

«Айлант: Управление ЖКХ 8, ред. 3.1»

Возможные ошибки и алгоритмы их устранения.

Оглавление

1. Ошибка: Не найден работоспособный ключ. Конфигурация компьютера была изменена.....	1
2. Ошибка: Ограниченное функционирование.....	2
3. Ошибка: Не указан регистрационный номер основной поставки.....	2
4. Ошибка: Не найдена подходящая лицензия на сервере лицензирования.....	4
5. Ошибка: Отсутствует ранее приобретенный программный продукт для которого возможен переход-замена.	5
6. Ошибка: Обнаруженные основные ключи недоступны, заблокированы или для них использованы резервные коды активации.....	6
7. Сервер лицензирования не обнаружен.....	7
8. Ошибка: Ключ защиты уже установлен.....	8

1. Ошибка: Не найден работоспособный ключ. Конфигурация компьютера была изменена.

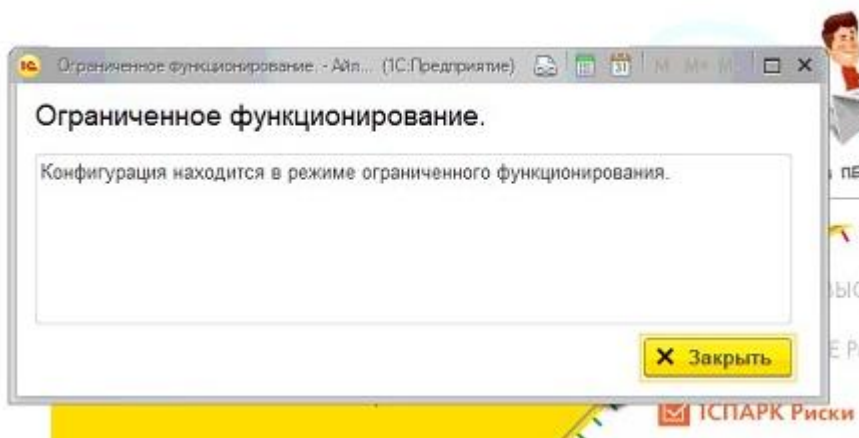
Данная ошибка может возникнуть в случае установки конфигурации на новом компьютере, при замене и установке новых комплектующих компьютера, обновления операционной системы компьютера.

Для устранения ошибки необходимо получить и активировать новый резервный пин-код.

Для этого требуется оформить заявление от организации-пользователя на фирменном бланке, обязательно наличие ИНН, регистрационного номера программы, требуется заверить заявление подписью руководителя или ответственного сотрудника и печатью организации. Формулировка заявления может быть следующей: “Просим предоставить резервный пин-код для повторной активации в связи с указать причину” (смена оборудования, переустановка операционной системы). Скан-копию заявления требуется выслать на электронный адрес soft@ailant.org.

2. Ошибка: Ограниченное функционирование.

Данная ошибка означает, что программа находится в демо-режиме. Программа переходит в демо-режим, если было проведено обновление релиза в условиях отсутствия действующей технической поддержки, при этом релиз был выпущен позже даты окончания технической поддержки.



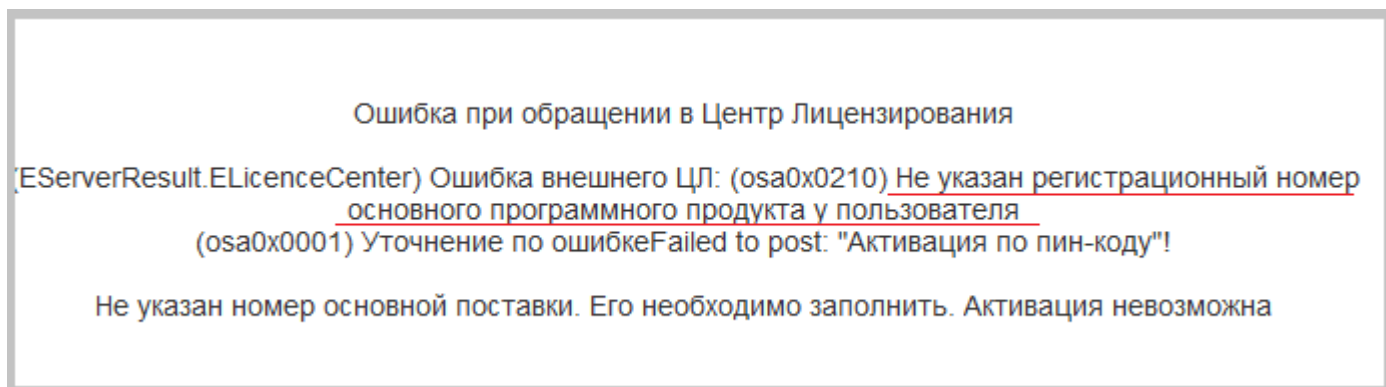
Для устранения ошибки необходимо:

