

Como posso resolver problemas de conectividade com o On-Prem para dispositivos já registrados?

Contents

Somente para uso de cliente/parceiro externo: Essas instruções são fornecidas para ajudar os clientes/parceiros a executarem eles mesmos as seguintes ações para resolver o problema. Se o cliente/parceiro tiver problemas seguindo as instruções, peça que ele abra um caso com o suporte de licenciamento (<https://www.cisco.com/go/scm>) para ajudar a resolver o problema.

Vídeo

A finalidade deste conteúdo é compartilhar informações para uso educacional e/ou informativo. Você pode optar por assistir ao vídeo ou ler o conteúdo abaixo - ambos fornecem o mesmo material, então sinta-se livre para se envolver com o formato que preferir.

Pré-requisitos

Antes de começar, verifique se você tem o seguinte:

- Uma Conta inteligente da Cisco
- Uma ID de usuário e uma senha do CCO válidas que tenham acesso à Smart Account ou à Virtual Account.
- Acesso do administrador ao SSM no local



Note: NÃO execute essas ações você mesmo se for um recurso interno da Cisco fora da equipe de suporte de licenciamento.

Etapas

Para resolver o problema de conectividade com On-Prem para dispositivos já registrados, tente as etapas abaixo para solucionar o problema:

Passo 1: Verifique a conectividade do dispositivo com o servidor local usando o comando "ping/telnet".

- ping <endereço IP do servidor local>

Passo 2: Se houver um proxy entre o servidor local e o dispositivo, verifique se o proxy está permitindo o tráfego do dispositivo para o local. Caso contrário, verifique com a equipe de proxy para corrigir o problema.

Passo 3: Se nenhum problema for visto nas etapas 1 e 2 acima, tente executar o comando

"license smart renew auth" para dispositivos SL e o "license smart sync local" para dispositivos SLP a partir da CLI do dispositivo. Aguarde um pouco e verifique se a renovação foi bem-sucedida.

Passo 4: Se você receber o alerta "Product Instance failed to connect" (Falha na conexão da instância do produto) na GUI local na guia Product Instances (Instâncias do produto), remova o dispositivo da On-Prem e registre-o novamente.

Para executar esta ação, clique em: [Como posso remover um dispositivo de uma implantação no local?](#)

Para executar esta ação, clique em: [Como posso registrar um dispositivo em uma implantação no local?](#)

Troubleshooting

Se você tiver um problema com esse processo que não pode resolver, abra um caso no [Support Case Manager \(SCM\)](#) usando a opção de licenciamento de software.

Para comentários sobre o conteúdo deste documento, envie [aqui](#).

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.