

Solucionar problemas de erro de registro de licença inteligente do CVP

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshooting](#)

[Coleta de logs](#)

[Análise de log](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas quando um erro é recebido ao registrar o Cisco Customer Voice Portal no Smart Licensing.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento sobre estes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- Noções básicas sobre certificados de segurança
- Smart Licensing

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- UCCE Versão 12.6.1
- CVP versão 12.6

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de

laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O problema aparece ao tentar registrar o dispositivo com o servidor Smart Licensing.

License Management

- 1 You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
 2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
 3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
 - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
 - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
 4. Use the saved token to register the product instance.

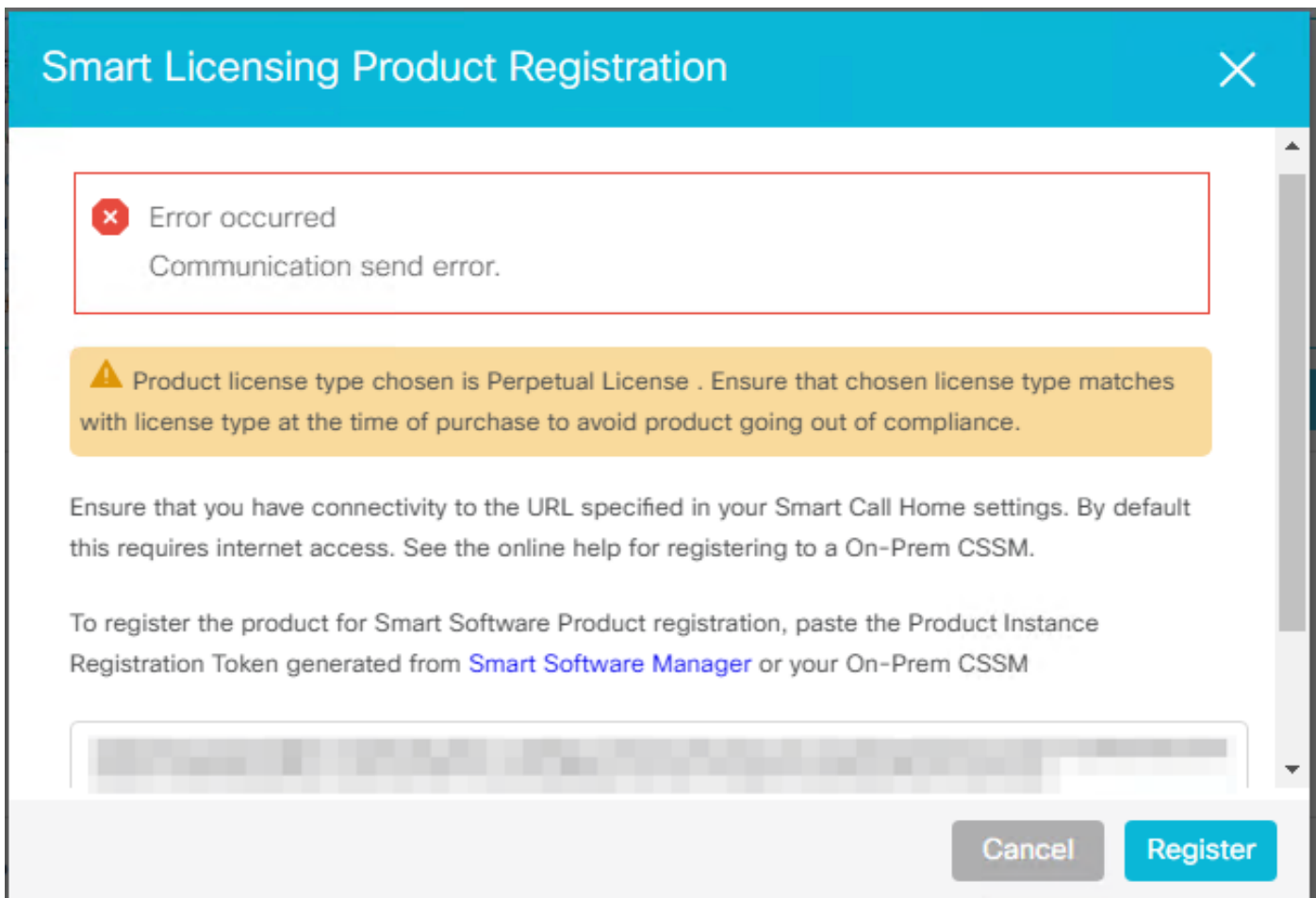
[License Type](#) [Transport Settings](#) [Register](#) ?

