

Troubleshooting de CVP Smart License Registration Error

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Resolución de problemas](#)

[Recopilación de registros](#)

[Análisis de registro](#)

[Solución alternativa 1](#)

[Solución alternativa 2](#)

[Solución alternativa 3](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas cuando se recibe un error al registrar Cisco Customer Voice Portal con Smart Licensing.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimientos sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- Comprensión básica de los certificados de seguridad
- Licencias inteligentes

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- UCCE Versión 12.6.1
- CVP versión 12.6

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

El problema aparece al intentar registrar el dispositivo con el servidor de 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.

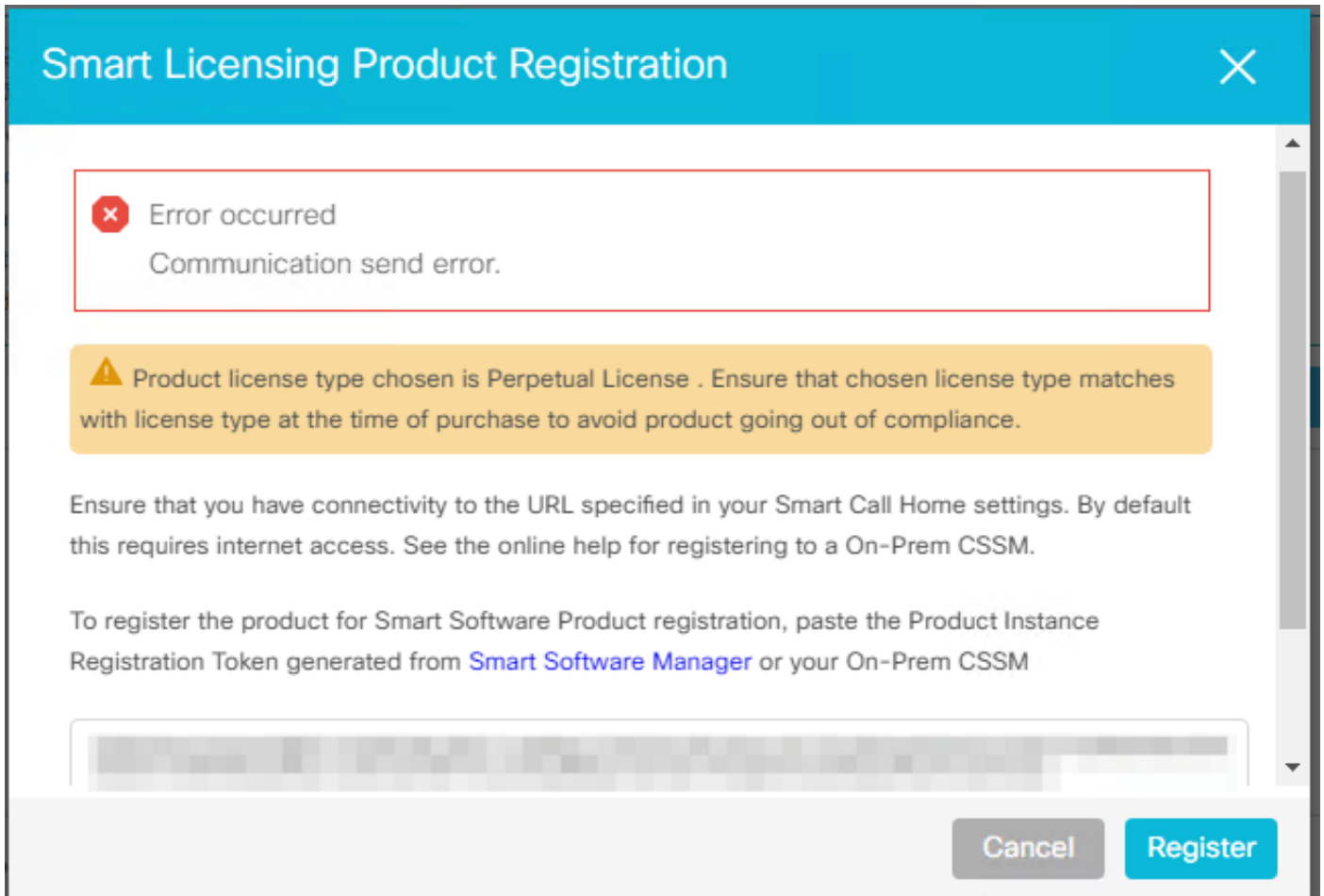
[License Type](#) [Transport Settings](#) [Register](#) ?

