SAMSUNG TECHWIN

# SW License Troubleshooting Guide

삼성 라이선스 사용 시 발생되는 주요 사항에 대한 조치가이드입니다.

1ST EDITION | 2014-12

# 목차

목차 ..... 2
01. SW ONLINE ACTIVATION > BADREQUEST ..... 3
02. SW ONLINE ACTIVATION > PLEASE, CHECK THE AUTHENTIC LICENSE ..... 4
03. INACTIVATED LICENSE ..... 5
04. INSTALLATION > HASP DRIVER 설치 에러 ..... 8
05. PC포맷/OS 재설치 후 라이선스 파일 재설정 ..... 9
06. LOW LEVEL 포맷 / HDD 파티션 재조정 후 조치방법 ..... 10
07. SSM 라이선스 인증 실패 ..... 11
08. SSM 서비스가 시작하지 않음 ..... 12
09. SW OFFLINE ACTIVATION > V2C파일 에러 ..... 13
10. 주기적인 “PRODUCT KEY CHECK FAILED” 메시지 ..... 14
11. 라이선스 이동 시, “CONTAINERNOTFOUND” 메시지 ..... 17

# 01. SW Online Activation > BadRequest

### 체크리스트&가이드

1) 소프트웨어 라이선스 키를 발급받으셨나요?

   예) SSM, RS, VM 등 다수 제품에 대한 무료 라이선스를 1개의 Product Key로 발급 받습니다.

   (Activation count = 1)

2) SSM 과 RS 를 동일한 PC 에 설치하나요?

   - 동일 PC에 다른 제품에 대한 SW 라이선스 인증을 완료했나요?

3) 해당 PC 는 인터넷 사용이 가능한가요?

   - 인터넷 사용이 불가능한 경우에는 [SW Offline Activation]을 수행합니다.

4) 인터넷 사용이 가능하다면, 아래 [라이선스 서버]로 접근이 가능한가요?

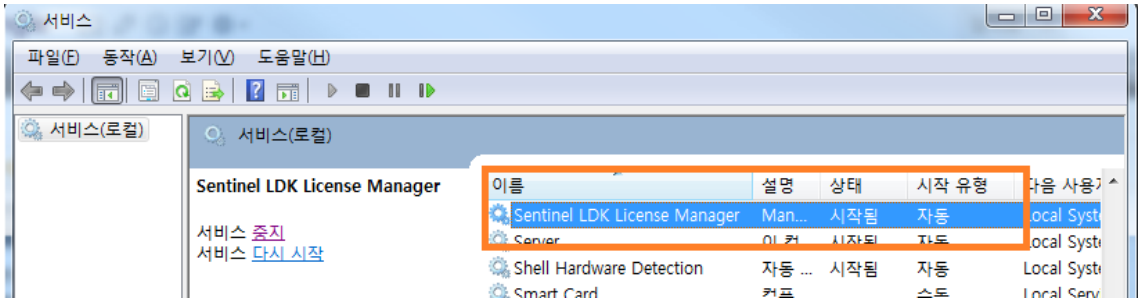
   - 라이선스 서버 URL: https://ems.samsungsecurity.com/ems/customerLogin.html
   - [라이선스 서버]에 접근이 불가능한 경우, [SW Offline Activation]을 수행합니다.

5) 인터넷과 [라이선스 서버]의 접근이 모두 가능하다면, ACC 페이지로 접근이 가능한지 확인합니다.

   - ACC 페이지: http://localhost:1947

6) ACC 페이지에 접근이 불가능하다면, [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작합니다.

   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




7) [Sentinel LDK License Manager] 서비스 재 시작 후, SW 라이선스 인증을 재 수행해주세요.

8) [Sentinel LDK License Manager] 재 시작 후에도 동일문제가 발행한다면, 아래 로그파일과 캡쳐된 화면 이미지를 전달해 주세요.

   - hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
   - 이벤트 뷰어 로그파일: application program and system log
   - ACC 페이지(Products): http://localhost:1947/_int_/products.html
   - ACC 페이지(Diagnostics): http://localhost:1947/_int_/diag.html

# 02. SW Online Activation 〉Please, Check the authentic license

**체크리스트&가이드**

입력하신 제품 키는 이미 SW 라이선스 인증이 완료된 제품입니다. 더 이상 인증이 불가능합니다.

