排除CVP智能许可证注册错误

目录

<u>简介</u>			
<u>先决条件</u>			
<u>要求</u>			
使用的组件			
<u>背景信息</u>			
<u>故障排除</u>			
日志收集			
日志分析			
<u>解决方法1</u>			
<u>解决方法2</u>			
<u>解决方法3</u>			
<u>相关信息</u>			

简介

本文档介绍如何对使用智能许可注册Cisco Customer Voice Portal时收到错误进行故障排除。

先决条件

要求

思科建议您了解以下主题:

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科客户语音门户(CVP)
- 思科智能软件管理器
- 对安全证书的基本了解
- 智能许可

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本:

- UCCE版本12.6.1
- CVP版本12.6

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您的网络处于活动状态,请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

尝试向智能许可服务器注册设备时出现问题。

License Management

 You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing: Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network. Click on Transport Settings and select your mode of communication. Login to your Smart Account in Smart Software Manager 					
		License Type	Transport Settings	Register	0
Smart Licensing Status Registration Status: License Authorization Status: Export-Controlled Functionality:	Unregistered Evaluation Mode (69 days remaining) Not Allowed				

服务器未注册

单击Register按钮后,会收到错误消息"Communication send error"。

mart Licensing Product Registration	×	
	1	
Error occurred		
Communication send error.		
	-	
A Product license type chosen is Perpetual License . Ensure that chosen license type matches		
with license type at the time of purchase to avoid product going out of compliance.		
Ensure that you have connectivity to the URL specified in your Smart Call Home settings. By default		
this requires internet access. See the online help for registering to a On-Prem CSSM.		
To register the product for Smart Software Product registration, paste the Product Instance		
Registration Token generated from Smart Software Manager or your On-Prem CSSM		
		Ŧ
Cancel	ister	
	iotor	

智能许可注册错误消息



根据错误,其中一个步骤是确认存在与Smart Call Home设置中指定的URL的通信。

其他需要关注的方面:

- 验证Call home地址是否正确。您可以查看此视频UCCE 12.5智能许可证注册的配置示例。
- 确认对tools.cisco.com的网络访问。
- 验证端口443 TCP没有被阻止。

日志收集

清除配置和网络后。继续收集以下日志以隔离问题:

• 智能代理

收集跟踪的路径为Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent。<timestamp>

• Tomcat日志(收集CCBU文本文件)

收集跟踪的路径为Cisco\ICM\Tomcat\logs

• 尝试注册时使用PCAP

日志分析

对于从SmartAgent日志开始的日志分析,我们发现尝试建立连接时存在SSL异常:

- 0000005990:10.10.20.21:2023年2月21日14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager:注册产品

- 0000005991: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException

sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed:

sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException:无法找到指向请求目标的有效证书 路径

- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3event_msg_sender_log: SSL异常javax.net.ssl.SSLHandshakeException:站点不受信任

然后,发现发送请求失败:

- 0000006000:10.10.20.21:2023年2月21日14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 无法发送请求/进程响应

: SmartAgentMessageReg

- 0000006001:10.10.20.21:Feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-

com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor:原因:通信发送错误。

在记录器中发现证书问题:

- 0000007553: 10.10.20.21: Feb 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: No trusted certificateto][message_string=Failed提出请求。 为rest调用捕获异常:GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver]: REST API捕获到异常

从PCAP中可以看到,存在双向通信。但是,发现证书存在问题。

	Time	Source	Destination	Protocol L	.engt† Info
1	0.000000			тср	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		and the second se	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	the second se	and the second se	TCP	54 1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0
13	0.092435		the second s	тср	60 443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0

从PCAP查看证书错误

将问题缩小为证书之后。导航到"call_home_ca"文件后,我们继续检查证书,发现缺少此证书:

-----开始证书-----

MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUUjyES1AAAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK MQswCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlblRydXN0MScwJQYDVQQQDEx5JZGVu VHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjIzWhcNMzQw MTE2MTgxMjIzWjBKMQswCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRIbIRydXN0MScw JQYDVQQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYKygU+PZ4ldhNIT 3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrBQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU +ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WIrvyQfYo3fw7gp S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3IsKImesrgNgUZFvX9t++uP0D1 bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEl3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsbobtJSdifWwLziuQkkORi T0/Br4sOdBeo0XKIanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVI3ZBWzvurpWCdxJ35UrCL vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+hDmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT c+XvvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWAf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMl6f+cB7D3hv I7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICgxC0EOoP5N iGVreTO01wIDAQABo0IwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwAwEB /zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD gibaa2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMlkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH 6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbjTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93 nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3 +wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrlR94gjmmmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5l2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT AwvsXcoz7WL9RccvW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1IzzY9GvIU47/rokTLq I1gElt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG 4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+I+J6fZ mUIO+KWA2yUGGNiiskz2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A 7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcqx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H -----END CERTIFICATE-----

缺少的证书与Cisco Bug ID <u>CSCwb04933匹配。</u>

您可以执行一些解决方法来解决问题:

解决方法1

从系统打开端口80。例如:

- 记录器A
- CVP呼叫服务器

此解决方法需要等待24小时,或者下次下载尝试后1小时(以先到者为准)。

解决方法2

如果不能打开端口80,请从<u>此处</u>手动下载证书文件,将内容复制到所需的智能代理目录,并等待最 多24小时。

解决方法3

从以下位置下载文件"QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip":

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

按照后续步骤应用修复:

CVP呼叫服务器:

1.备份文件夹<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\

2.停止服务"Cisco CVP WebServicesManager(WSM)"。

3.删除路径"<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\"中存在的文件"call_home_ca"

4.复制下载的文件"call_home_ca",并将其放置在路径

"<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\"中

5.启动服务"Cisco CVP WebServicesManager(WSM)"并等待5分钟

6.之后,尝试智能许可的"续订授权"流程

相关信息

<u>如何在UCCE 12.5上配置智能许可证</u>

Cisco Bug ID CSCwb04933



- CVP:智能许可证 — 注册和授权失败,出现"通信发送错误"

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言,希望全球的用户都能通过各 自的语言得到支持性的内容。

请注意:即使是最好的机器翻译,其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任,并建议您总是参考英文原始文档(已提供 链接)。