

## Agent for Open File のライセンスエラー(E3556)が出る場合の解決方法

---

**対象製品** Arcserve Backup r16.5 for Windows

---

Arcserve Backup で「E3556 この CA ARCserve Backup サーバ上でエージェントのライセンスが有効期限切れになりました。」というエラーが出る場合の解決方法をご案内いたします。

### ◆ エラーメッセージ

E3556 この CA ARCserve Backup サーバ上でエージェントのライセンスが有効期限切れになりました。このマシンのエージェント用に新しいライセンスを取得してください。(エージェント名=[Agent for Open Files r16.5]、プライマリ サーバ名=[ホスト名]、マシン=[ホスト名])

### ◆ 解決方法

以下[A]から[D]で該当する項目の対策を行ってください。

#### [A] Agent for Open Files 又は Agent for Virtual Machines のライセンスを購入していない

Agent for Open Files 又は Agent for Virtual Machines (※)を利用するためにはこれらのライセンスが必要となります。購入していない/ライセンス登録していないままインストール後 30 日を経過すると上記のライセンスエラーが出力されます。購入されていない場合はアンインストールをしてください。

※ Agent for Open Files は、他のアプリケーションにより排他的にオープンされているファイルをバックアップする場合や、OS のボリューム シャドウ コピー(VSS)機能を使用して VSS ライタ セッションをバックアップする場合に利用するエージェント製品です。Agent for Virtual Machines には Agent for Open Files のライセンスが含まれます。

アンインストールは、以下の技術情報に記載の作業を行ってください。

>> Agent for Open Files に対して E3556 ライセンス エラーが出力される

<https://support.arcserve.com/s/article/202186189?language=ja>

(「Agent for Open Files を使用する必要がない場合」の作業を行ってください)

#### [B] VMware / Hyper-V 環境の仮想マシンを Client Agent for Windows 経由でバックアップする場合に [Client Agent for Windows] のライセンスが要求される

下記技術情報の解決方法を行ってください。

>> VMware / Hyper-V 環境の仮想マシンを Client Agent for Windows 経由でバックアップする場合に [Client Agent for Windows] のライセンスが要求される

<https://support.arcserve.com/s/article/202912655?language=ja>

**[C] Agent for Open Files 又は Agent for Virtual Machines のライセンスを購入し、ライセンス登録を行っているがライセンスエラーが発生する**

下記の資料に沿ってライセンスキーの再登録を行ってください。

>> Arcserve Backup 製品のライセンスキー登録システムご使用方法

<https://www.arcserve.com/wp-content/jp/uploads/2017/04/lic-asbu-r165-jp.pdf>

認証がうまく行えない場合は、ライセンスモジュールの再導入を行ってください。

>> **【重要】** ライセンスキーがうまく登録できない場合の対処法

<https://www.arcserve.com/wp-content/jp/uploads/2017/04/lic-080020022-jp.pdf>

**[D] Agent for Open Files をインストールせずグローバル オプションで VSS を使用するとライセンス エラーが発生する**

下記技術情報の解決方法を行ってください。

>> Agent for Open Files をインストールせずグローバル オプションで VSS を使用するとライセンス エラーが発生する

<https://support.arcserve.com/s/article/202917295?language=ja>

## ◆ お問い合わせ

Arcserve ライセンスデスク

<https://www.arcserve.com/jp/jp-resources/licensing/>