

AIS 问题排查指南

目录

1. AIS Server 端 – License 添加是否齐全.....	3
2. AIS Server 端 – 重启 AIS Server 端服务项.....	5
3. AIS Server 端 – AIS 服务状态自查.....	6
4. Client 端 – 确认网络及端口是否正常.....	6
5. Client 端 – 其它建议.....	6

查看指南前，请确认已通篇浏览过《Altium Infrastructure Server》官网技术文档。

<https://www.altium.com/documentation/altium-designer/altium-infrastructure-server-ad>

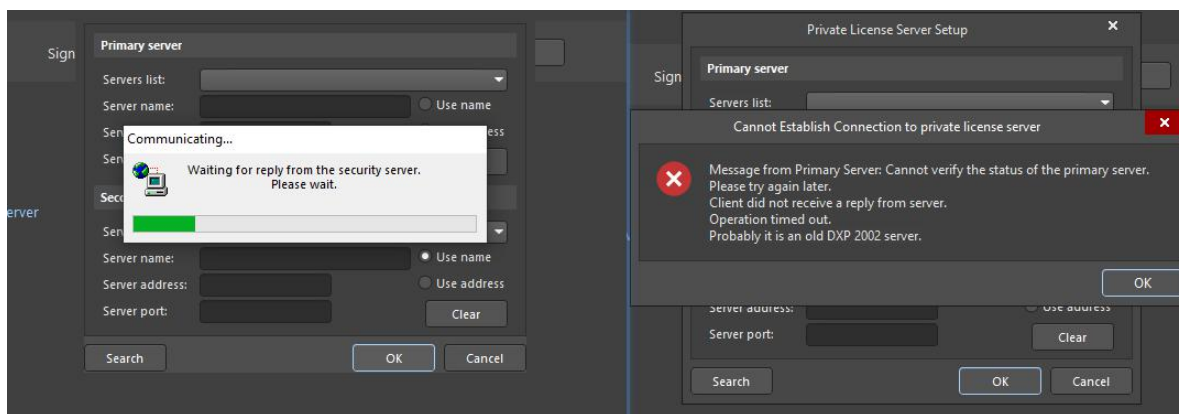
本文中：

Client 是指客户安装 AD 软件的电脑端

Server 是指客户安装 AIS 托管服务器程序的服务器电脑端

Altium 托管服务器程序：新版 AIS (默认端口号 9780)，旧版 PLS(默认端口 21001)。

协助网络版用户完成 AIS 和 AD 安装工作中，测试 Client 与 Server 端的连接状态时若出现连接报错的请求（如下图所示），可从下面几个方面逐一排查解决。



1. AIS Server 端 – License 添加是否齐全

检查 AIS Server 是否 3 种名称 License 都添加齐全，包括：

Altium Infrastructure Server

Altium Infrastructure Server CAL

Altium Designer

1, Altium Designer 数量会根据客户所购 License 的实际情况有所增加。

2, 所有 License 完成添加后，需要登出/登录 AIS 管理界面，以激活 AIS Server。

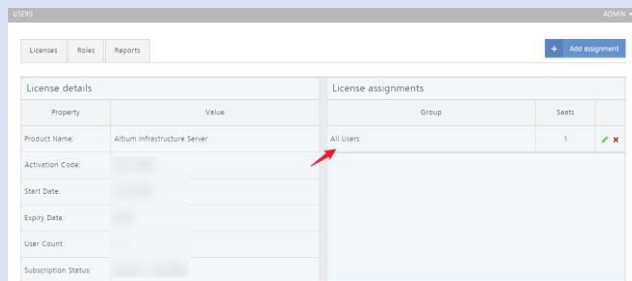
✧ 连接 Server 无任何反应，依然显示 “Not connected to private license server. You are not using any license” ，通常是没有添加：

