

# FEHLER SUBSKRIPTIONSLIZENZ JAHRESWECHSEL 2018/2019

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrte Kunde,

während des Jahreswechsels kam es bei der Umstellung der Subskriptionslizenzen zu einem Fehler, der zur Folge hatte, dass einige Lizenzen nicht korrekt aktualisiert werden konnten. Dieser Fehler ist mittlerweile von uns behoben und alle Lizenzen wurden korrekt verlängert.

Aufgrund der relativ kurzen Zeitspanne zwischen unserer Aktualisierung und Ihrer Inbetriebnahme, können einzelne Rechner in Ihrem Netzwerk unter Umständen dennoch eine Fehlermeldung hinsichtlich einer ungültigen oder abgelaufenen Lizenz anzeigen.

Sollte diese Meldung erscheinen oder Ihr Rechner nach 20 Minuten automatisch herunterfahren, so gehen Sie bitte wie folgt vor:

#### HDGUARD.master vorhanden

1. Starten Sie den HDGUARD.master
  - a. Sollte dieser ebenfalls die betroffene Lizenz verwenden, so muss diese erneut eingegeben werden. Öffnen Sie die entsprechende Eingabemaske aus dem Hauptmenü „Datei“ „HDGUARD.master Lizenz“, geben Sie Ihre Lizenz ein und bestätigen Sie den Dialog mit OK.
2. Stellen Sie bitte sicher, dass die betroffenen Rechner im Netzwerk gestartet sind und im HDGUARD.master angezeigt werden.
3. Im HDGUARD.master öffnen Sie aus dem Hauptmenü „Ansicht“ über den Eintrag „Lizenzübersicht“ die Lizenzübersicht.
4. In der Lizenzübersicht wählen Sie bitte die betroffene Lizenz aus.
5. Mit Klick auf die Schaltfläche „Lizenz online prüfen“, auf der rechten Seite des Dialoges, wird die Aktualisierung vom IST Onlineserver heruntergeladen.
  - a. Alle HDGUARD Clients welche diese Lizenz verwenden und gestartet sind, wird die Aktualisierung direkt zugesendet und der Normalbetrieb dieser Rechner sollte wieder sichergestellt sein.

#### Kein HDGUARD.master

##### *Über die HDGUARD Oberfläche*

1. Starten Sie die HDGUARD Konfiguration.
2. Die Oberfläche sollte feststellen, dass die verwendete Lizenz ungültig ist und die Eingabemaske für die Eingabe einer Lizenz anzeigen. Geben Sie in diese Maske Ihre bisher verwendete Lizenz ein. Während der Eingabe wird die Lizenz online auf unserem Lizenzserver geprüft und die Aktualisierung heruntergeladen.
3. Mit dem Bestätigen des Lizenzdialogs wird die Lizenz übernommen und der HDGUARD kann wieder regulär verwendet werden.

##### *Über die HDGUARD Kommandozeilenapplikation:*

1. Starten Sie eine Windows Kommandozeile (cmd.exe)
2. Wechseln Sie in das HDGUARD Verzeichnis (cd %HDGUARD%)

3. Rufen Sie die HDGUARD Konsolenapplikation auf und übergeben Sie dieser den Parameter für die Onlineaktivierung (HDGcmd /DoOnlineActivation)
4. Damit sollte die Online Softwareaktivierung abgeschlossen sein.

Bei Rückfragen oder Support-Bedarf wenden Sie sich bitte per E-Mail an:

**[Feedback@HDGUARD.de](mailto:Feedback@HDGUARD.de)**

Selbstverständlich kümmern wir uns umgehend um ihr Anliegen.

Bitte entschuldigen Sie die entstandenen Unannehmlichkeiten.