

Solucionar problemas comuns no ELM/PLM

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema 1. O erro "Security Error in Synchronization Status" é exibido quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 2. O erro "Erro de aplicativo no status de sincronização" é exibido quando você adiciona a instância de produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 3. O erro "Tipo de licença não reconhecido" é exibido quando você adiciona a Instância de produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 4. O erro "Falha no registro da instância do produto" aparece quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 5. O erro "Não respondendo ao serviço" é exibido quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 6. O erro "Instance Unreachable" \(Instância inalcançável\) é exibido quando você adiciona a Instância de produto no ELM/PLM.](#)

[Solução](#)

[Problema 7. Não é possível adicionar a instância de produto após alterar o endereço IP/ nome de host do editor do CUCM.](#)

[Solução](#)

[Problema 8. Página de login em branco do Prime License Manager/erro de login.](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas gerais de solução de problemas para o Enterprise License Manager (ELM) e o Prime License Manager (PLM). Execute a lista de verificação fornecida antes de abrir um caso no TAC.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM)

- Arquitetura de licença do ELM/PLM
- Instalação de licença no ELM/PLM

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Communication Manager (CUCM) 9.1.2.12900-11 e 10.5.2.12900-14
- Cisco Enterprise License Manager e Cisco Prime License Manager

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.

Problema 1. "Erro de segurança no status de sincronização" é exibido quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.

Product Instances

Last Synchronized: 2013-Sep-18 09:32:54

Product Instances

Name	Hostname/IP Address	Product Type	Version	Synchronization Status	Last Successful Synchronization
<input type="radio"/> cucm9x	10.151.0.52	Unified CM	-	Security Error	Never

Solução

Os erros de segurança disparam devido ao problema de sincronização do Network Time Protocol (NTP) no CUCM. Nesse caso, faça login na CLI e verifique o status da sincronização do NTP executando o comando **utils NTP status**.

Certifique-se de que o NTP esteja sincronizado corretamente com a referência de NTP e que o estrato de NTP seja inferior a cinco.

Problema 2. "Erro de aplicativo no status de sincronização" é exibido quando você adiciona a instância de produto no ELM/PLM.

Solução

Ao observar **Erro de aplicativo**, exclua e adicione novamente a instância de produto para corrigir o problema. Se isso não ajudar, faça login na CLI e execute o comando **license management reset registration**, que interromperá o registro da instância, e adicione Product Instance (Instância de Produto) e obtenha a licença hospedada novamente na equipe de Licenciamento.

Problema 3. "Tipo de licença não reconhecido" aparece quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.

Solução

Esse erro é observado ao adicionar CUCM10.X como instância de produto no ELM (9.X). Para evitar o erro, instale o arquivo COP `elm_LicenseDef_9_1_v1.cop.sgn`.

Problema 4. "Falha no registro da instância do produto" aparece quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.

Solução

Esse erro é observado quando você tenta adicionar a Instância de produto em vários servidores ELM/PLM. Você pode selecionar **sim** conforme mostrado na captura de tela para excluir a entrada de outro servidor e adicioná-la à nova.

Problema 5. "O erro "Não respondendo ao serviço" é exibido quando você adiciona a instância do produto no ELM/PLM.

Solução

Se você observar o erro **Service Not Responding**, verifique se os serviços ELM estão em execução. Em seguida, faça login na CLI e execute o comando `license client reset registration` para corrigir o problema.

Problema 6. "Instance Unreachable" é exibido quando você adiciona Product Instance no ELM/PLM.

Solução

Este erro é observado quando você adiciona um endereço IP incorreto do editor na instância do produto. Portanto, certifique-se de inserir o endereço IP do editor correto.

O mesmo erro é observado quando você não tem conectividade entre o editor CUCM e o servidor ELM (autônomo). Verifique a conectividade de rede entre o ELM e o CUCM Publisher.

Problema 7. Não é possível adicionar a instância de produto após alterar o endereço IP/ nome de host do editor do CUCM.

Solução

Esse erro é observado quando o endereço IP errado é inserido no arquivo **UCM_state** e está documentado em um defeito [CSCtz94469](#). Entre em contato com o TAC para solucionar o problema.

Problema 8. Página de login em branco do Prime License Manager/erro de login.

Solução

Esse problema está documentado em defeito [CSCur95552](#). Consulte o defeito da solução para corrigir o problema.