- Приобрести/активировать техническую поддержку или Модуль «Коммунальный учёт».
- Вернуться на прежнюю версию (до обновления), загрузив резервную копию базы.

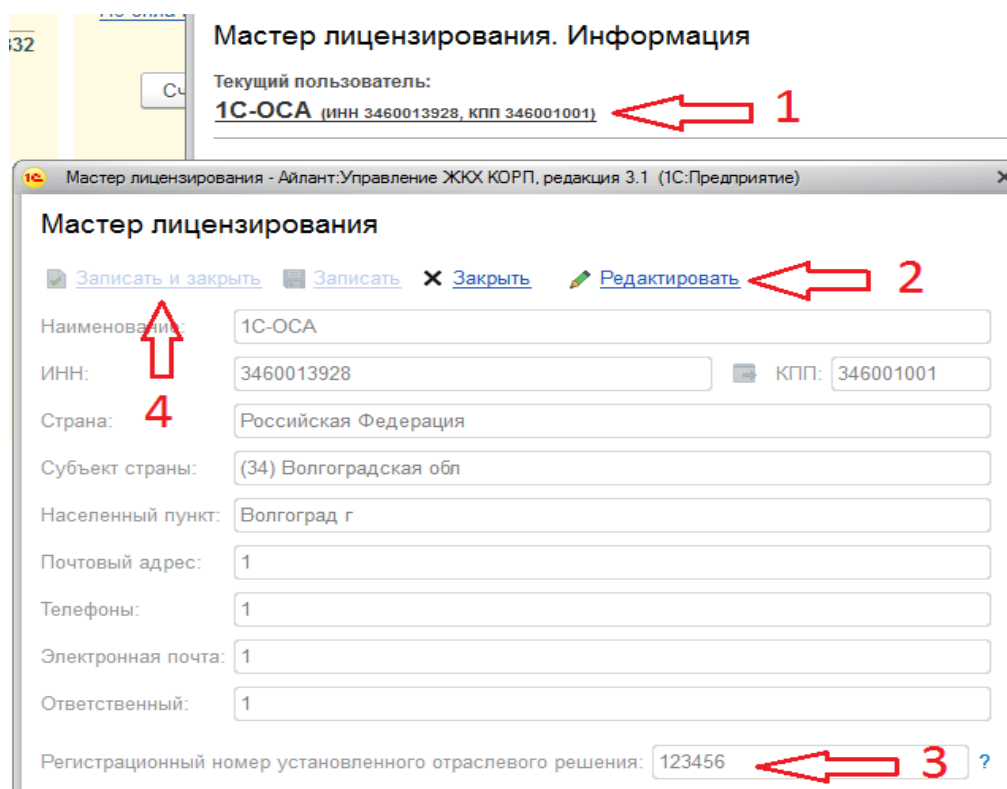
3. Ошибка: Не указан регистрационный номер основной поставки.

Ошибка возникает при активации дополнительных ключей и резервного

пин-кода в случае, когда не указан или неверно указан регистрационный номер в карточке организации.

