Procédure d'importation de certificat CSSM de licence Smart CVP

Table des matières

Problème

CVP Call Server rencontre des erreurs de « vérification de signature » de licence Smart dans les journaux SmartAgent. Le système requiert l'importation du certificat CSSM (Cisco Smart Software Manager) dans le magasin de clés CVP pour résoudre les échecs de vérification de signature lors des processus de mise à jour de l'état des licences. Sans la chaîne de certificats CSSM appropriée, CVP ne peut pas valider les transactions de licence avec Cisco Smart Software Manager, ce qui entraîne des problèmes de conformité des licences.

Environnement

- Cisco Customer Voice Portal (CVP) Call Server version 12.6.2
- Logiciel de centre de contact - Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Services CVP : Serveur d'appels, WSM (Web Service Manager), serveur VXML
- Format de keystore Java JCEKS pour la gestion des certificats
- Intégration de Smart Licensing avec Cisco Smart Software Manager (CSSM)

Résolution

Suivez ces étapes détaillées pour importer le certificat CSSM dans le keystore CVP Call Server.

Étape 1: Identifier le mot de passe Keystore

Ouvrez une fenêtre de commande en tant qu'administrateur et accédez au répertoire d'accueil de CVP pour déchiffrer le mot de passe de la banque de clés :

```
cd %CVP_HOME%\bin
DecryptKeystoreUtil.bat
```

Notez le mot de passe affiché par cet utilitaire, tel qu'il est requis pour toutes les commandes keytool suivantes.

Étape 2: Sauvegarder la banque de clés actuelle

Créez une sauvegarde du keystore existant à partir du répertoire de sécurité :

```
cd %CVP_HOME%\conf\security
copy .keystore backup.keystore
```

Étape 3: Exporter le contenu actuel du magasin de clés

Générez une liste de tous les certificats actuels dans le keystore pour référence :

```
cd %CVP_HOME%\jre\bin
keytool -list -v -storetype JCEKS -keystore "%CVP_HOME%\conf\security\.keystore" > C:\temp\certs_cvp.tx
```

Examinez le fichier généré pour comprendre l'inventaire actuel des certificats.

Étape 4: Télécharger les certificats CSSM

Procurez-vous la chaîne de certificats CSSM requise à partir de l'URL de transport sur la page CVP Licensing. Les exigences du certificat dépendent du type de certificat :

Pour les certificats signés par une autorité de certification : Téléchargez les certificats racine et intermédiaire individuellement au format .cer

Pour les certificats auto-signés : Télécharger le certificat CSSM directement

Enregistrez les fichiers de certificat dans le répertoire de sécurité CVP :

```
%CVP_HOME%\conf\security
```

Étape 5: Importer le certificat racine CSSM (signé par l'autorité de certification)

Pour les certificats signés par une autorité de certification, importez d'abord le certificat racine :

```
"%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe" -storetype JCEKS -keystore "%CVP_HOME%\conf\security\.keystore" -impor
```

Étape 6: Importer un certificat intermédiaire CSSM (signé par une autorité de certification)

S'il existe un certificat intermédiaire, importez-le à l'aide de cette commande :

```
"%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe" -storetype JCEKS -keystore "%CVP_HOME%\conf\security\.keystore" -impor
```

Étape 7: Importer un certificat CSSM auto-signé (alternative)

Pour les certificats auto-signés, importez directement le certificat CSSM :

```
"%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe" -storetype JCEKS -keystore "%CVP_HOME%\conf\security\.keystore" -impor
```

Étape 8: Vérifier l'importation du certificat

Vérifiez que les nouveaux certificats sont présents dans le magasin de clés :

```
cd %CVP_HOME%\jre\bin
keytool -list -v -storetype JCEKS -keystore "%CVP_HOME%\conf\security\.keystore" > C:\temp\certs_cvp_ne
```

Vérifiez la nouvelle liste de certificats pour vous assurer que les certificats CSSM ont bien été importés.

Étape 9: Redémarrage et vérification du service

Redémarrez le serveur CVP et enregistrez l'heure de redémarrage. Après le redémarrage, vérifiez que tous les services CVP ont démarré :

- Serveur d'appels
- WSM (Web Service Manager)
- Serveur VXML

Attendez environ 20 minutes après le démarrage du service avant de procéder à la validation.

Étape 10: Valider la résolution

Effectuez les étapes de validation suivantes :

Vérifier les journaux SmartAgent :

Accédez à C:\Cisco\CVP\logs\WSM et effectuez un tri par Date de modification. Examinez les rapports d'état de 15 minutes les plus récents dans les journaux SmartAgent. L'exception de vérification de signature ne doit plus apparaître après l'heure de redémarrage.

Vérification du statut de licence :

Accédez à la page de licence CVP et vérifiez que le système affiche l'état « enregistré » et « conforme » sans aucune erreur.

Procédure De Restauration (En Cas De Problème)

Si des problèmes surviennent lors du processus d'importation de certificat, procédez comme suit :

Étape 1: Arrêter tous les services CVP (Call Server, WSM, VXML)

Étape 2: Accédez au répertoire de sécurité :

```
cd %CVP_HOME%\conf\security
```

Étape 3: Supprimez la banque de clés modifiée :

```
del .keystore
```

Étape 4: Restaurez le keystore de sauvegarde :

```
rename backup.keystore .keystore
```

Étape 5: Redémarrer tous les services CVP

Motif

Le keystore du serveur d'appels CVP ne contient pas la chaîne de certificats CSSM requise pour valider les signatures numériques à partir de Cisco Smart Software Manager. Pendant les opérations de licences Smart, CVP tente de vérifier l'authenticité des communications de licences à l'aide de la validation de signature basée sur un certificat. Sans les certificats CSSM appropriés dans le keystore Java JCEKS, ces tentatives de vérification de signature échouent, ce qui entraîne des erreurs de transaction de licence et des problèmes de conformité potentiels.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.