Smart Licensing Status

Registration Status:	▲ Unregistered
License Authorization Status:	▲ Evaluation Mode (69 days remaining)
Export-Controlled Functionality:	Not Allowed

Servidor Não Registrado

Após clicar no botão Register, a mensagem de erro "Communication send error" (Erro de envio de comunicação) é recebida.



Mensagem de Erro de Registro do Smart Licensing

Troubleshooting

Pelo erro, uma das etapas é confirmar se há comunicação com o URL especificado nas configurações do Smart Call Home.

Outras áreas a serem examinadas:

- Verifique se o endereço Call home está correto. Você pode rever um exemplo da configuração neste vídeo [UCCE 12.5 Smart License Registration](#).
- Confirme o acesso à rede para tools.cisco.com.
- Verifique se a porta 443 TCP não está sendo bloqueada.

Coleta de logs

Depois que a configuração e a rede tiverem sido limpas. Continue a coletar esses registros para isolar o problema:

- Agente inteligente

O caminho para coletar o rastreamento é Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>

- Registros do Tomcat (Coletar os arquivos de texto do CCBU)

O caminho para coletar o rastreamento é Cisco\ICM\Tomcat\logs

- PCAP ao tentar registrar

Análise de log

Para a análise de log que começa com os logs do SmartAgent, vemos que há uma exceção SSL ao tentar estabelecer a conexão:

```
- 0000005990: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: Registrando produto
- 0000005991: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: Falha na criação do caminho PKIX:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: não foi possível encontrar um caminho de certificação válido para o destino solicitado
- 0000005992: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: exceção SSL javax.net.ssl.SSLHandshakeException: o site não é confiável
```

Em seguida, a falha ao enviar a solicitação é vista:

```
- 0000006000: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: falha ao enviar solicitação / resposta de processo: SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Motivo: Erro de envio de comunicação.
```

No registrador, um problema de certificado é identificado:

```
- 0000007553: 10.10.20.21: 21 de fevereiro de 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException:
javax.net.ssl.SSLHandshakeException tion: Nenhum certificado confiável
encontrado][message_string=Falha ao fazer solicitação. Exceção detectada para chamada de
descanso: GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ]: A API
REST detectou uma exceção
```

No PCAP, é visto que há comunicação bidirecional. No entanto, um problema com um certificado é visto.

Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1 0.000000			TCP	66	1414 → 443 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1
2 0.029761			TCP	66	443 → 1414 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=8190 Len=0 MSS=1330 WS=256 SACK_PERM=1
3 0.029804			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=263168 Len=0
4 0.031564			TLSv1	333	Client Hello
5 0.061110			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
6 0.061217			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1331 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
7 0.061234			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=2661 Win=263168 Len=0
8 0.061343			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=2661 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
9 0.061344			TLSv1	1265	Server Hello, Certificate, Server Hello Done
10 0.061369			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=5202 Win=263168 Len=0
11 0.063155			TLSv1	61	Alert (Level: Fatal, Description: Certificate Unknown)
12 0.063198			TCP	54	1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0
13 0.092435			TCP	60	443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0

Depois de restringir o problema a um Certificado. Seguimos em frente para revisar os certificados navegando até o arquivo "call_home_ca" e descobrimos que este certificado está ausente:

-----INICIAR CERTIFICADO-----

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAAUUjyES1AAAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQYDVQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjZWhcNMzQw
MTE2MTgxMjZWjBKMqswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw
JQYDVQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
S1b3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYYKycU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFvX9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsobtJSdifWwLziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVl3ZBWzvurpWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+hDmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT
c+XvvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWaf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMI6f+cB7D3hv
I7yTmvmcEpB4eoCHFddyJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxCOEOoP5N
GVreTO01wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAAQH/BAUwAwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLO7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKIh6cdbhTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kijxsU3
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrIR94gjmmmVYjzIVYA211QC/G5Xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5l2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvlU47/rokTLq
l1gEl44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZZRHUe2XWJUc0QHJ1hYMTd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+l+J6fZ
mUIO+KWA2yUPHGNIiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

