

# Licencias CUAC y resolución de problemas frecuentes

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Términos importantes](#)

[Código de activación de licencia](#)

[Código de registro](#)

[Información para realizar pedidos de licencias \(SKU\)](#)

[Información del pedido para actualizar CUAC](#)

[Comparación entre varias versiones](#)

[Estructura de licencias](#)

[Licencia de demostración](#)

[Servidor independiente](#)

[Instalación del servidor flexible](#)

[Pasos para licenciar el servidor CUAC](#)

[Activar el software adquirido](#)

[Activar software de evaluación](#)

[Solución de problemas de escenarios comunes](#)

[Problema 1: Instalación nueva y no se ha recibido ningún LAC](#)

[Problema 2: Cambiar el servidor CUAC windows](#)

[Problema 3: Volver a alojar la licencia](#)

[Problema 4: Intente obtener una licencia de actualización y no se puede](#)

[Problema 5: Ha solicitado una SKU incorrecta](#)

[Problema 6: Las licencias han caducado](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe la estructura de licencias del servidor/servidor sin servidor de Cisco Unified Attendant Console (CUAC) que comienza desde la versión 8.x hasta la versión 11.x y también soluciona algunos problemas que se presentan habitualmente.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimientos básicos de CUAC.

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Enterprise Attendant Console (CUEAC) - 8.x y 9.x
- Cisco Unified Business Attendant Console (CUBAC) - 8.x y 9.x
- Cisco Unified Department Attendant Console (CUDAC) - 8.x y 9.x
- Cisco Unified Premium Attendant Console (CUPAC) - 9.x
- Cisco Unified Attendant Console Advanced (CUACA) - 10.x y 11.x
- Cisco Unified Attendant Console Standard: sin servidor (CUACS) - 10.x y 11.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Antecedentes

### Términos importantes

#### Código de activación de licencia

1. El código de activación de licencia es un código de 27 caracteres que recibirá cuando solicite licencias.
2. Está en el formato : xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xx.
3. Se envía a la empresa en formato .pdf si se utiliza el método de entrega electrónica; enviado en un pedazo de papel si se utiliza la configuración física.

#### Código de registro

1. Se trata de un código de 8 caracteres asignado que depende del número de factores que incluyen la dirección MAC del servidor.
2. Ubicada en la página CUAC WebAdmin en **Help > Licensing** (para la implementación basada en servidor) y en **Help > About CUAC Standard** (para la implementación sin servidor).

**Nota:** Para la implementación sin servidor (CUAC Standard), el código de registro se cambia a nombre de código de equipo.

## Información para realizar pedidos de licencias (SKU)

- **Versión 8 (fin de venta 21 de octubre de 2013)**

CUE-ATT-CON Enterprise Edition

CUB-ATT-CON Business Edition

Edición del departamento de CUD-ATT-CON

- **Versión 9 (fin de venta 18 de diciembre de 2015)**

Entrega electrónica:

L-CUACD9X-ATT-CON Department Edition

L-CUACB9X-ATT-CON Business Edition

L-CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

L-CUACP9X-ATT-CON Premium Edition

Entrega física:

CUACD9X-ATT-CON Department Edition

CUACB9X-ATT-CON Business Edition

CUACE9X-ATT-CON Enterprise Edition

CUACP9X-ATT-CON Premium Edition

- **Versión 10**

Entrega electrónica:

L-CUAC10X-ADV Advanced

Alta disponibilidad avanzada L-CUAC10X-ADV-HA

L-CUAC10X-STND estándar

Entrega física:

Avanzado de CUAC10X-ADV

Alta disponibilidad avanzada de CUAC10X-ADV-HA

Estándar CUAC10X-STND

- **Versión 11**

Entrega electrónica:

L-CUAC11X-ADV Advanced

Alta disponibilidad avanzada L-CUAC11X-ADV-HA

L-CUAC11X-STND estándar

Entrega física:

