

# Resolución de problemas de fallas de licencia

## Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Esta guía de solución de problemas aborda los errores asociados a las licencias en Intelligent Automation for Cloud, normalmente debido a una especificación de credenciales no válida durante la configuración del sistema. Cuando se proporcionan credenciales no válidas, los errores que indican valores no válidos en la tabla LicenseInfo se presentan al enviar varios servicios.

## [Antes de comenzar](#)

### [Requirements](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas.

- Administración básica de Cisco Process Orchestrator
- Administración básica de Cisco Cloud Portal

### [Componentes Utilizados](#)

La información de este documento se basa en estas versiones de hardware y software.

- Cisco Intelligent Automation for Cloud versión 3.1.1

### [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

## [Problema](#)

Al implementar Cisco IAC 3.1.1, es posible que algunos servicios muestren errores con respecto a los valores no válidos en la tabla de licencias. Estos errores indican duplicación dentro de la tabla de licencias.

La duplicación de valores de la tabla de licencias se produce cuando no se configura Process Orchestrator (PO) con credenciales que le permiten leer valores de la tabla de licencias. Esta situación se produce cuando se utiliza la cuenta de "administrador" para las credenciales del portal de nube (CP) del PO a la nube.

La falla en la licencia mostrará uno de los dos modos de falla. El primer modo de falla es el error descrito anteriormente, el error posterior al envío citando valores no válidos. El segundo modo de fallo es un error al no completar ningún dato de licencia, lo que resulta en un modo de licencia equivalente a Starter Edition, incluso si existe una licencia válida para el producto completo.

Para confirmar los datos de licencia no válidos, inicie sesión en CP con derechos administrativos y navegue a la tabla System Setup->System Service License service item mediante el módulo Service Item Manager. En IAC 3.1.1, la tabla debe contener 9 registros. Si existen más de 9 registros, algunos de ellos son duplicados, lo que indica que el pedido de compra no puede leer la tabla. Si existen menos de 9 registros, indica que el PO no puede escribir en la tabla.

## Solución

La solución a los errores de licencia es asegurarse de que el PO tenga la configuración de usuario correcta mientras interactúa con CP. Una vez que la configuración del usuario es correcta, se deben eliminar los registros duplicados existentes.

Para eliminar este error, es necesario corregir las credenciales que utiliza el PO para leer y escribir en CP. Una vez corregidas las credenciales, los valores de licencia existentes deben restablecerse para borrar los datos de suscripción no válidos y eliminar los duplicados. Los siguientes pasos ayudarán en el proceso de corrección y restablecimiento.

1. Paso 1: Asegúrese de que se aplica el hotfix 1 de IAC 3.1.1. Este hotfix detecta errores de configuración y evita que se escriban registros no válidos.
2. Paso 2: En PO, verifique/corrija la configuración de la propiedad de destino extendido Service Target, Cloud.Configuration.CloudPortal.API.User. El valor de esta propiedad debe ser el ID de inicio de sesión de la cuenta de servicio nsapi, no "admin".
3. Paso 3: En PO, verifique/corrija la información del usuario en tiempo de ejecución en los dos objetivos siguientes:- Cisco Cloud Portal Integration API- Cisco Service Portal Server. Asegúrese de que el usuario en tiempo de ejecución es la cuenta de servicio nsapi, no "admin".
4. Paso 4: Una vez actualizada la información del usuario, vaya a CP y elimine todos los registros de la tabla de licencias de servicio del sistema. Asegúrese absolutamente de que la tabla System Service License está seleccionada y no la principal, System Setup. Tenga en cuenta que el administrador de elementos de servicio solo mostrará 10 registros por página. La eliminación de todos los registros no válidos puede requerir más de una operación de resaltado y eliminación.
5. Nota: Siempre y cuando solo se elimine el contenido de la tabla de licencias, no se producirá ningún daño al eliminar los datos de la licencia del portal de nube. Todos se actualizarán la próxima vez que se ejecuten las licencias (manualmente o en su horario por hora). No es necesario eliminar manualmente los registros duplicados. Es mucho más seguro eliminar

todos los registros y dejar que se reconstruyan.

6. Paso 5: En el portlet Configuración del sistema CP, vaya al paso 2 y elija Inicializar licencias y envíe la solicitud de licencia. También se puede acceder a ella a través de la pantalla About (Acerca de). Cuando finalice la licencia, examine la pantalla About (Acerca de) para asegurarse de que los valores son correctos para la licencia que se compró. Esto también se puede revisar directamente en la tabla de licencias (consulte el Paso 4).

## [Información Relacionada](#)