Altium Infrastructure Server

Altium Infrastructure Server CAL

Altium Infrastructure Server 添加完成后，可进一步确认：

1, 编辑该 License 确认 License assignments 中是否已存在 All Users

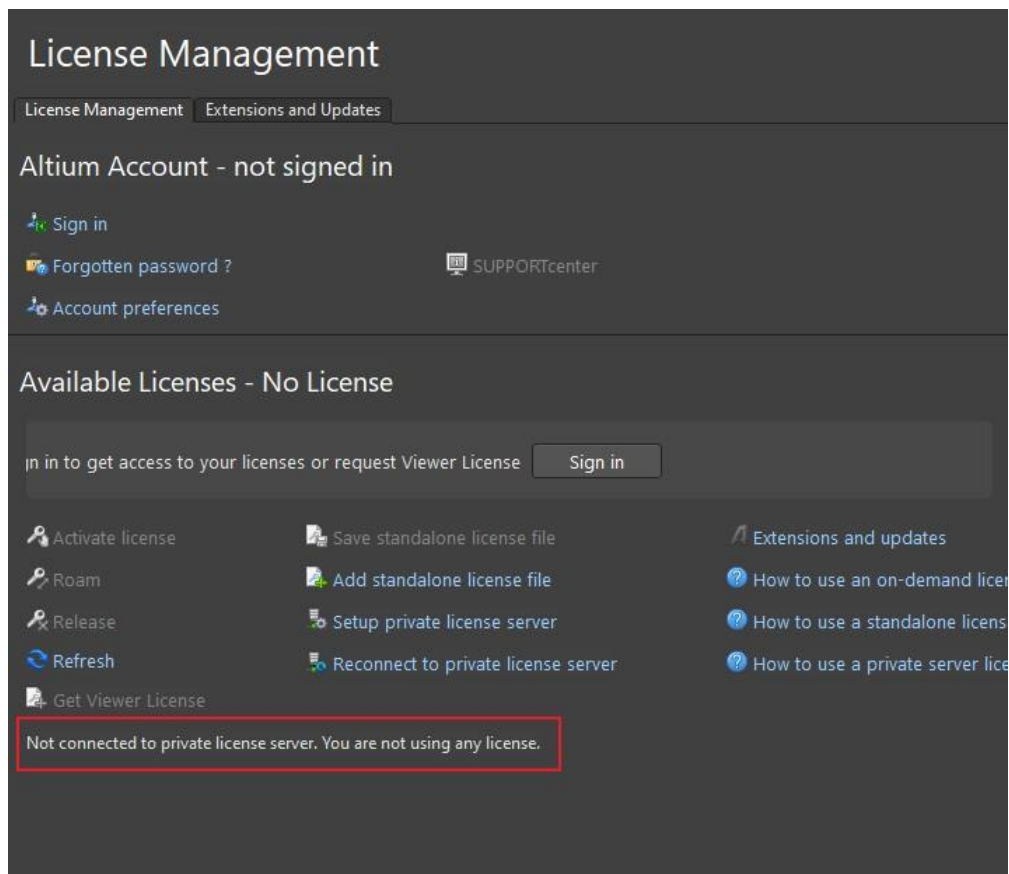


2, 回到 LICENSES 界面确认该 License 的 User Count 已为 1/1

	Product Name	Activation Code	User Count	Start Date	Expiry Date	Subscription Status			
	Altium Infrastructure Server		1 / 1						
User Name		Used Hours		Start Time		Expiration Time			
System									

- ✧ 连接 Server 后显示 “Connected to private license server. You are not using any license” ，但是仍看不到 License，通常是没有添加：

