem 3G/4G para possibilitar conexão à rede no momento do licenciamento.

Cada dispositivo capaz de conectar-se à rede possui um único endereço MAC e os softwares são informados sobre o endereço MAC dos dispositivos que os conectam à rede no momento do licenciamento. Portanto,

qualquer alteração ou remoção do dispositivo de rede, mesmo que conectado posteriormente, provocará a perda das licenças.

As informações de data/hora do sistema operacional estão incorretas ou divergentes.

Verifique se as informações de data e hora, tanto dos servidores quanto dos clientes (incluindo máquinas virtuais) estão corretas e não estão divergentes umas das outras. Caso estejam, abra as configurações de data e hora (Painel de Controle > Data e Hora ou clicando com o botão direito do mouse sobre o relógio da barra de tarefas > ajustar data/hora). Em seguida, clique em “Alterar data e hora” e faça o ajuste. Note que é necessário ter privilégios de administrador na conta.



O usuário logado não tem privilégios de administrador.

É necessário ter uma conta de administrador tanto para a instalação dos softwares (inclusive de licenciamento) quanto para a execução dos mesmos.

O usuário logado não possui permissões suficientes nas configurações de usuários e grupos, mesmo sendo um administrador.

É possível que o usuário, mesmo tendo privilégios de administrador, não possua as permissões necessárias para executar um ou mais softwares. Se nenhum dos cenários anteriores deste documento não se encaixarem em seu problema, verifique com o administrador da rede a possibilidade de ser um problema de permissão.

2 PERGUNTAS FREQUENTES

2.1 **É necessário reiniciar o computador após a instalação de algum software de licenciamento?**

Somente se for solicitado pelo programa.

2.2 **É possível ter mais de uma licença ativada por computador?**

Sim, é possível haver múltiplas licenças ativadas por máquina, mas somente uma licença por produto.

2.3 **É possível ter chaves ou licenças de outras fabricantes no mesmo dispositivo?**

Sim. Somente as chaves ou licenças da GE serão reconhecidas pelos softwares GE.

2.4 **É preciso ter a hardkey inserida durante todo o tempo de uso do software?**

Sim. O programa checa periodicamente por hardkeys inseridas.

2.5 **Se múltiplas chaves ou licenças são encontradas, qual possui prioridade?**

O software verifica por licenças na seguinte prioridade:

- 1) Licenças de Hardware M4
- 2) Licenças Keyless M4
- 3) Chaves de Hardware Advantage
- 4) Licenças de Software Advantage

Uma vez que um tipo de licença é encontrado, a pesquisa é interrompida e as opções de licenciamento estarão disponíveis somente para o tipo de licença de maior prioridade. Por exemplo, se você possui uma licença M4 para o iFix Runtime e uma licença Advantage para o iFix Developer, só será possível acessar os recursos do iFix Runtime, pois as licenças M4 possuem preferência.

2.6 **Como fazer o upgrade uma licença para uma nova versão de produto?**

Entre em contato com a Aquarius Software para solicitar um upgrade de licenças para novas versões.

2.7 **Foi feito um upgrade de uma licença. É possível utilizá-la em versões anteriores do produto?**

Sim. A licença é compatível e funcionará em versões mais antigas do produto, desde que sejam compatíveis com o Common Licensing e não sejam obsoletas. Porém, uma licença não é compatível com versões futuras, sendo necessário fazer o upgrade sempre que uma nova versão for lançada.

2.8 **Sou um integrador ou representante – como é possível utilizar minha licença no computador de um cliente?**

É necessário utilizar uma chave de hardware Advantage ou uma licença demonstrativa (demo) que foi gerada especificamente com o CSN (Customer Service Number) do cliente. Não utilize seus próprios códigos de ativação ou uma chave de demonstração de vendas num computador de um cliente, já que isto pode induzir ao erro “Activation ID Ownership mis-match” (página 8).

2.9 **Hardkeys são suportadas em máquinas virtuais?**

Sim. Basta a hardkey ser adicionada nas opções de dispositivo do software da máquina virtual.

