

Solución de problemas comunes en ELM/PLM

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema 1. Aparece el error "Error de seguridad en el estado de sincronización" cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 2. Aparece el error "Error de aplicación en el estado de sincronización" cuando agrega la instancia del producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 3. Aparece el error "Tipo de licencia no reconocido" cuando agrega la instancia del producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 4. Aparece el error "Error de registro de instancia de producto" cuando se agrega la instancia de producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 5. Aparece el error "Servicio sin respuesta" cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 6. Aparece el error "Instance Unreachable" cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.](#)

[Solución](#)

[Problema 7. No se puede agregar la instancia del producto después de cambiar la dirección IP/ nombre de host del editor de CUCM.](#)

[Solución](#)

[Problema 8. Página de inicio de sesión en blanco del administrador de licencias Prime/error de inicio de sesión imposible.](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe los pasos generales de solución de problemas para Enterprise License Manager (ELM) y Prime License Manager (PLM). Realice la lista de verificación dada antes de abrir un caso TAC.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Arquitectura de licencia de ELM/PLM
- Instalación de licencias en ELM/PLM

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM) 9.1.2.12900-11 y 10.5.2.12900-14
- Cisco Enterprise License Manager y Cisco Prime License Manager

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problema 1. "Error de seguridad en el estado de sincronización" aparece cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.

Product Instances

Last Synchronized: 2013-Sep-18 09:32:54

Product Instances

	Name	Hostname/IP Address	Product Type	Version	Synchronization Status	Last Successful Synchronization
<input type="radio"/>	cucm9x	10.151.0.52	Unified CM	-	Security Error	Never

Solución

Se producen errores de seguridad debido al problema de sincronización del protocolo de tiempo de red (NTP) en CUCM. En este caso, inicie sesión en la CLI y verifique el estado de sincronización de NTP ejecutando el comando **utils NTP status**.

Asegúrese de que el NTP esté sincronizado correctamente con la referencia NTP y que el estrato NTP sea inferior a cinco.

Problema 2. "Error de aplicación en el estado de sincronización" aparece cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.

Solución

Cuando observe **Error de aplicación** elimine y vuelva a agregar la instancia del producto para solucionar el problema. Si eso no ayuda, inicie sesión en CLI y ejecute el comando **license management reset registration**, que retendrá el registro de la instancia y luego agregará Product

Instance y obtendrá la licencia realojada del equipo de licencias.

Problema 3. "El tipo de licencia no reconocido" aparece cuando agrega la instancia del producto en ELM/PLM.

Solución

Este error se observa cuando agrega CUCM10.X como instancia de producto en ELM (9.X). Para evitar el error, instale el archivo COP elm_LicenseDef_9_1_v1.cop.sgn.

Problema 4. "Error de registro de instancia de producto" cuando se agrega la instancia de producto en ELM/PLM.

Solución

Este error se observa cuando intenta agregar la instancia del producto en varios servidores ELM/PLM. Puede seleccionar **yes** como se muestra en la captura de pantalla para eliminar la entrada de otro servidor y agregarla a la nueva.

Problema 5. "El error Service Not Responding" aparece cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.

Solución

Si observa el error **Servicio sin respuesta**, asegúrese de que los servicios del ELM se estén ejecutando. A continuación, inicie sesión en CLI y ejecute el comando **license client reset registration** para solucionar el problema.

Problema 6. "Aparece el error Instance Unreachable" cuando se agrega la instancia del producto en ELM/PLM.

Solución

Este error se observa cuando agrega una dirección IP incorrecta del editor en la instancia del producto. Por lo tanto, asegúrese de introducir la dirección IP del editor correcta.

Se observa el mismo error cuando no hay conectividad entre el editor de CUCM y el servidor ELM (independiente). Verifique la conectividad de red entre ELM y CUCM Publisher.

Problema 7. No se puede agregar la instancia del producto después de cambiar la dirección IP/ nombre de host del editor de CUCM.

Solución

Este error se observa cuando se ingresa la dirección IP incorrecta en el archivo **UCM_state** y se documenta en el defecto [CSCtz94469](#). Póngase en contacto con el TAC para obtener una solución temporal para solucionar el problema.

Problema 8. Página de inicio de sesión en blanco del administrador de licencias Prime/error de inicio de sesión imposible.

Solución

Este problema se documenta en el defecto [CSCur9552](#). Consulte el defecto de la solución temporal para solucionar el problema.