-----END CERTIFICATE-----

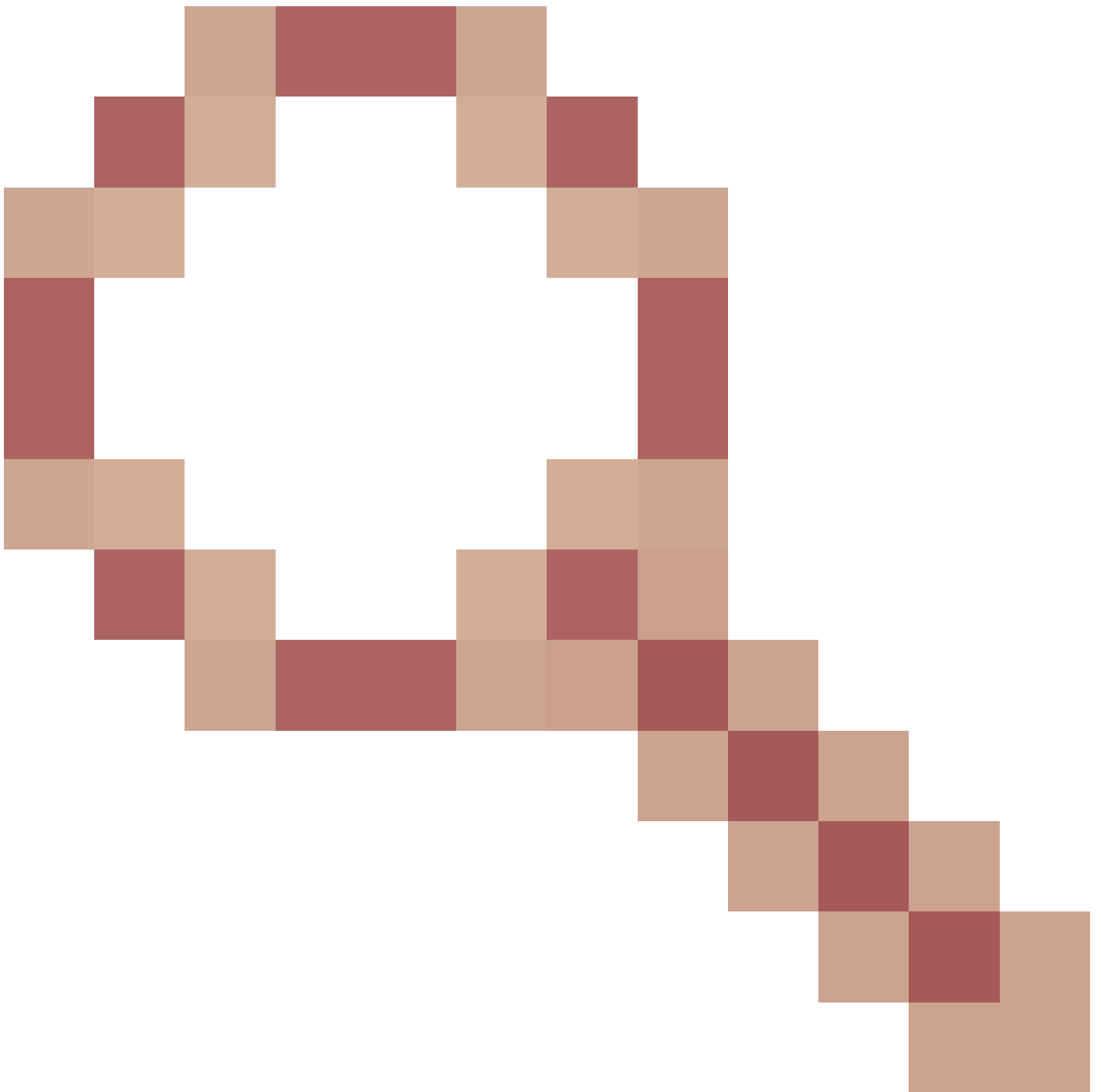
O certificado ausente corresponde à ID de bug da Cisco [CSCwb04933](https://cisco.com/bug/CSCwb04933).

Existem soluções alternativas disponíveis que podem ser executadas por você para resolver o problema:

Solução 1

Abra a porta 80 nos sistemas. Por exemplo:

- AgenteA



- CVP: Smart License - Falha de registro e autorização com "Erro de envio de comunicação"

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.