- 라이선스 인증을 받은 적이 없는 경우, 라이선스 담당자에게 해당 제품 키에 대한 유효성을 문의해주세요.

# 03. Inactivated License

### 체크리스트&가이드

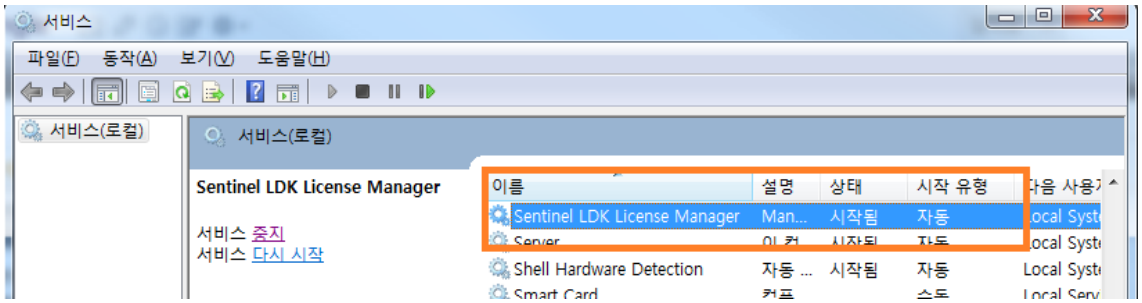
1) 문제가 발생한 곳은 PC 와 같은 물리적 장비인가요? VMWare 와 같은 가상 OS 인가요?

2) ACC 페이지로 접근이 가능한지 확인합니다.

   - ACC 페이지: http://localhost:1947

3) ACC 페이지에 접근이 불가능하다면, [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작합니다.

   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




   - [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작한 후, [Recording Server]서비스를 재 시작하세요.
     >> [Stop the Recording Server service] → [Start the Recording Server service]

4) [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작한 후, 해당 프로그램을 재 시작하세요.

   - SSM RS 프로그램
     [Recording Server]서비스를 재 시작하세요.
     >> [Stop the Recording Server service] → [Start the Recording Server service]

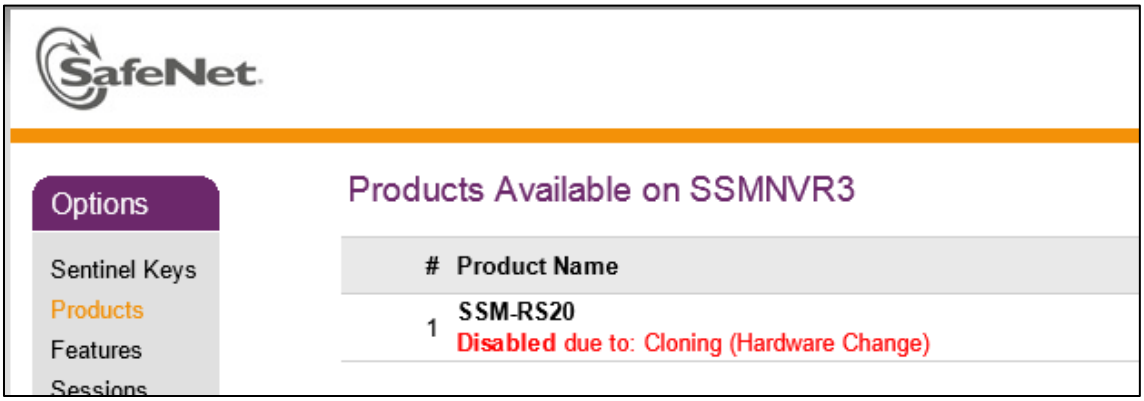
   - SSM 프로그램
     [SSM Service Manager]서비스를 재 시작하세요.
     >> [Service Stop] → [Service Start]

   - SSM VM 프로그램
     VMG프로그램을 종료한 후, 재 시작하세요.

5) 4 번을 수행한 후에도 아래 페이지에서 다음과 같은 에러 메시지가 보이는지 확인해주세요.

