

# 登録済みデバイスのオンプレミスの接続の問題を解決するには、どうすればよいですか。

## 内容

---

外部のお客様/パートナー様専用：これらの手順は、お客様/パートナー様が問題を解決するために次のアクションを実施する際に役立ちます。この手順に従ってお客様やパートナーで問題が発生した場合は、ライセンスサポート(<https://www.cisco.com/go/scm>)でサービスリクエストをオープンして解決してください。

## ビデオ

このコンテンツの目的は、教育用または情報用の情報を共有することです。ビデオを見るか、以下のコンテンツを読むかを選択できます。どちらも同じ内容であるため、好きな形式で自由に操作できます。

## 前提条件

開始する前に、次の点を確認してください。

- シスコスマートアカウント
- スマートアカウントまたは仮想アカウントにアクセスできる有効なCCOユーザIDとパスワード。
- SSMオンプレミスへの管理者アクセス

---



注：ライセンスサポートチーム以外の社内シスコリソースを使用している場合は、これらのアクションを自分で実行しないでください。

---

## 手順

登録済みデバイスのオンプレミスの接続の問題を解決するには、トラブルシューティングのために次の手順を試してください。

ステップ1: 「ping/telnet」コマンドを使用して、オンプレミスサーバへのデバイスの接続を確認します。

- ping <オンプレミスサーバIPアドレス>

ステップ2: オンプレミスサーバとデバイス間にプロキシがある場合は、プロキシがデバイスからオンプレミスサーバへのトラフィックを許可しているかどうかを確認します。そうでない場合は、プロキシチームに問い合わせて問題を修正してください。

ステップ3: 上記のステップ1と2で問題が確認できない場合は、デバイスのCLIからSLデバイスに

対して「license smart renew auth」コマンドを実行し、SLPデバイスに対して「license smart sync local」を実行します。しばらく待ち、更新が正常に完了したかどうかを確認します。

ステップ4:Product InstancesタブのOn-Prem GUIに「Product Instance failed to connect」アラートが表示されている場合は、On-Premからデバイスを削除し、デバイスを再登録します。

この操作を実行するには、「[オンプレミス導入環境内からデバイスを削除するにはどうしたら良いですか](#)」をクリックします。

この操作を実行するには、次をクリックします。「[オンプレミス導入環境内からデバイスを登録するにはどうすればよいですか。](#)」

#### トラブルシューティング

このプロセスで対処できない問題が発生した場合は、ソフトウェアライセンスオプションを使用して、[Support Case Manager\(SCM\)](#)でケースをオープンしてください。

このドキュメントの内容についてのフィードバックは、[ここ](#)を参照してください。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。