Avanzado de CUAC11X-ADV

Alta disponibilidad avanzada de CUAC11X-ADV-HA

## Información del pedido para actualizar CUAC

Hay dos formas de comprar el código de activación de licencia (LAC) de actualización, que se utiliza para recuperar la licencia de actualización. Si tiene un contrato válido de suscripción de software de Unified Communications (UCSS) o servicio de soporte de software (SWSS), puede comprar la cantidad 1 de la LAC de actualización a través del sitio web PUT (Product Upgrade Tool) de forma gratuita. Si no tiene un contrato válido, deberá comprarlo con el uso de A-la-carte con la cantidad igual al número de operadores requeridos para iniciar sesión simultáneamente (igual al número de LAC utilizado en la versión anterior). Cada LAC de actualización se asigna al LAC de la versión anterior.

**Nota:** Todos los LACs de actualización a la carta se deben utilizar juntos para recuperar la licencia, no por separado.

**Nota:** Si se enfrenta a algún problema relacionado con el contrato al realizar el pedido de LAC a través de PUT, póngase en contacto con su equipo de cuentas o abra un caso con el equipo PUT. Enlace para abrir un caso con el [soporte de PUT](#). El TAC no podrá prestar asistencia en cuestiones relacionadas con los contratos.

### • Versión 9

Licencia de actualización obtenida a través de PUT (con un contrato UCSS):

Edición para departamentos CUACD9X-AC-UPG

CUACB9X-AC-UPG Business Edition

CUACE9X-AC-UPG Enterprise Edition

Licencia de actualización a la carta (sin contrato de UCSS):

1. Entrega electrónica:

L-CUACD9X-U-AC= edición para departamentos

L-CUACB9X-U-AC= Business Edition

L-CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

2. Entrega física:

CUACD9X-U-AC= edición para departamentos

CUACB9X-U-AC= Business Edition

CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

### • Versión 10

Licencia de actualización obtenida a través de PUT (con un contrato SWSS)

Avanzado CUACADV10X-AC-UPG

Estándar CUACST10X-AC-UPG

**Nota:** Solo la implementación de Departamento Edition con un contrato UCSS podrá solicitar esta SKU a través de PUT.

Licencia de actualización a la carta (sin contrato UCSS/SWSS):

1. Entrega electrónica:

L-CUAC10ADV-U-AC= Advanced

2. Entrega física:

CUAC10ADV-U-AC= avanzado

**Nota:** No existe una opción de actualización a la carta para la implementación de Departamento Edition con el fin de obtener licencias de CUAC Standard.

- **Versión 11**

Licencia de actualización obtenida a través de PUT (con un contrato SWSS):

Avanzado CUACADV11X-AC-UPG

Estándar CUACST11X-AC-UPG

Licencia de actualización a la carta (sin contrato UCSS/SWSS)

1. Entrega electrónica:

L-CUAC11ADV-U-AC= Advanced

L-CUAC11ST-U-AC= Estándar

2. Entrega física:

CUAC11ADV-U-AC= Advanced

CUAC11ST-U-AC= Estándar

**Nota:** A partir de la versión 10.x, no hay ediciones separadas para empresas/empresas/departamentos/Premium. Toda la implementación actual de Enterprise/Business/Premium Edition puede actualizarse a la versión avanzada y la actualización de la implementación de la edición para departamentos a la edición estándar. No puede actualizar a la versión avanzada desde ninguna versión de Departamento Edition.

## Comparación entre varias versiones

Cisco Unified Attendant Console Edition	Premium Edition	Enterprise Edition	Business Edition	Department Edition	Advanced Edition
Number of Operators	50	40	12	2 per department	50
Number of Queues	100	50	3	1 per department	100
Directory Source	CUCM, Active directory, iPlanet	CUCM	CUCM	CUCM	CUCM, Active Directory, iPlanet
Directory Size	100,000	Full CUCM directory	500	150 per department	100,000
Built-in server Resilience	Yes	No	No	No	Yes
Music on Hold	Different music in different queues	Different music in different queues	Same music for all queues	Same music for all queues	Different music in different queues