   - ACC 페이지(Products) : http://localhost:1947/_int_/products.html

   - 에러 메시지: Disabled due to: Cloning or Clone detected




- [clone detected] 에러가 발생하면, 라이선스는 비활성화 상태가 됩니다.

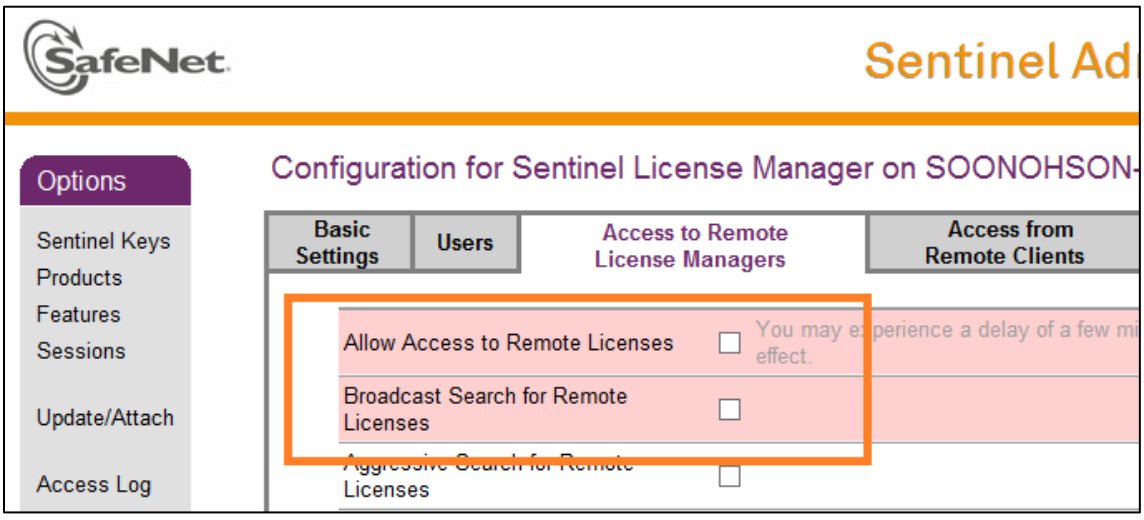
  *[CLONE DETECTED] 에러 발생 조건

  - 물리적인 장치의 경우, Motherboard ID와 HDD 시리얼 번호를 체크합니다. 두 개의 값이 모두 변경되었을 때 [Clone detected]이 발생하게 되어 SW 라이선스가 정상 동작하지 않게 됩니다.
  - VMWare의 경우, Virtual MAC address, CPU(제조사, 모델, 속도) 및 VMWare의 UUID를 체크합니다. 세 개의 값 중 하나만 변경되어도 [Clone detected]이 발생하게 되어 SW 라이선스가 정상 동작하지 않게 됩니다.

6) 5 번 수행 시 [Cone detected]에러가 보이지 않는다면, ACC 페이지에서 아래 설정을 해제해주세요. 설정을 변경한 후 [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작해주세요.

- 아래와 같이 [ACC page] > [Configuration] > [Access to Remote License Managers]의 두 개 옵션에 체크를 해제합니다. 그리고 [Submit] 버튼을 눌러주세요

  1. Allow Access to Remote Licenses.
  2. Broadcast Search for Remote Licenses.




7) 6 번 설정 후에도 정상 동작하지 않는다면, Hasp [Sentinel LDK License Manager] 드라이버를 삭제하고 재 설치합니다.

- 현재 설치된 드라이버를 삭제하고 Hasp 드라이버를 재 설치하세요.

  1. 첨부된 [haspdinst.exe] 파일을 특정 경로에 다운로드 합니다. (예> "c:₩")
  2. 관리자 권한으로 [cmd]창을 실행합니다.

