

# Solucione problemas de mensagens de erro no Unity Connection em manutenção

## Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Etapas de solução de problemas](#)

[Processo 1](#)

[Processo 2](#)

[Processo 3](#)

[Processo de regeneração:](#)

[Processo 4](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Solução 3](#)

[Processo 5](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de uma mensagem de erro comum do Cisco Unity Connection na página de facilidade de manutenção.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unity Connection (CUC)
- Gerenciamento de certificados para servidores unificados

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

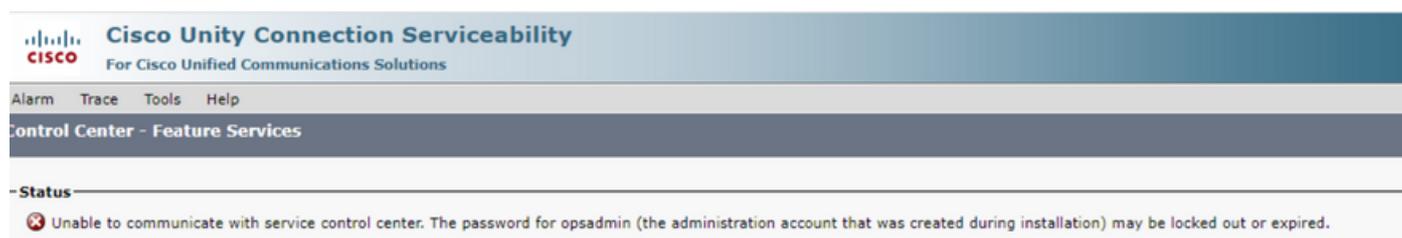
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de

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

No Cisco Unity Connection, quando um novo nó é instalado, um usuário e uma senha devem ser atribuídos, esse usuário é criado e armazenado no banco de dados do Cisco Unity.

Esse erro é exibido por diferentes motivos e impossibilita o uso da página de facilidade de manutenção.



## Etapas de solução de problemas

Para começar a solucionar o problema, você primeiro precisa ir para o usuário administrador que foi criado quando o Unity foi instalado:

### Processo 1

Navegue até Cisco Unity Connection Administration > Go > Users > Select administration user > Edit > Password Settings

Desmarque a caixa de seleção Bloqueado pelo administrador para desbloquear a conta de usuário.

Marque a caixa de seleção Does Not Expire para evitar que a senha expire.

**Edit Password Settings (Web Application)**

User Edit Refresh Help

**Choose Password**

Web Application ▼

Save

**Web Applications Password Settings**

Locked by Administrator

User Cannot Change

User Must Change at Next Sign-In

Does Not Expire

Authentication Rule Recommended Web Application Authentication Rule ▼

Time Last Changed 7/12/22 10:32 AM

Failed Sign-In Attempts 0

Time of Last Failed Sign-In Attempt 6/14/23 5:49 PM

Time Locked by Administrator

Time Locked Due to Failed Sign-In Attempts

Unlock Password

Save

Clique em Desbloquear senha > Salvar.

Navegue até a página Cisco Unity Connection Serviceability.

## Processo 2

Se o problema ainda puder ser replicado:

Navegue até Cisco Unity Connection Administration > Go > Users > Selecione o usuário administrador > Edit > Change Password e insira uma nova senha.

Navegue até a página Cisco Unity Connection Serviceability e verifique se ela está acessível.

## Processo 3

Se o problema continuar:

Navegue para Cisco Unified OS Administration > Go > Security > Certificate Management e verifique se os certificados Ipsec e Tomcat não expiraram.

Se os certificados expirarem, eles deverão ser gerados novamente.

Processo de regeneração:

- Autoassinado: [processo de regeneração de certificado autoassinado](#)
- CA -signed: [processo de regeneração de certificado assinado pela CA](#)

## Processo 4

Se os certificados forem assinados pela CA, você precisará verificar se o Cisco Unity Connection não corresponde à ID de bug da Cisco [CSCvp31528](#).

Caso o Unity corresponda, execute as próximas soluções:

### Solução 1

Peça à CA para assinar o certificado do servidor sem a extensão crítica do nome alternativo do assunto do X509v3 e deixe outras extensões permanecerem como estão.

### Solução 2

Peça à CA para assinar o certificado do servidor e adicionar a extensão especificada ao lado para fazê-lo funcionar.

Restrições básicas do X509v3: crítico

### Solução 3

Use certificados com assinatura automática, nem sempre é a solução certa para todos.

### Solução 4

Como uma das últimas soluções disponíveis, atualize para a Versão que contém a correção do defeito e Gere o CSR na versão fixa e obtenha-o assinado pela CA como é conhecido com o Processo normal.

## Processo 5

No CUC CLI:

1. Recupere o objectID do usuário administrador de aplicativos padrão do banco de dados do Unity Connection.

```
run cuc dbquery unitydirdb select name, value from vw_configuration where name='DefaultAdministrator'
```

Saída do comando:

name	value
DefaultAdministrator	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX

2. Recupere o alias associado ao objectID do administrador de aplicativos padrão. Na consulta, substitua o campo objectid='XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX' pelo valor na saída anterior.

```
run cuc dbquery unitydirdb select alias,objectid from vw_user where objectid='XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX'
```

Saída do comando:

alias	objectid
admin	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX

3. Confirme se o tipo de criptografia é 4 para a autenticação da Web do usuário administrador de aplicativo padrão (Credentialtype 3 é para a senha do aplicativo da Web).

```
run cuc dbquery unitydirdb select objectid, userobjectid, credentialtype, encryptiontype from tbl_creden
```

Saída do comando:

objectid	userobjectid	credentialtype	encryptiontype
ZZZZZ-ZZZZZZ-ZZZZZZ-ZZZZZZ	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX	3	4
TTTTT-TTTTTT-TTTTTT-TTTTTT	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX	4	3

Se o tipo de criptografia = 3, altere para 4.

```
run cuc dbquery unitydirdb update tbl_credential set encryptiontype = "4" where objectid = "ZZZZZ-ZZZZZZ"
```

5. A senha deve ser alterada porque a senha antiga tinha o usuário criptografado com o tipo 3

```
utils cuc reset password <accountalias>
```

6. Reinicie o Tomcat via CLI

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

Verifique se a página de facilidade de manutenção está acessível.

Se o problema persistir, colete os logs do CUC Tomcat do RTMT.

Para fazer isso:

1. Abra o RTMT.
2. Insira o IP/nome de host do Cisco Unity Connection.
3. Insira o usuário e a senha.
4. Clique duas vezes em Coletar arquivos. A janela Coletar arquivos será aberta para

Selecionar serviços/aplicações do UCM.

5. Em Selecionar serviços/aplicações do UCM, clique na caixa de seleção da coluna Todos os servidores para:

- Cisco Tomcat

## Informações Relacionadas

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

## 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.