## Estructura de licencias

### Licencia de demostración

1. Las licencias de demostración de 5 días vienen de forma predeterminada durante cualquier instalación o actualización nueva de su servidor CUAC.
2. Esta licencia de demostración de 5 días se puede ampliar hasta un máximo de 60 días de licencia de evaluación (solo una vez) descargando el archivo .rgf del sitio web de licencias (sección Activar software de evaluación).
3. Tenga en cuenta que técnicamente no es posible ampliar este período de evaluación en más de 60 días por parte de Cisco.
4. Los servicios de servidor CUAC se detendrán si el servidor no tiene licencia con las licencias adquiridas durante este período.

### Servidor independiente

1. Cada servidor CUAC tendrá una licencia de servidor.
2. El número de licencias de asiento se adquiere en función del número de operadores conectados a la consola simultáneamente.
3. Todas las licencias de la sede del operador pueden combinarse en 1 LAC consolidado o

pueden ser diferentes LAC.

4. Cada licencia de asiento de operador tiene una licencia de servidor vinculada a ella, por lo que no se compran licencias de servidor independientes.

## Instalación del servidor flexible

1. Hasta la versión 9.x de CUAC, se instalan licencias separadas en servidores primarios y secundarios. Recibirá dos LAC diferentes para ambos servidores.
2. A partir de 10.x, toda la información sobre licencias se conserva en el servidor de Publisher y la información se replica en el servidor de suscriptor.
3. No habrá licencia de resistencia de forma predeterminada en la instalación. Para instalar/configurar la resistencia se necesitará una licencia independiente.
4. La resistencia se habilita de forma predeterminada en las licencias de evaluación (5 o 60 días)
5. La resistencia se convierte en una licencia complementaria una vez que se compra el producto.
6. La implementación actual de Enterprise y Business Edition puede añadir resistencia a su solución en cualquier momento después de migrar a CUAC Advanced.

## Pasos para licenciar el servidor CUAC

### Activar el software adquirido

Esta es la guía que explica el procedimiento paso a paso (con capturas de pantalla) para recuperar el archivo de licencia (.rgf format) del servidor.

También explica los pasos necesarios para recuperar la licencia de actualización después de comprar el LAC de actualización de Cisco Systems.

### [Pasos para licenciar el servidor CUAC](#)

**Nota:** Dado que esta guía es el documento oficial de Cisco, se creó antes de que se publicaran CUAC Advanced o CUAC Standard, pero los pasos siguen siendo exactamente los mismos para todas las ediciones.

1. El LAC de actualización no contiene ninguna información de las licencias en su servidor antiguo.
2. Solo cuando visite el sitio web de licencias para canjear las nuevas licencias, podrá transferir la información de licencia de su versión anterior a la nueva.
3. Deberá conservar el código de registro del servidor antiguo (si no se cambia después de la actualización) o todos los LAC antiguos utilizados en el servidor antiguo para que pueda transferir correctamente las licencias a la nueva versión.
4. Si esa información no está disponible, recopile la siguiente información utilizada para activar la licencia en el servidor antiguo: Número de pedido de venta o LAC o dirección de correo electrónico, nombre de usuario y ubicación de empresa/partner utilizados para solicitar las licencias y abrir un caso TAC.

### Activar software de evaluación

Estos son los pasos utilizados para recuperar la licencia de evaluación de 60 días:

1. Vaya al sitio web de licencias [www.cisco.com/go/ac](http://www.cisco.com/go/ac).
2. Inicie sesión con sus credenciales. Si aún no se ha registrado, realice una cuenta (pasos mencionados en el enlace anterior). (NO es su ID de Cisco.com).
3. Seleccione los detalles de la empresa necesarios.
4. Seleccione la versión y edición para las que necesita la licencia.
5. Introduzca el código de registro/código de máquina del servidor.
6. Haga clic en Submit (Enviar). Recibirá un archivo .rgf enviado a su ID de correo electrónico.
7. Ahora puede cargar este archivo en su servidor.
8. Su servidor tendrá licencia durante los próximos 60 días.