3. [cmd]창에 아래 명령어를 수행합니다.
    1) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -r -kp -purge
    2) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe - fr - kp -purge
    3) 시스템 재 부팅
    4) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -i

8) 해당 PC 에서 사용중인 백신 프로그램을 확인합니다. 예) V3, Norton 등
    - 주기적인 포트 검사 확인 (포트 차단)
9) [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작하고 나서도 동일 문제가 발생한다면, 아래 로그파일과 캡쳐된 화면 이미지를 전달해 주세요.
    - Recording Server 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Samsung₩Recording Server₩Log₩Repository
    - hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
    - 이벤트 뷰어 로그파일: Application program and System log
    - ACC 페이지(Products): http://localhost:1947/_int_/products.html
    - ACC 페이지(Diagnostics): http://localhost:1947/_int_/diag.html
    - ACC 페이지(Features): http://localhost:1947/_int_/features.html

# 04. Installation > Hasp driver 설치 에러

### 체크리스트&가이드

1) 드라이버 삭제 및 재설치(haspdinst.exe)

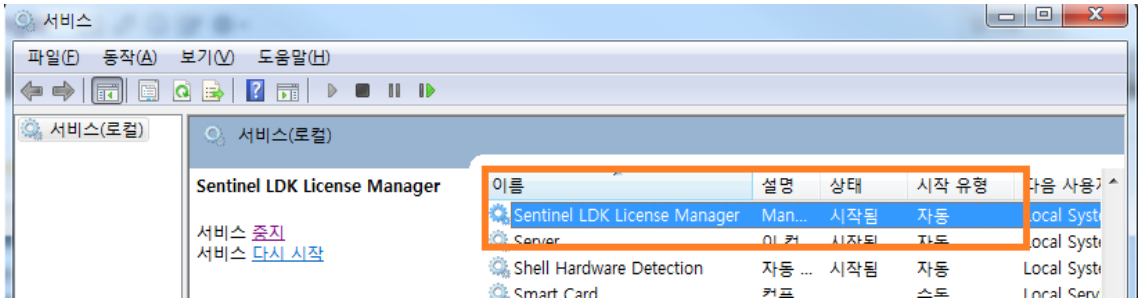
- 첨부파일(haspdinst.exe)을 다운로드 받은 후, 관리자 권한으로 실행한 [cmd]창에서 아래 명령어를 수행합니다.
    1) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -r -kp -purge
    2) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe - fr - kp -purge
    3) 시스템 재 부팅
    4) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -i

2) 1 번 수행 시에도 아래와 같은 에러 메시지가 발생할 경우, 관리자 권한으로 실행한 [cmd]창에서 아래 명령어를 수행합니다.

- 에러 메시지: “unable to start hardlock service” 또는 “Error when starting the hardlock service with….”
- [CMD 명령어] sc start hardlock

3) 2 번 수행 후에도 문제가 해결되지 않는다면, hardlock 에 대한 레지스트리 정보를 아래와 같이 변경한 후 [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작 해주세요.

- 레지스트리 값 수정. “Start”값을 2가 아닌 4로 변경
    - HKEY_LOCAL_MACHINE₩SYSTEM₩ControlSet001₩services₩hardlock : Start=2
    - HKEY_LOCAL_MACHINE₩SYSTEM₩ControlSet002₩services₩hardlock : Start=2
    - HKEY_LOCAL_MACHINE₩SYSTEM₩CurrentControlSet₩services₩hardlock : Start=2
- [Sentinel LDK License Manager] 서비스 재 시작
    - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




4) 3 번 수행 후에도 문제가 해결되지 않는다면, 에러 메시지 화면을 캡쳐해서 전달해주세요.

- 이벤트 뷰어 말고, 드라이버 설치 시에 생기는 팝업 메시지에 대한 캡쳐 이미지가 필요합니다.

# 05. PC포맷/OS 재설치 후 라이선스 파일 재설정

### 방법 #1

1) 라이선스 파일을 백업합니다.