Smart Licensing Status

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

Servidor no registrado

Después de hacer clic en el botón Register, se recibe el mensaje de error "Communication send error".



Mensaje de error de registro de Smart Licensing

Resolución de problemas

Según el error, uno de los pasos es confirmar que hay comunicación con la URL especificada en la configuración de Smart Call Home.

Otras áreas a considerar:

- Compruebe que la dirección de inicio de la llamada es correcta. Puede ver un ejemplo de la configuración en este vídeo sobre el [registro de licencia inteligente de UCCE 12.5](#).
- Confirme el acceso a la red en tools.cisco.com.
- Verifique que el puerto 443 TCP no esté bloqueado.

Recopilación de registros

Una vez borrada la configuración y la red. Continúe recopilando estos registros para aislar el problema:

- Agente inteligente

La ruta para recopilar el seguimiento es `Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>`

- Registros de Tomcat (recopilar los archivos de texto de CCBU)

La ruta para recopilar el seguimiento es Cisco\ICM\Tomcat\logs

- PCAP al intentar registrarse

Análisis de registro

Para el análisis de registro que comienza con los registros de SmartAgent, observamos que existe una excepción SSL al intentar establecer la conexión:

```
- 0000005990: 10.10.20.21: 21 de febrero de 2023 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: registro del producto
- 0000005991: 10.10.20.21: 21 de febrero de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: error al crear la ruta de acceso PKIX:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: no se puede encontrar una ruta de
certificación válida para el destino solicitado
- 0000005992: 10.10.20.21: 21 de febrero de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-
event_msg_sender_log: excepción SSL javax.net.ssl.SSLHandshakeException: el sitio no es de
confianza
```

Luego, se observa que no se pudo enviar la solicitud:

```
- 0000006000: 10.10.20.21: 21 de febrero de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-
com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: failed to send request / process response:
SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: 21 de febrero de 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-
com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Reason: Communication send error.
```

Desde el registrador se identifica un problema de certificado:

```
- 0000007553: 10.10.20.21: 21 de febrero 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.SSLHandlerException: No se ha encontrado ningún certificado de
confianza][message_string=Error al realizar la solicitud. La excepción se captura para la llamada
de descanso: GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ]: la API
REST ha detectado una excepción
```

Desde PCAP se ve que hay comunicación de 2 vías. Sin embargo, se detecta un problema con un certificado.

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			TLShv1..	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			TLShv1..	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			TLShv1..	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

Después de reducir la emisión a un certificado. Pasamos a revisar los certificados navegando al archivo "call_home_ca" y encontramos que falta este certificado:

-----COMENZAR CERTIFICADO-----

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQYDVQQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWV5Y2lhbCBSb290IENBIDEwHcNMTQwMTE2MTgxMjZwWhcNMzQw
MTE2MTgxMjZwWjBKMzQwYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw
JQYDVQQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWV5Y2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYKyqU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFv9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsbobtJSdifWwLziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVl3ZBWzvrpWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+hDmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT
c+XvvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWaf0ZOlf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMI6f+cB7D3hv
I7yTmvmcEpB4eoCHFddyJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxCOEOoP5N
iGVreTO01wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKIh6cdbjTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhZpgq7vmrIR94gjmmmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5I2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq
l1gElT44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+l+J6fZ
mUIO+KWA2yUPHGNIiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

-----CERTIFICADO FINAL-----

El certificado que falta coincide con el Id. de bug Cisco [CSCwb04933](#).

Existen soluciones temporales disponibles que puede utilizar para resolver el problema:

Solución alternativa 1

Abra el puerto 80 desde los sistemas. Por ejemplo:

- LoggerA
- Servidor de llamadas CVP

Para esta solución alternativa, hay un período de espera de 24 horas o 1 hora después del siguiente intento de descarga, lo que ocurra primero.

Solución alternativa 2

Si no se puede abrir el puerto 80, descargue manualmente el archivo del certificado desde [aquí](#), copie el contenido en el directorio del agente inteligente requerido y espere hasta 24 horas.