**Nota:** No hay licencias independientes para el cliente de consola CUAC

## Solución de problemas de escenarios comunes

### Problema 1: Instalación nueva y no se ha recibido ningún LAC

1. Se realizó una nueva instalación del servidor CUAC y los LAC se adquirieron de Cisco pero nunca recibieron lo mismo.
2. Compruebe el estado del pedido mediante [Cisco Order Status Query Tool](#). Si el estado del pedido no muestra **Complete**, espere mientras se procesa.
3. Si muestra **Completed** y todavía no ha recibido los LACs, mantenga el número de pedido de venta que utilizó para comprar estos LACs listos.
4. Abra un caso con Cisco TAC para que recuperen los LAC.

### Problema 2: Cambiar el servidor CUAC windows

1. El servidor CUAC se ha estropeado y la instalación se ha realizado en un servidor diferente.
2. El código de registro para el nuevo servidor será diferente.
3. Puesto que las licencias están vinculadas al código de registro, las licencias no serán válidas.
4. Mantenga el antiguo y el nuevo código de registro preparado y abra un caso con Cisco TAC para que restablezca los LAC(s) por usted.
5. Podrá asignar los LAC con el nuevo Código de Registro para generar el archivo de licencia para su servidor después de esto.

### Problema 3: Volver a alojar la licencia

1. Puede haber un caso en el que el servidor CUAC se haya migrado de un equipo Windows al otro o se hayan realizado cambios en el equipo Windows.
2. En estos escenarios, es posible que cambien ciertos parámetros a los que está vinculado un código de registro y, en última instancia, también el código de registro.
3. Como se ha visto anteriormente, las licencias se asignan a un código de registro concreto y, cuando cambia, las licencias se vuelven inválidas.
4. Póngase en contacto con el TAC de Cisco para que restablezca sus LAC.
5. Podrá asignar los LAC con el nuevo Código de Registro para generar el archivo de licencia

para su servidor después de esto.

## Problema 4: Intente obtener una licencia de actualización y no se puede

Situación:

Se adquirió la licencia CUAC (Supongamos, 8.x), pero la instalación de ese servidor nunca se realizó y usted actualizó el servidor CUAC a (Supongamos, 9.x) y pidió los LAC(s) de actualización y Cuando intenta canjear el LAC de actualización en [www.cisco.com/go/ac](http://www.cisco.com/go/ac), falla.

1. Esto se debe a que la licencia CUAC 8.x nunca se utilizó y, por lo tanto, no hay código de registro vinculado a ese LAC en la base de datos de licencias CUAC. El LAC de actualización no contiene ninguna información sobre el servidor antiguo.
2. Para resolver: debe utilizar su LAC 8.x con el Código de Registro del servidor 9.x, dejar esa licencia 8.x y volver a [www.cisco.com/go/ac](http://www.cisco.com/go/ac), luego canjee el LAC de actualización 9.x. Esto producirá correctamente el archivo de licencia permanente 9.x.

## Problema 5: Ha solicitado una SKU incorrecta

1. Póngase en contacto con el equipo de cuentas de Cisco para realizar una RMA en el pedido incorrecto y, a continuación, obtenga un pedido del número de pieza correcto.
2. El TAC no podrá ayudarle en esto.

## Problema 6: Las licencias han caducado

1. Si las licencias de demostración de 5 días han caducado, puede visitar el sitio web de licencias y recuperar la licencia de evaluación de 60 días (solo una vez). Consulte [Pasos para License CUAC server](#) .
2. En caso de que ya haya utilizado la licencia de evaluación de 60 días y que también haya caducado, la única opción sería comprar licencias de Cisco y licenciar permanentemente su servidor CUAC. No habría una solución alternativa para aumentar este período de evaluación de 60 días.

## Información Relacionada

- Sitio web de licencias: [www.cisco.com/go/ac](http://www.cisco.com/go/ac)
- Guías de instalación y administración para cada edición CUAC: [Guías de instalación y administración](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)