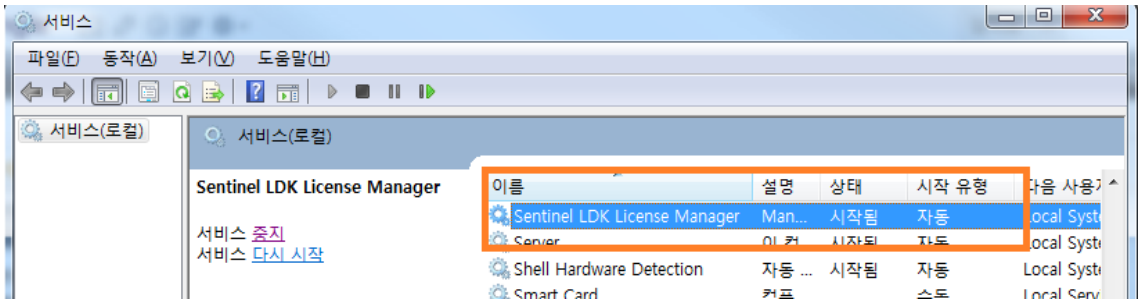
   - 라이선스 파일 경로: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩SafeNet Sentinel₩Sentinel LDK₩installed₩86966

2) PC 포맷 혹은 OS 재설치 후, hasp 드라이버를 설치합니다.

3) 백업받은 이전 라이선스를 복사합니다. (1 번의 라이선스 파일 경로 참고)

4) [Sentinel LDK LicenseManager] 서비스를 재 시작합니다.

   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




### 방법 #2

기존에 오프라인으로 라이선스를 인증 받은 경우, PC 포맷 혹은 OS 재설치 후 이미 수신 받은 V2C 파일을 이용하여 [Offline SW Activation]을 수행합니다.

### 방법 #3

기존에 온라인으로 라이선스를 인증 받은 경우, PC 포맷 혹은 OS 재설치 후 라이선스 서버 고객 사이트에서 기존에 인증 받은 라이선스 파일(V2C)을 다운로드 받은 후 [Offline SW Activation]을 수행합니다.

# 06. low level 포맷 / HDD 파티션 재조정 후 조치방법

**방법 #1**

기존에 오프라인으로 라이선스를 인증 받은 경우, PC 포맷 혹은 OS 재설치 후 이미 수신 받은 V2C 파일을 이용하여 [Offline SW Activation]을 수행합니다.

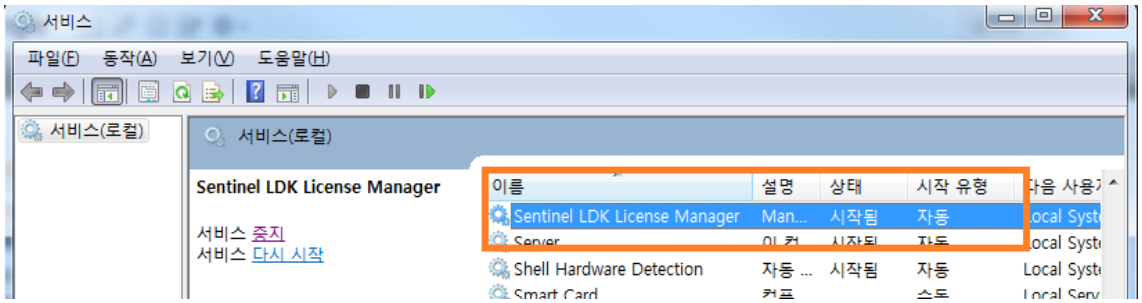
**방법 #2**

기존에 온라인으로 라이선스를 인증 받은 경우, PC 포맷 혹은 OS 재설치 후 라이선스 서버 고객 사이트에서 기존에 인증 받은 라이선스 파일(V2C)을 다운로드 받은 후 [Offline SW Activation]을 수행합니다.

# 07. SSM 라이선스 인증 실패

### 체크리스트&가이드

1) SW 라이선스 인증하고 5 분 후에 클라이언트 재 접속 시 동일 문제가 발생하나요?
   - 라이선스 인증을 적용하기 위해 최대 5분까지 걸릴 수 있습니다.
   - 이 항목은 오프라인 PC에서 모바일 테더링 후, 온라인 라이선스 인증 시에 반드시 확인해야 하는 사항입니다.
2) System Manager 서비스를 재 시작한 후, 클라이언트에 로그인 시 동일 문제가 발생하나요?
   - System Manager 서비스 재 시작하는 방법 (2가지 중 하나 선택)
     1. [SSM Service Manager]에서 [System Manager service] 재 시작
     2. 제어판 > 관리도구 > 서비스 > SSM System Manager 서비스 재시작
3) ACC 페이지로 접근이 가능한지 확인합니다.
   - ACC 페이지: http://localhost:1947
4) ACC 페이지에 접근이 불가능하다면, [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작합니다.
   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