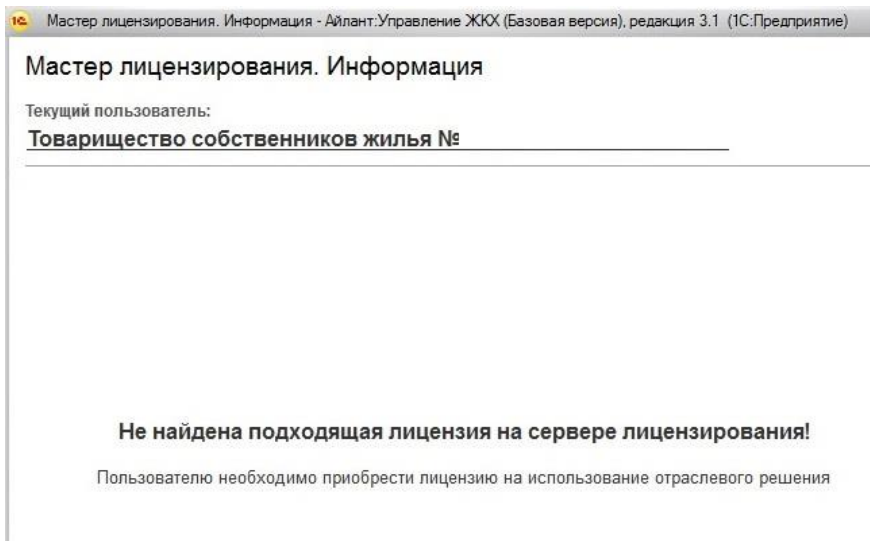


Для устранения ошибки необходимо открыть в карточку организации, нажав на наименование организации в поле «Текущий пользователь» - «Редактировать» - Ввести регистрационный номер основной поставки конфигурации «Айлант:Управление ЖКХ» (без пробелов). - «Записать и закрыть».



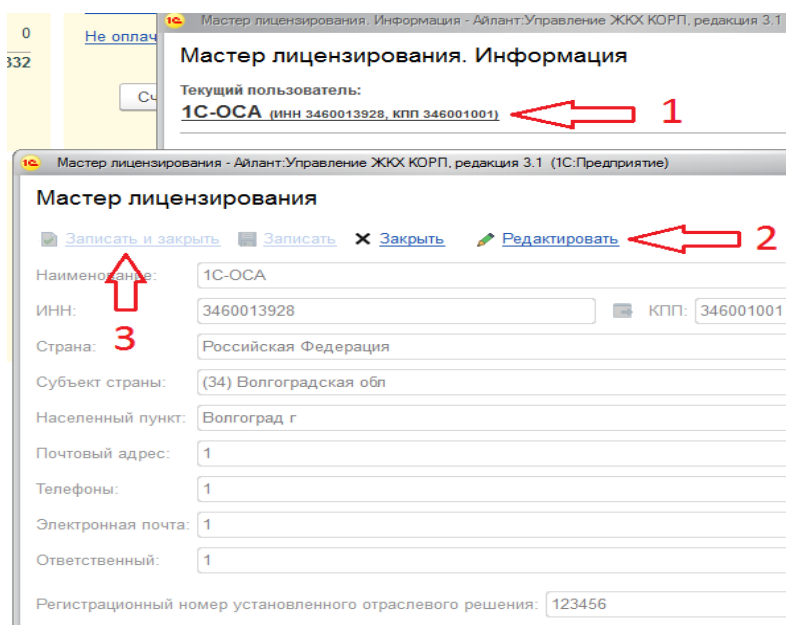
Перезапустить конфигурацию, произвести активацию.

4. Ошибка: Не найдена подходящая лицензия на сервере лицензирования.



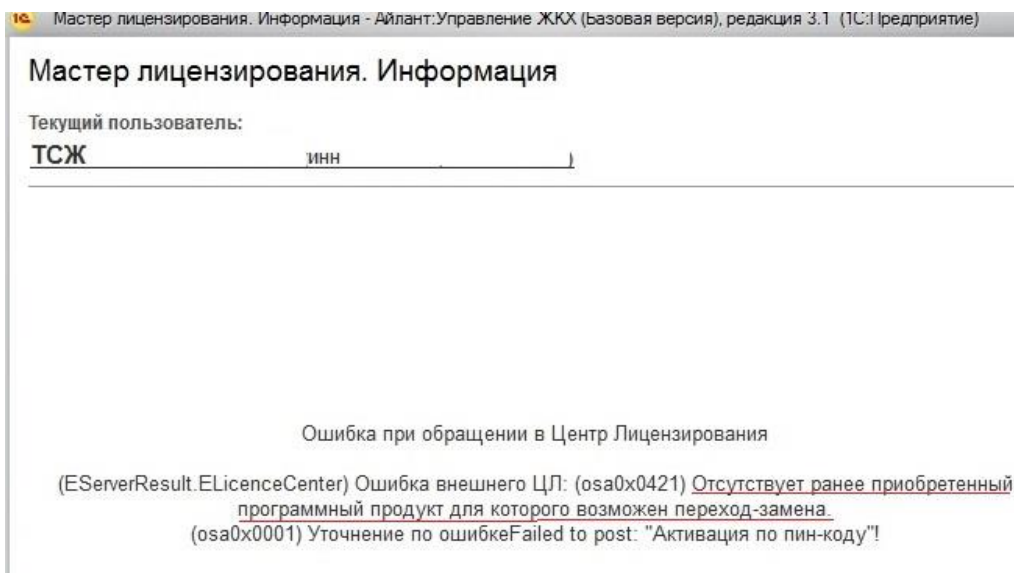
Ошибка возникает, когда данные в карточке организации не совпадают с данными указанными при активации основной поставки конфигурации «Айлант:Управление ЖКХ».

