

CVPスマートライセンス登録エラーのトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティング](#)

[ログ収集](#)

[ログ分析](#)

[回避策 1](#)

[回避策 2](#)

[回避策 3](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Smart Licensing を使用して Cisco Customer Voice Portal(CVP) を登録する際にエラーが発生した場合のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- セキュリティ証明書の基本的な知識
- Smart Licensing

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- UCCEバージョン12.6.1
- CVPバージョン 12.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド

キュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

この問題は、デバイスをSmart Licensingサーバに登録するときに発生します。

License Management

- ④ 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

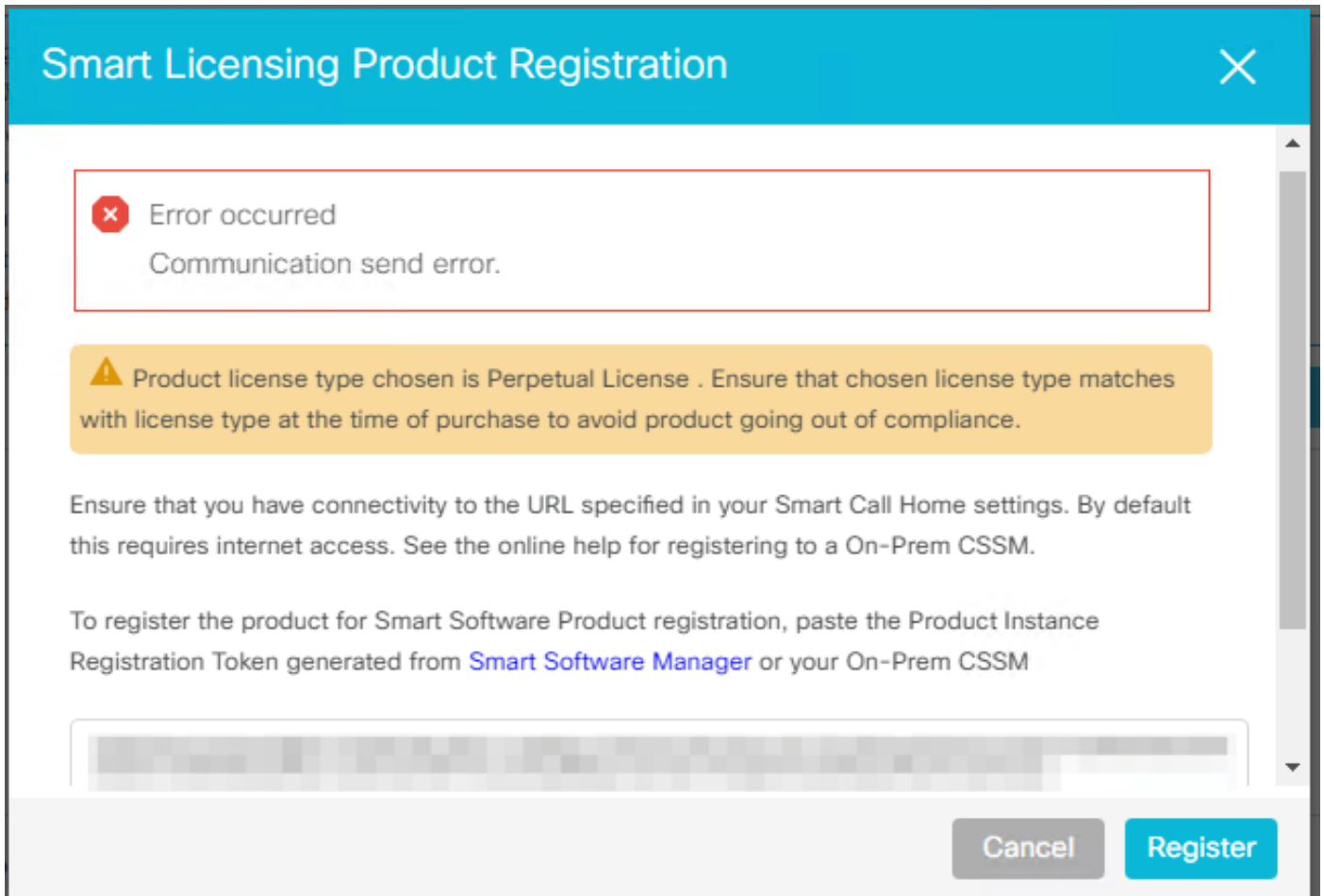


Smart Licensing Status

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

サーバが登録されていません

Registerボタンをクリックすると、「Communication send error」というエラーメッセージが表示されます。



Smart Licensing登録エラーメッセージ

トラブルシューティング

エラーが発生した場合、Smart Call Homeの設定で指定されているURLへの通信があることを確認する手順があります。

その他の調査対象エリア：

- Call Homeアドレスが正しいことを確認します。このビデオ「[UCCE 12.5 Smart License Registration](#)」で設定例を確認できます。
- tools.cisco.comへのネットワークアクセスを確認します。
- ポート443 TCPがブロックされていないことを確認します。

ログ収集

設定とネットワークがクリアされたら、問題を切り分けるために、次のログの収集に進みます。

- スマートエージェント

トレースを収集するためのパスはCisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>です。

- Tomcatログ (CCBUテキストファイルの収集)

トレースを収集するためのパスはCisco\ICM\Tomcat\logsです。

- 登録中のPCAP

ログ分析

SmartAgentログから開始するログ分析では、接続の確立時にSSL例外が発生することがわかります。

- 0000005990: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager : 製品の登録
- 0000005991: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIXパスの構築に失敗しました :
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException : 要求されたターゲットへの有効な証明パスが見つかりません
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL例外javax.net.ssl.SSLHandshakeException : サイトは信頼されません

次に、failed to send the requestが表示されます。

- 0000006000: 10.10.20.21: Feb 21 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: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 理由 : 通信の送信エラー。

ログから証明書の問題が特定されます。

- 0000007553: 10.10.20.21: 2023年2月21日 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 : 信頼証明書なし][message_string=要求を作成できませんでした。RESTコールで例外がキャッチされました : GET
https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver]: REST APIが例外をキャッチしました