Altium Designer

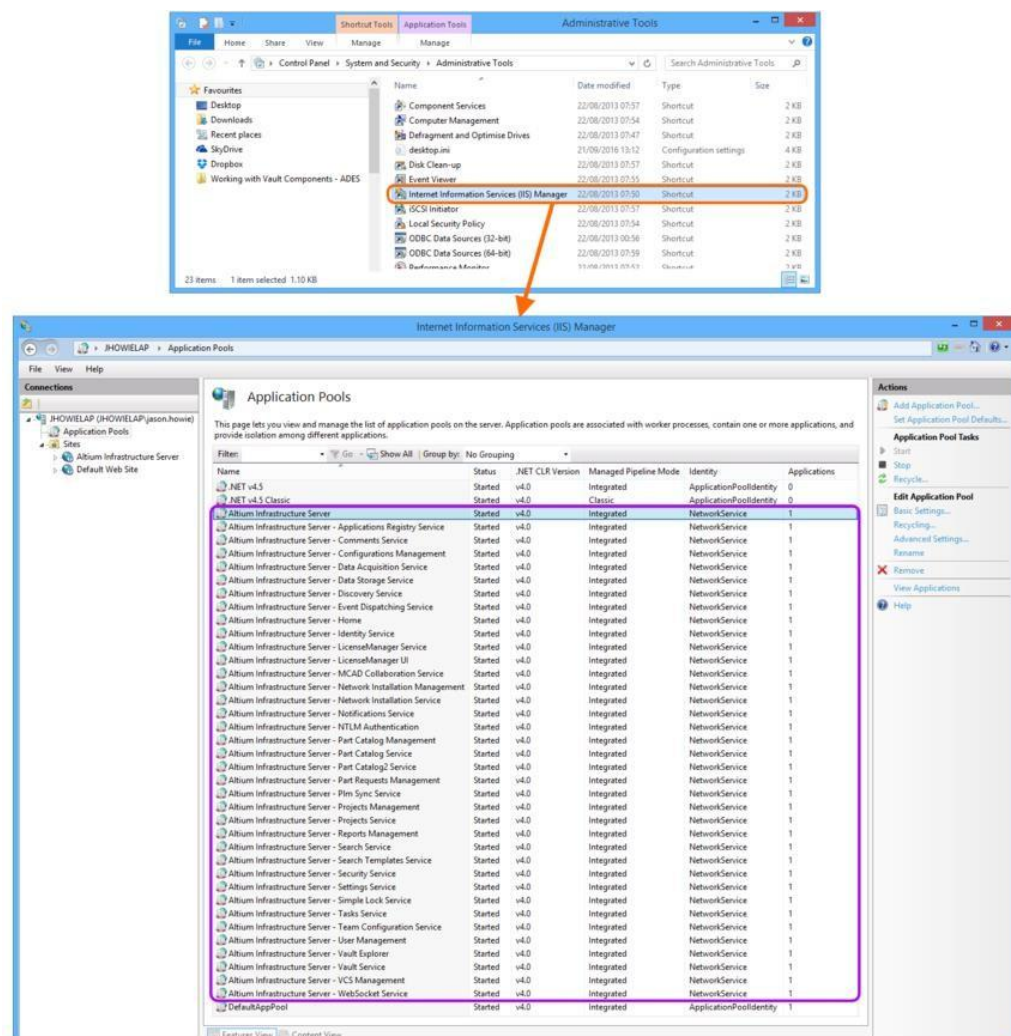


AIS 管理界面可在 AIS Server 端通过浏览器输入 <http://localhost:9780> 访问

也可在 AD client 端通过 “Server IP 地址:9780” 访问（默认登录账户/密码都是 Admin）

2. AIS Server 端 – 重启AIS Server 端服务项

确认“控制面板\系统和安全\管理工具>Internet Information Services (IIS)管理器>应用程序池”中 AIS 各项服务是否正常开启，或可尝试手动重启所有服务。



3. AIS Server 端 – AIS 服务状态自查

AIS Server 端电脑安装 AD 软件，在电脑本机上检查 AD 与 AIS 的连接状态。用于确认连接问题原因是 **网络环境** 还是 **AIS 服务异常**。若 Server 端安装 AD 能够正常连接，而其他计算机上 AD 无法正常连接，则是网络问题。若依然无法连接，则是 AIS 本身服务的问题。

4. Client 端 – 确认网络及端口是否正常

在 AD 客户端电脑上打开 CMD 命令提示符，通过 Ping 和 Telnet 命令，来确认网络是否连通，端口是否开启：

Ping+空格+Server 端 IP 地址

Telnet+空格+Server 端 IP 地址+空格+ 9780（该命令需先在 Windows 功能中开启 Telnet Client）

PLS 用户请用端口 21001 代替 9780

5. Client 端 – 其它建议

✧ 关闭杀毒软件。

✧ 移除 License 数据文件，_Security 文件夹（默认盘符 C）：

C:\ProgramData\Altium\Altium Designer {xxx}_Security 文件夹

{xxx}是 AD 安装后随机生成的 GUID，在 AD Preferences > Data Management > Backup 中查看

✧ Altium 官网建议：

<https://www.altium.com/documentation/altium-designer/private-license-service-ad#!troubleshoot-license-access>

如有任何疑问，欢迎随时与我们联系，谢谢

联络电话：400 821 3806

联系地址：上海市杨浦区国定路335号复旦科技园创新中心2号楼10层

邮箱地址：support_em@emdoor.com

公司官网：<http://www.emdoor.cn>

扫码关注亿道电子微信公众平台了解更多技术资讯。