Для устранения ошибки необходимо открыть в карточку организации, нажав на наименование организации в поле «Текущий пользователь» - «Редактировать». Проверить корректность заполнения данных организации и внести необходимые изменения. В поле «Регистрационный номер» должен быть указан номер от основной поставки конфигурации. - «Записать и закрыть». Перезапустить программу.

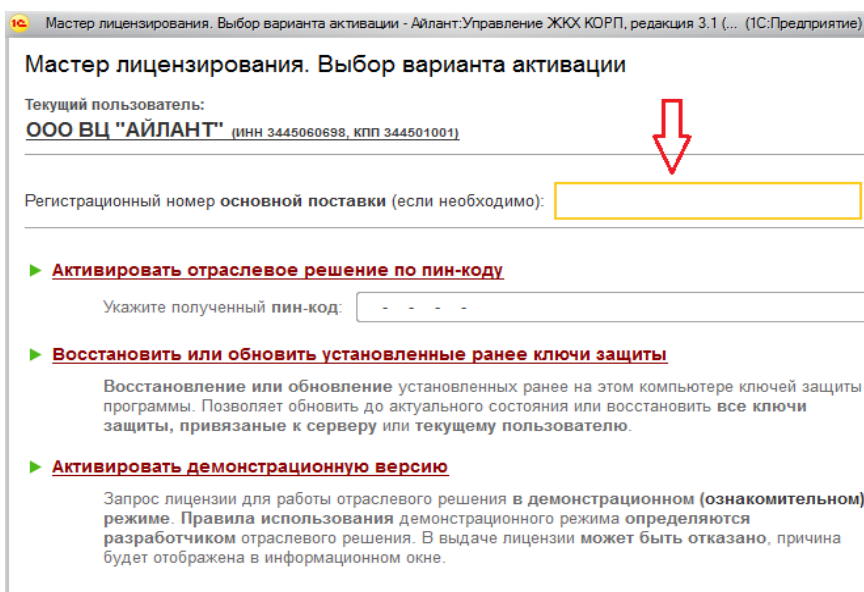


5. Ошибка: Отсутствует ранее приобретенный программный продукт, для которого возможен переход-замена.

Данная ошибка возникает при активации комплекта перехода для основной поставки или дополнительной лицензии, в случае, когда в поле «Регистрационный номер» неверно указан номер от аналогичной поставки в версии конфигурации «Айлант:Управление ЖКХ 8, ред. 2.0.»



Для устранения ошибки необходимо в поле «Регистрационный номер основной поставки» указать верный номер от аналогичной поставки в версии конфигурации «Айлант:Управление ЖКХ 8, ред. 2.0.». Повторить попытку активации.



Если регистрационный номер и пин-код введен верно, но ошибка

сохраняется, пожалуйста, напишите нам письмо на электронный адрес soft@ailant.org и прикрепите скрин ошибки.

6. Ошибка: Обнаруженные основные ключи недоступны, заблокированы или для них использованы резервные коды активации.