2.10 O que acontece se eu clonar/copiar uma máquina virtual?

Se uma máquina virtual for clonada, ela vai tentar comunicar-se com o mesmo servidor de licenças e falhará, já que o servidor não tem mais licenças disponíveis com o mesmo código de ativação. A máquina virtual também terá outros problemas se ela compartilhar uma rede com outra máquina de mesmo nome/endereço MAC.

Se uma máquina virtual for copiada, seu VMID (identificação da máquina virtual) e provavelmente seu nome e endereço MAC também mudarão, tornando as licenças inválidas.

Se há ciência de que mudanças serão feitas na máquina virtual como reinstalação, mudança de nomes ou NICs (controladores de interface de rede), clonagem ou cópia, é necessário fazer o procedimento de retorno no License Manager (descrito na apostila "Ativação de Software GE - Advantage Licensing") antes de fazer as alterações, e reativá-las após tal procedimento.

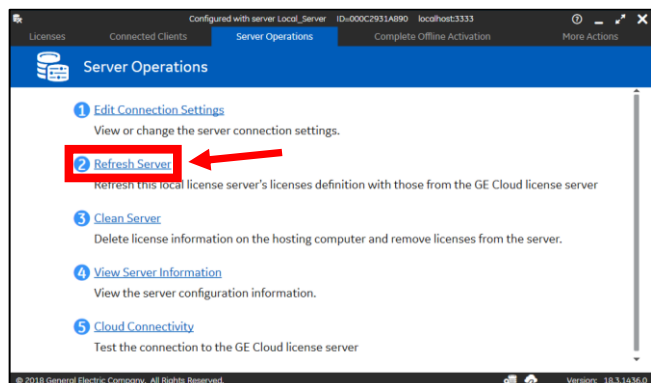
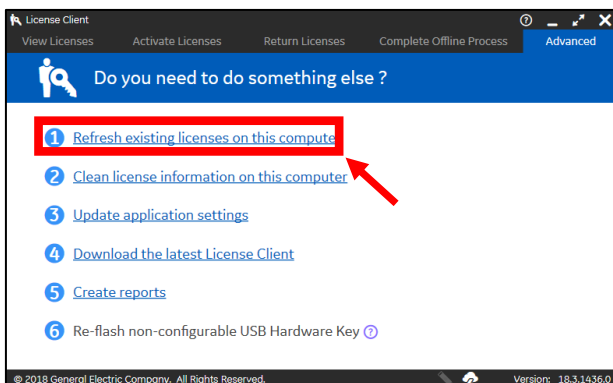
2.11 É possível mover uma licença para um novo computador?

Sim. O uso das licenças não é limitado a uma única máquina ou à localização da mesma, dando-lhe possibilidade de movê-las de um computador para outro. No entanto, não será possível rodar os softwares GE no computador que teve suas licenças removidas, fazendo com que diversas mensagens de erro apareçam e os softwares provavelmente entrem no modo demonstrativo (demo).

Antes de ativar a licença na nova máquina, é necessário remover a licença do computador onde ela estava, através do procedimento de retorno no License Manager (descrito na apostila "Ativação de Software GE - Advantage Licensing"). Caso sua licença esteja em uma hardkey, basta removê-la de um computador e inseri-la em outro.

2.12 O que fazer se a máquina falhar e o procedimento de retorno tornar-se impossível? Como recuperar minha ativação?

Se sua licença foi ativada pelo GE Intelligent Platforms Server, é possível dar o comando 'Refresh' (atualizar) no License Client ou no License Server Administration Tools da nova máquina, ambos demonstrados na figura abaixo, respectivamente, para readquirir as ativações, desde que sua máquina tenha sido reinstalada com as mesmas configurações de hardware anteriores. Se o comando for malsucedido ou se precisar mover a ativação para outra máquina, contate o suporte da Aquarius Software para obter assistência na recuperação de sua licença.