PCAPからは、2方向の通信が確認できます。ただし、証明書に関する問題が見られます。

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

PCAPから表示される証明書エラー

証明書に問題を絞り込んだ後。「call_home_ca」ファイルに移動して証明書を確認すると、この

証明書が見つかりません。

-----BEGIN CERTIFICATE-----

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQYDVQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWV5Y2IhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjIzWhcNMzQw
MTE2MTgxMjIzWjBKMzQwCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw
JQYDVQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWV5Y2IhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYYKyqU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFvX9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsobotJSdifWwLziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVl3ZBWzvrpWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+hDmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT
c+XvvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWAF0ZOIqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMl6f+cB7D3hv
l7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxC0EOoP5N
iGVreTO01wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwAwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
gibaa2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbhTMM1gClOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhZpgq7vmrlR94gjmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5l2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYolA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq
l1gElt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYmtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+l+J6fZ
mUIO+KWA2yUPHGNIiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjFAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

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

不足している証明書は、Cisco Bug ID [CSCwb04933](#)に一致します。

この問題を解決するには、次の回避策を実行できます。

回避策 1

システムからポート80を開きます。例：

- ロガー A
- CVP コール サーバ

この回避策では、24時間、または次のダウンロード試行の1時間後のどちらか早い方の待機期間があります。

回避策 2

ポート80を開くことがオプションではない場合は、[ここ](#)から証明書ファイルを手動でダウンロードし、必要なスマートエージェントディレクトリにコンテンツをコピーして、最大24時間待機します。

回避策 3

次の場所から「QuoVadis_Identrust_Migration.zip」ファイルをダウンロードします。

[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))

次の手順に従って修正を適用します。

CVP コール サーバ:

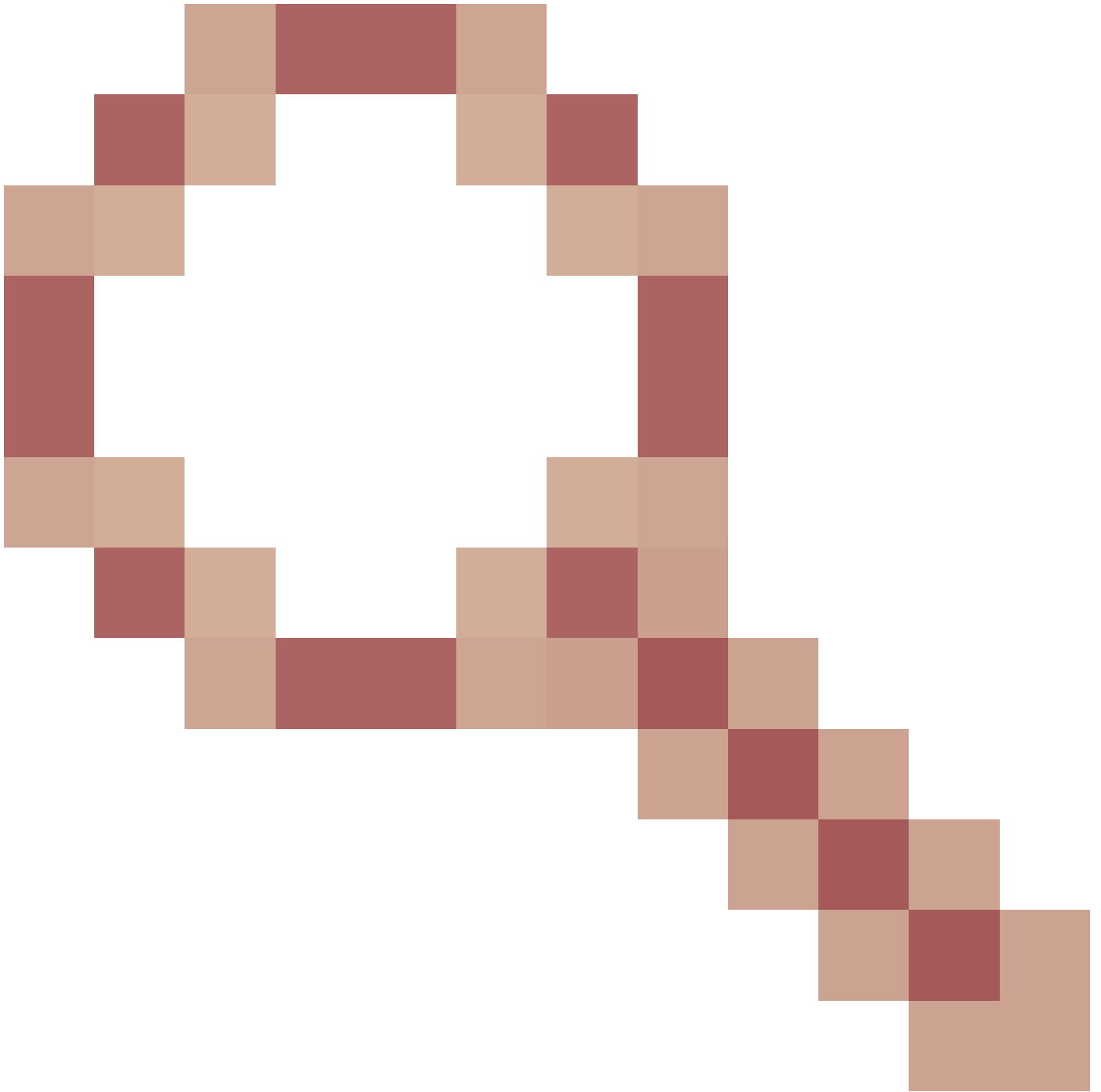
0.-----

- 1.フォルダ<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\のバックアップを実行します。
- 2.サービス「Cisco CVP WebServicesManager(WSM)」を停止します。
- 3.パス「<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\」にあるファイル「call_home_ca」を削除します。
- 4.ダウンロードしたファイル「call_home_ca」をコピーし、パス「<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\」に配置します。
- 5.サービス「Cisco CVP WebServicesManager(WSM)」を起動し、5分間待機します
- 6.その後、スマートライセンスの「認証の更新」プロセスを試行します

関連情報

[UCCE 12.5のスマートライセンスの設定方法](#)

Cisco Bug ID [CSCwb04933](#)



- CVP:Smart License - Registration & Authorization fails with "Communication send error"

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。