5) [Sentinel LDK License Manager] 서비스 재 시작 후, SW 라이선스 인증을 재 수행해주세요.
6) [Sentinel LDK License Manager] 재 시작 후에도 동일문제가 발행한다면, 아래 로그파일과 캡쳐된 화면 이미지를 전달해 주세요.
   - hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
   - 이벤트 뷰어 로그파일: application program and system log
   - ACC 페이지(Products): http://localhost:1947/_int_/products.html
   - ACC 페이지(Diagnostics): http://localhost:1947/_int_/diag.html

# 08. SSM 서비스가 시작하지 않음

**체크리스트&가이드**

1) [SSM 서비스]가 동작하지 않나요?
   - [SSM service]를 재 시작하면 네트워크에 존재하는 IP로 재설정됩니다.
2) 1 번 항목을 수행한 후에도 동일 문제가 발생한다면, 아래 로그파일과 캡쳐된 화면 이미지를 전달해 주세요.
   - Hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
   - 이벤트 뷰어 로그파일: application program and system log
   - ACC 페이지(Products): http://localhost:1947/_int_/products.html
   - ACC 페이지(Diagnostics): http://localhost:1947/_int_/diag.html

# 09. SW Offline Activation > V2C파일 에러

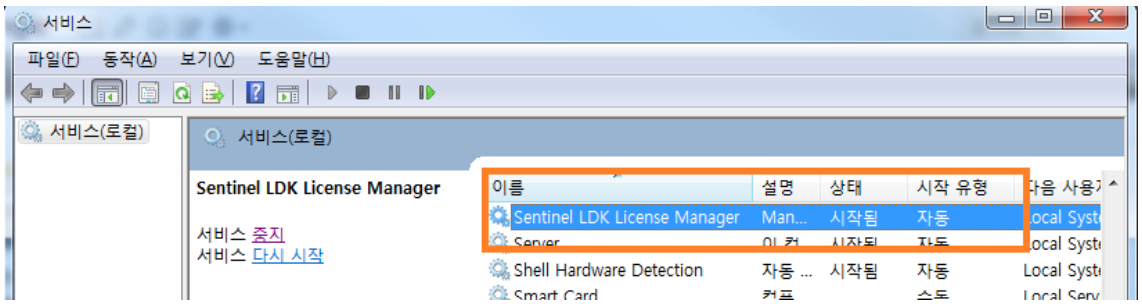
V2C 파일 적용 시 에러가 발생하는 경우입니다.

- Error: Could not generate the license because: Enforcement type is incompatible

SSM 에서 설치 단계 시 License Manager 로부터 오프라인 라이선스 인증을 위한 C2V 파일을 생성하는 경우, 간헐적으로 라이선스 서비스(Sentinel LDK License Manager)가 시작되지 않아 파일이 정상적으로 생성되지 않을 수 있습니다. SSM 에서 오프라인 라이선스 인증을 수행하는 경우에는 라이선스 서비스가 정상 구동하는지 상태 확인 후 인증해주세요.

**체크리스트&가이드**

1) ACC 페이지로 접근이 가능한지 확인합니다.
   - ACC 페이지: http://localhost:1947
2) ACC 페이지에 접근이 불가능하다면, [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작합니다.
   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




3) [Sentinel LDK License Manager] 서비스 재 시작 후, SW 라이선스 인증을 재 수행해주세요.
4) [Sentinel LDK License Manager] 재 시작 후에도 동일문제가 발행한다면, 아래 로그파일을 전달해 주세요.
   - Hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
   - 이벤트 뷰어 로그파일: application program and system log
   - V2C 파일

# 10. 주기적인 "Product Key Check Failed" 메시지

### 체크리스트&가이드

1) SSM-VM 을 설치했나요?

2) VM 라이선스를 인증했나요?