Мастер лицензирования. Информация

Текущий пользователь:

000

(ИНН

)

Ошибка при обращении в Центр Лицензирования

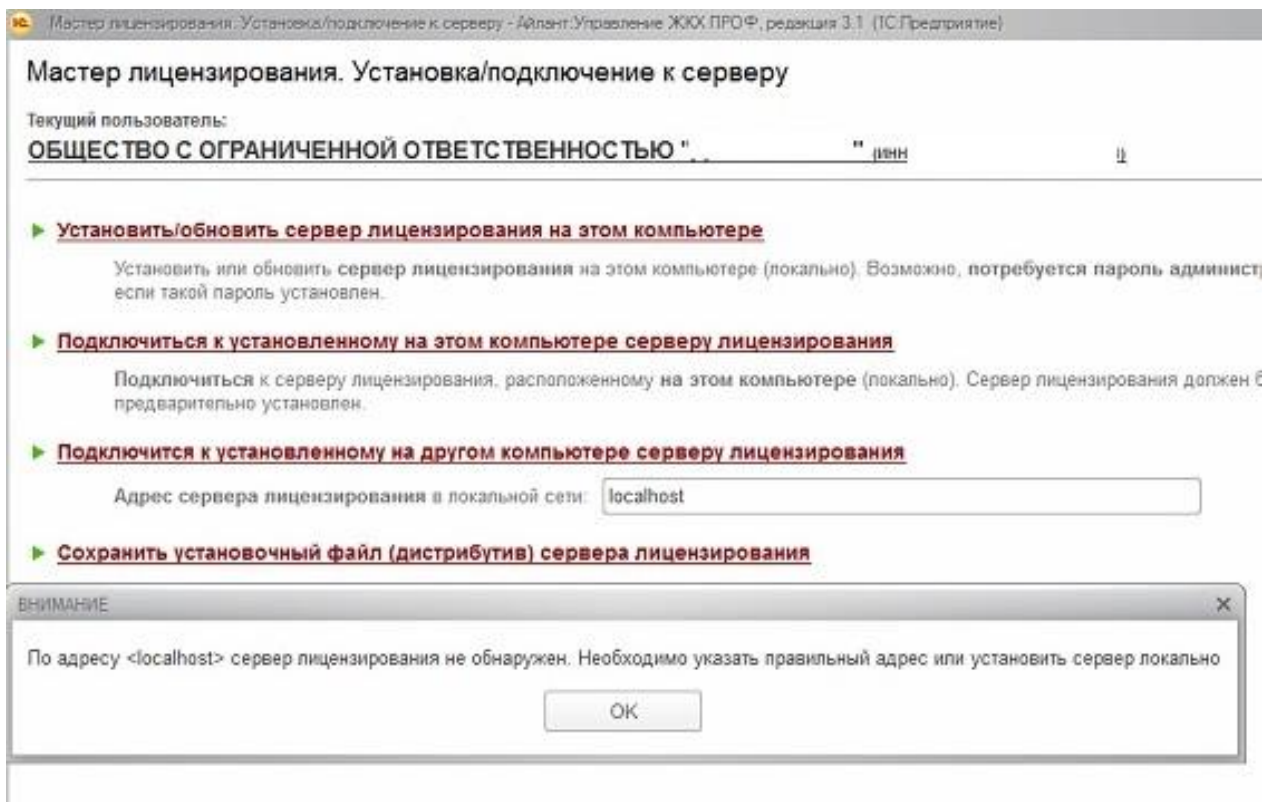
(EServerResult.ELicenceCenter) Для активации кода 3672-6209-9335-7433-8913 дополнительного ключа серии F651 C/H 7178068 необходим установленный работоспособный основной ключ; обнаруженные основные ключи - C/H 7139376 (1) - недоступны: заблокированы или для них использованы резервные коды активации

Для устранения ошибки необходимо переустановить сервер лицензирования. Актуальная версия сервера лицензирования размещена по ссылке <http://prom.licencecenter.ru/>

Если установка нового сервера лицензирования не помогла исправить ошибку, тогда нужно получить и активировать резервный пин-код.

Для этого требуется оформить заявление от организации-пользователя на фирменном бланке, обязательно наличие ИНН, регистрационного номера программы, требуется заверить заявление подписью руководителя или ответственного сотрудника и печатью организации. Формулировка заявления может быть следующей: “Просим предоставить резервный пин-код для повторной активации в связи с указать причину” (смена оборудования, переустановка операционной системы). Скан-копию заявления требуется выслать на электронный адрес soft@ailant.org.

7. Сервер лицензирования не обнаружен.