3 SITUAÇÕES DE ERRO E COMO IDENTIFICÁ-LOS

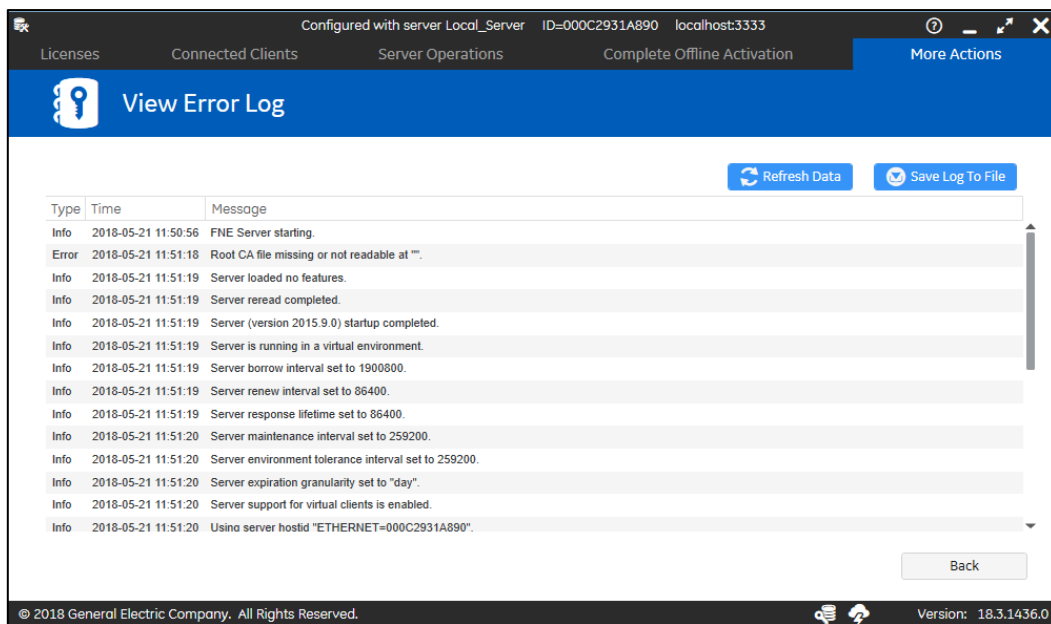
Em ocasiões de incompatibilidade de versões, problemas no sistema operacional ou até mesmo procedimentos malsucedidos, erros podem ser gerados, impedindo o processo de ativação das licenças e, conseqüentemente, o uso dos softwares.

Quando um erro acontece, uma mensagem, como na figura abaixo, sempre virá à tela informando a ocorrência ao usuário:



O arquivo de log, localizado por padrão na pasta Usuários > Documentos, é atualizado com o erro ocorrido, sendo muito útil quando a descrição do erro é generalizada (como na figura acima), e contém as informações (data, hora, código e descrição) necessárias para identificar o erro.

Também é possível abrir o arquivo de log através do License Server Administration Tools, na opção "View Error Log" na aba "More Actions", como na figura abaixo.



3.1 Códigos de Erro Comuns e Suas Resoluções

ACTIVATION ID COUNT EXCEEDED: causado por tentativa de ativar um código que já está em uso por outro computador.

Resolução: localize o computador que já está utilizando a licença e faça o procedimento de retorno da licença (descrito na apostila "Ativação de Software GE - Advantage Licensing"), para que ela esteja disponível para uso

em qualquer outro lugar. Caso não seja possível retornar a licença por uma falha de hardware, entre em contato com o suporte da Aquarius Software para obter assistência e recuperá-la.

ACTIVATION ID OWNERSHIP MIS-MATCH (response status 19): cada código de ativação está associado a seu CSN (número de serviço do cliente). Cada computador/máquina virtual pode estar conectada a somente um CSN. Quando licenças são ativadas para o servidor GE Intelligent Platforms, seu computador/máquina virtual será imediatamente associado ao CSN. Então, se ocorre uma tentativa de ativação de um código de CSN diferente (mesmo que a licença anterior tenha sido retornada), o erro aparecerá.

Resolução: entre em contato com o suporte da Aquarius Software para obter assistência em associar seu computador/máquina virtual ao seu CSN correto.