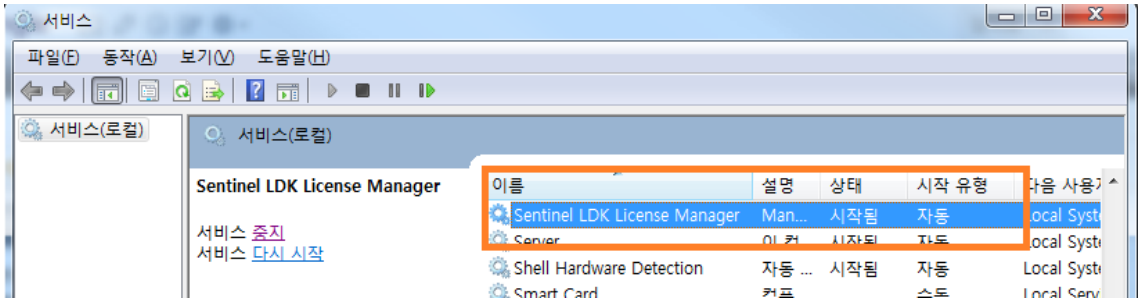
3) 문제가 발생한 곳은 PC 와 같은 물리적 장비인가요? VMWare 와 같은 가상 OS 인가요?

4) ACC 페이지로 접근이 가능한지 확인합니다.

   - ACC 페이지: http://localhost:1947

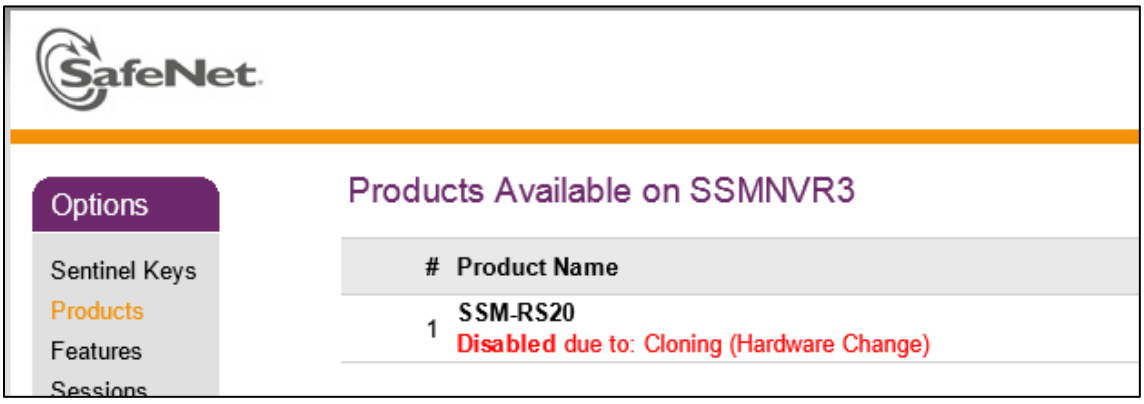
5) ACC 페이지에 접근이 불가능하다면, [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작합니다.

   - 제어판 > 관리도구 > 서비스 > Sentinel LDK License Manager




6) 3 번을 수행한 후에도 아래 페이지에서 다음과 같은 에러 메시지가 보이는지 확인해주세요.

   - ACC 페이지(Products) : http://localhost:1947/_int_/products.html
   - 에러 메시지: Disabled due to: Cloning or Clone detected




   - [clone detected] 에러가 발생하면, 라이선스는 비활성화 상태가 됩니다.

