

¿Cómo puedo resolver un problema de conectividad con On-Prem para los dispositivos ya registrados?

Contenido

Para uso exclusivo de partners o clientes externos: Estas instrucciones se proporcionan para ayudar a los clientes o partners a realizar por sí mismos las siguientes acciones con el fin de resolver el problema. Si el cliente o partner experimenta problemas con las instrucciones, pídale que abra un caso con el servicio de asistencia para licencias (<https://www.cisco.com/go/scm>) para resolver el problema.

Video

El propósito de este contenido es compartir información para uso educativo y/o informativo. Puede optar por ver el vídeo o leer el contenido que aparece a continuación, ambos proporcionan el mismo material, así que no dude en utilizar el formato que prefiera.

Prerequisites

Antes de empezar, asegúrese de que dispone de lo siguiente:

- Una cuenta inteligente de Cisco
- Una ID de usuario y contraseña de CCO válidas que tengan acceso a la cuenta inteligente o a la cuenta virtual.
- Acceso de administrador a SSM en las instalaciones



Nota: No realice estas acciones usted mismo si es un recurso interno de Cisco que no forma parte del equipo de asistencia para licencias.

Pasos

Para resolver el problema de conectividad con On-Prem para los dispositivos ya registrados, intente los siguientes pasos para la resolución de problemas:

Paso 1: Verifique la conectividad del dispositivo con el servidor en las instalaciones mediante el comando "ping/telnet".

- ping <on-premim server IP address>

Paso 2: Si hay un proxy entre el servidor en las instalaciones y el dispositivo, compruebe si el proxy está permitiendo el tráfico desde el dispositivo a las instalaciones. Si no es así, consulte al equipo de proxy para solucionar el problema.

Paso 3: Si no se observa ningún problema en los pasos 1 y 2 anteriores, intente ejecutar el

comando "license smart renew auth" para dispositivos SSL y el comando "license smart sync local" para dispositivos SLP desde la CLI del dispositivo. Espere un momento y compruebe si la renovación se ha realizado correctamente.

Paso 4: Si ve la alerta "La instancia del producto no pudo conectarse" en la GUI en las instalaciones, en la ficha Instancias de productos, quite el dispositivo de la instalación y vuelva a registrarlo.

Para realizar esta acción, haga clic en: [¿Cómo puedo eliminar un dispositivo de una implementación in situ?](#)

Para realizar esta acción, haga clic en: [¿Cómo puedo registrar un dispositivo desde una implementación in situ?](#)

Resolución de problemas

Si experimenta un problema con este proceso que no puede resolver, abra un caso en el [Administrador de casos de soporte \(SCM\)](#) mediante la opción de licencia de software.

Para obtener comentarios sobre el contenido de este documento, envíelo [aquí](#).

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).