

Risoluzione dei problemi relativi alle licenze

Sommario

[Introduzione](#)

[Operazioni preliminari](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Questa guida alla risoluzione dei problemi consente di risolvere gli errori associati alle licenze in Intelligent Automation for Cloud, in genere dovuti alla specifica di credenziali non valide durante l'installazione del sistema. Quando vengono fornite credenziali non valide, gli errori che indicano valori non validi nella tabella LicenseInfo vengono presentati all'invio di vari servizi.

[Operazioni preliminari](#)

[Requisiti](#)

Questo documento è utile per conoscere i seguenti argomenti.

- Amministrazione base di Cisco Process Orchestrator
- Amministrazione base di Cisco Cloud Portal

[Componenti usati](#)

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni hardware e software.

- Cisco Intelligent Automation for Cloud versione 3.1.1

[Convenzioni](#)

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

[Problema](#)

Quando si distribuisce Cisco IAC 3.1.1, alcuni servizi potrebbero visualizzare errori relativi a valori non validi nella tabella delle licenze. Questi errori indicano la presenza di duplicati nella tabella delle licenze.

La duplicazione dei valori nella tabella delle licenze si verifica quando Process Orchestrator (PO) non è configurato con credenziali che consentono di leggere i valori dalla tabella delle licenze. Questa situazione si verifica quando viene utilizzato l'account "admin admin" per le credenziali PO su Cloud Portal (CP).

In caso di errore della licenza, si verifica una delle due modalità di errore. La prima modalità di errore è l'errore descritto in precedenza, l'errore post-invio che cita valori non validi. La seconda modalità di errore è il mancato popolamento dei dati della licenza, che determina una modalità di licenza equivalente alla Starter Edition, anche se esiste una licenza valida per il prodotto completo.

Per confermare i dati di licenza non validi, accedere a CP con diritti amministrativi e passare alla tabella delle voci di assistenza Configurazione di sistema->Licenze di servizio di sistema utilizzando il modulo Gestione articoli in assistenza. In IAC 3.1.1 la tabella deve contenere 9 record. Se esistono più di 9 record, alcuni di essi sono duplicati, il che indica l'impossibilità dell'OA di leggere la tabella. Se esistono meno di 9 record, OA non può scrivere nella tabella.

Soluzione

Per risolvere gli errori di licenza, è necessario verificare che l'OA disponga della configurazione utente corretta durante l'interazione con il PC. Una volta corretta la configurazione utente, è necessario rimuovere i record duplicati esistenti.

Per correggere questo errore è necessario correggere le credenziali utilizzate dall'OA per la lettura e la scrittura in CP. Dopo aver corretto le credenziali, è necessario reimpostare i valori delle licenze esistenti per cancellare i dati di sottoscrizione non validi e rimuovere i duplicati. I passaggi seguenti facilitano il processo di correzione e ripristino.

1. Passaggio 1: Accertarsi che sia applicato l'hotfix 1 di IAC 3.1.1. Questo aggiornamento rapido rileva una configurazione errata e impedisce la scrittura di record non validi.
2. Passaggio 2: In OA, controllare/correggere la configurazione della proprietà dell'oggetto esteso Service Target, Cloud.Configuration.CloudPortal.API.User. Il valore di questa proprietà deve essere l'ID di accesso dell'account del servizio nsapi, non "admin".
3. Passaggio 3: In OA, controllare/correggere le informazioni utente di runtime sulle due destinazioni seguenti:- Cisco Cloud Portal Integration API- Cisco Service Portal Server. Verificare che l'utente di runtime sia l'account del servizio nsapi e non "admin".
4. Passaggio 4: Dopo aver aggiornato le informazioni utente, passare a CP ed eliminare tutti i record nella tabella Licenze di servizio del sistema. Accertarsi che sia selezionata la tabella Licenze di servizio del sistema e non la relativa tabella padre, Configurazione di sistema. Tenere presente che in Gestione articoli in assistenza verranno visualizzati solo 10 record per pagina. L'eliminazione di tutti i record non validi può richiedere più di un'operazione di evidenziazione ed eliminazione.
5. Nota: Finché vengono rimossi solo i contenuti della tabella delle licenze, l'eliminazione dei dati delle licenze dal Cloud Portal non può rappresentare un problema. Verrà aggiornato alla prossima esecuzione delle licenze (manualmente o in base alla pianificazione oraria). Non è necessario rimuovere manualmente i record duplicati. È molto più sicuro rimuovere tutti i

record e lasciarli ricostruire.

6. Passaggio 5: Nel portlet Cisco System Setup, andare al passo 2, scegliere Initialize Licensing e inviare la richiesta di licenza. È possibile accedere a questa schermata anche dalla finestra Informazioni su. Al termine dell'operazione, esaminare la schermata Informazioni su per assicurarsi che i valori della licenza acquistata siano corretti. Questa condizione può essere verificata anche direttamente nella tabella delle licenze (vedere il passo 4).

[Informazioni correlate](#)