     *[CLONE DETECTED] 에러 발생 조건

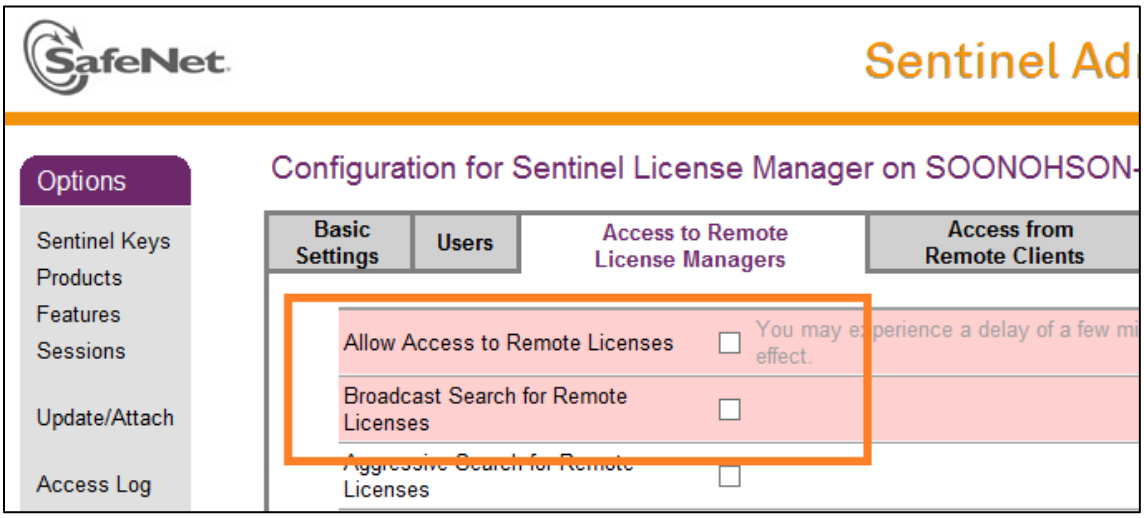
     - 물리적인 장치의 경우, Motherboard ID와 HDD 시리얼 번호를 체크합니다. 두 개의 값이 모두 변경되었을 때 [Clone detected]이 발생하게 되어 SW 라이선스가 정상 동작하지 않게 됩니다.
     - VMWare의 경우, Virtual MAC address, CPU(제조사, 모델, 속도) 및 VMWare의 UUID를 체크합니다. 세 개의 값 중 하나만 변경되어도 [Clone detected]이 발생하게 되어 SW 라이선스가

정상 동작하지 않게 됩니다.

7) 4 번 수행 시 [Cone detected]에러가 보이지 않는다면, ACC 페이지에서 아래 설정을 해제해주세요. 설정을 변경한 후 [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작해주세요.

- 아래와 같이 [ACC page] > [Configuration] > [Access to Remote License Managers]의 두 개 옵션에 체크를 해제합니다. 그리고 [Submit] 버튼을 눌러주세요

  1. Allow Access to Remote Licenses.
  2. Broadcast Search for Remote Licenses.




8) Hasp [Sentinel LDK License Manager] 드라이버를 삭제하고 재 설치합니다.

- 현재 설치된 드라이버를 삭제하고 Hasp 드라이버를 재 설치하세요.

  1. 첨부된 [haspdinst.exe] 파일을 특정 경로에 다운로드 합니다. (예> "c:₩")
  2. 관리자 권한으로 [cmd]창을 실행합니다.
  3. [cmd]창에 아래 명령어를 수행합니다.

     5) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -r -kp -purge

     6) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe - fr - kp -purge

     7) 시스템 재 부팅

     8) [CMD 명령어] c:₩haspdinst.exe -i

9) 해당 PC 에서 사용중인 백신 프로그램을 확인합니다. 예) V3, Norton 등

- 주기적인 포트 검사 확인 (포트 차단)

10) [Sentinel LDK License Manager] 서비스를 재 시작하고 나서도 동일 문제가 발생한다면, 아래 로그파일과 캡쳐된 화면 이미지를 전달해 주세요.

- Recording Server 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Samsung₩Recording Server₩Log₩Repository
- hasp 로그파일: C:₩Program Files (x86)₩Common Files₩Aladdin Shared₩HASP₩log
- 이벤트 뷰어 로그파일: Application program and System log
- ACC 페이지(Products): http://localhost:1947/_int_/products.html

- ACC 페이지(Diagnostics): http://localhost:1947/_int_/diag.html
- ACC 페이지(Features): http://localhost:1947/_int_/features.html

# 11. 라이선스 이동 시, “ContainerNotFound” 메시지

**체크리스트&가이드**

[License Manager]를 재 실행한 후, 라이선스를 이동해주세요.