Для устранения ошибки необходимо выяснить, на каком из компьютеров в сети установлен сервер лицензирования и размещен программный ключ. Для этого проверяем наличие файла-ключа (F651.111111.licence) в папке C:\ProgramData\1C\Licence\Data. Если ключ установлен на текущем компьютере, то необходимо перезапустить Службу сервера лицензирования (Панель управления / Администрирование / Службы / СЛК – Сервер СЛК 3.0.XXXXXX) и нажать **Подключиться к установленному на этом компьютере серверу лицензирования**.

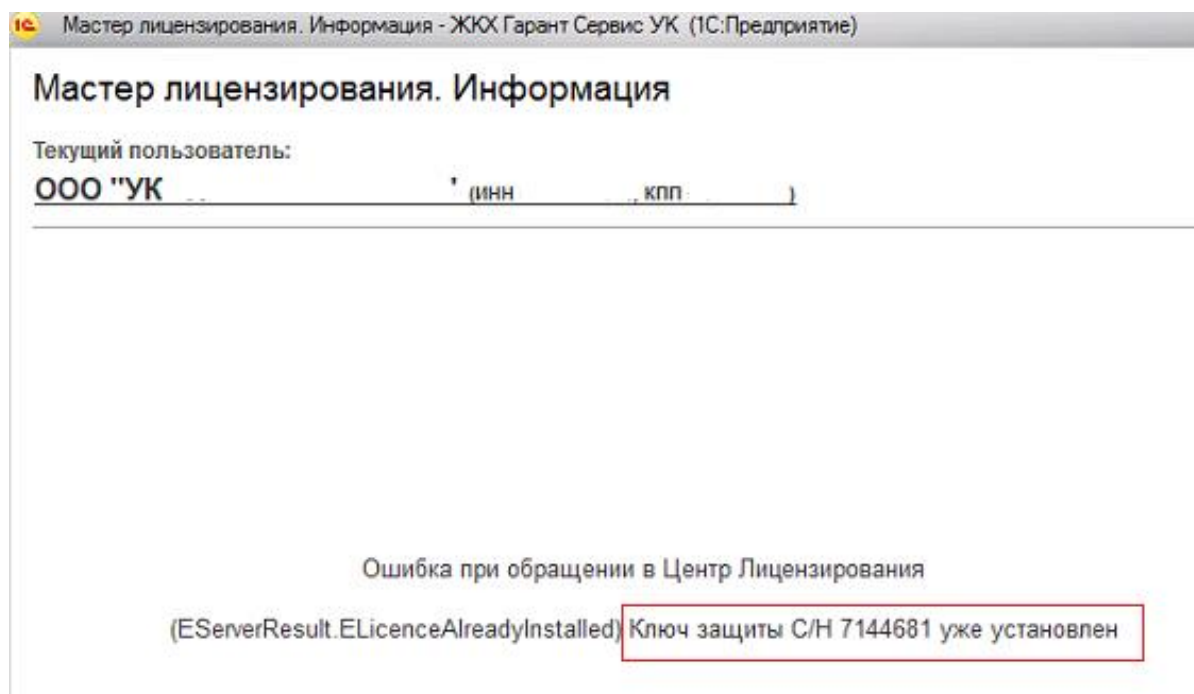
Если сервер лицензирования установлен на другом компьютере или сервере, необходимо перезапустить Службу сервера лицензирования (Панель управления / Администрирование / Службы / СЛК – Сервер СЛК 3.0.XXXXXX) на компьютере с установленным ключом защиты, в поле **Адрес сервера лицензирования в локальной сети** указать имя этого компьютера или его ip-адрес и нажать **Подключиться к установленному на другом компьютере**

серверу лицензирования.

Если после указанных действий ошибка сохраняется, то необходимо проверить наличие блокирующих программ (антивирус и\или брандмауер), при необходимости отключить их.

8. Ошибка: Ключ защиты уже установлен.

Ошибка возникает при попытке активировать пин-код, который уже был ранее активирован.



Если указанные рекомендации не помогли в Вашем случае или ошибка нетиповая, обратитесь, пожалуйста, к нам!

*Мы рады ответить на Ваши вопросы
по телефону: +7 (8442) 26-25-25 доб. 201, 202
по электронной почте: soft@ailant.org*