OPTION IS NOT ENABLED: pode ser causado por algumas razões. São elas:

- Você está tentando utilizar um recurso/produto que não está incluso nas opções de sua licença.
Resolução: use o License Manager para verificar as opções disponíveis em sua licença. Caso precise adicionar opções, contate o setor de vendas da Aquarius Software.
- Você não possui a última versão do Common Licensing, o que pode ocasionar discrepâncias entre as opções de sua(s) licença(s) e como a versão mais antiga do Common Licensing está interpretando-as.
Resolução: instale a última versão do Common Licensing. Para obter o link ou o passo-a-passo, consulte a apostila "Ativação de Software GE - Advantage Licensing".
- Mesmo que as versões dos softwares estejam atualizadas, pode haver erros com a configuração da licença que precisa ser corrigida pela GE Intelligent Platforms.
Resolução: contate o suporte da Aquarius Software para obter assistência.

THE PROFICY LICENSE HAS DETECTED A CHANGE OR REMOVAL OF LICENSE: um computador licenciado através de um método online comunica-se constantemente com os servidores GE, tendo sua(s) licença(s) verificadas a cada minuto. Caso a conexão seja perdida ou a licença seja devolvida com algum serviço ou software da GE em execução, a mensagem de erro aparecerá cada vez que a verificação for feita.

Resolução: verifique sua conexão com a internet e se todos os softwares GE possuem licença ativa em seu computador.

STORAGE BINDING BREAK FOUND (código 0x7000025): causado por alteração do nome do computador, NIC ou cópia de arquivos das pastas do Proficy Licensing.

Resolução: entre em contato com a Aquarius Software para obter assistência e recuperar suas licenças. Se há ciência de que mudanças no computador/máquina virtual serão feitas como reinstalação, mudança de nomes ou NICs, é necessário fazer o procedimento de retorno no License Manager (descrito na apostila "Ativação de Software GE - Advantage Licensing") antes de fazer as alterações, e reativá-las após tal procedimento, evitando erros e complicações.

4 VOCABULÁRIO DO ADVANTAGE LICENSING

Aqui encontra-se maior parte dos significados dos termos usados neste documento e no restante dos softwares.

Advantage Licensing: modelo de licenciamento baseado em nuvem utilizado para licenciar produtos GE.

Arquivo de Log (Log File): documento de texto ou lista de eventos para recuperação das licenças ou para detalhes do erro para suporte. Possui a extensão “.log” e localiza-se, por padrão, na pasta “Documentos” de cada usuário.

Arquivo de Requisição (Request File): arquivo gerado pelo License Manager, na máquina a ser licenciada, para ativação off-line. Tal arquivo deve ser transferido para um computador conectado à internet com o License Manager para a geração do arquivo de resposta.

Arquivo de Resposta (Response File): arquivo gerado pelo License Manager no computador conectado à internet, que será devolvido ao computador off-line a ser licenciado, para completar a ativação.

Código de Ativação: código de dezesseis dígitos que você recebe, via CD ou e-mail, utilizado para ativar uma licença.

CSN (Customer Service Number): número utilizado para identificar um cliente. Cada licença deve estar associada a somente um CSN por dispositivo.

Hardware Key ou Hardkey: uma chave de licença contida em um dispositivo USB.

License Client: opção de instalação do Common Licensing que inclui o License Manager, o License Server Administration Tool, serviços de licenciamento em segundo plano e documentos.

License Manager: software utilizado para configurar, gerenciar, ativar e retornar licenças.

License Server Administration Tool: software do Common Licensing utilizado para configurar servidores locais de licença (Local License Servers).

License Server: opção de instalação do Common Licensing que inclui o Local License Server.

Local License Server: um servidor intranet local utilizado para gerenciar licenças de forma centralizada. Note que a ativação de licenças não requer o Local License Server, a não ser que a ativação esteja sendo feita em máquinas virtuais ou por opção de instalação em seu ambiente.

NIC (Network Interface Controller): controladores de interface de rede. Mudanças em suas informações podem invalidar licenças.

Proficy Licensing: pacote de softwares requerido para funcionar com o Advantage Licensing ou o M4 Licensing. Inclui as opções de instalação do License Client e License Server.

Refresh Data: função do License Manager que atualiza as informações de ativação de licença e dispositivos com o servidor da GE ou local (Local License Server).

Return Licenses: função do License Manager que remove a associação entre a licença e o dispositivo, para que a licença seja utilizada em outro.