Solución alternativa 3

Descargue el archivo "QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip" desde la siguiente ubicación:

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

Aplique la corrección según los siguientes pasos:

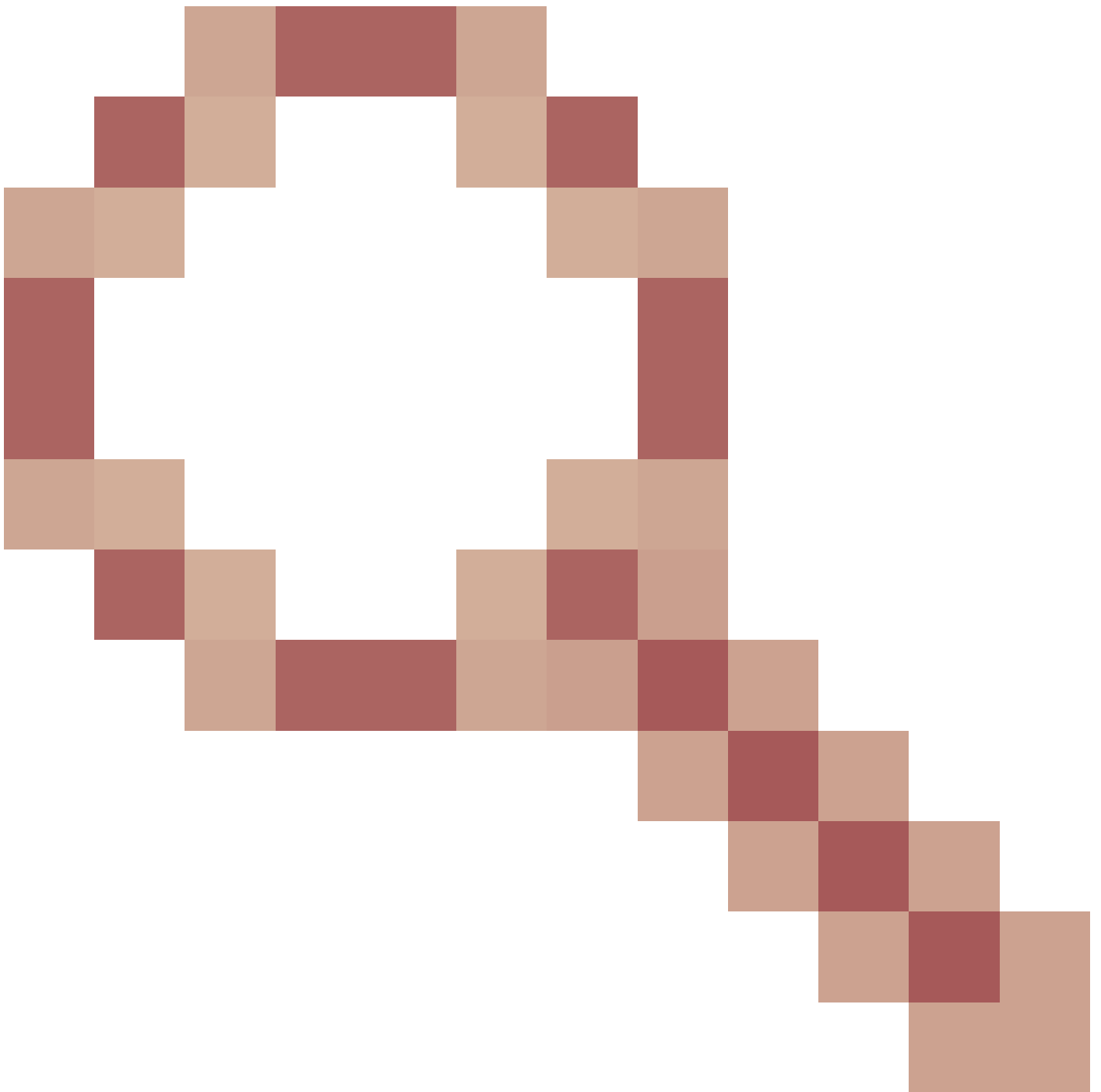
Servidor de llamadas CVP:

1. Realice una copia de seguridad de la carpeta <cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
2. Detenga el servicio "Cisco CVP WebServices Manager (WSM)".
3. Elimine el archivo "call_home_ca" presente en la ruta
"<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
"
4. Copie el archivo descargado "call_home_ca" y colóquelo en la ruta
"<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
"
5. Inicie el servicio "Cisco CVP WebServices Manager (WSM)" y espere 5 minutos
6. Después de esto, intente el proceso "Renovar autorización" para Smart Licensing

Información Relacionada

[Cómo configurar Smart License en UCCE 12.5](#)

[ID de bug de Cisco CSCwb04933](#)



- CVP: Smart License - El registro y la autorización fallan con "Communication send error"

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).