

# Verificar licenças do UCCX

## Contents

- [Introduction](#)
- [Informações de Apoio](#)
- [Prerequisites](#)
- [Requirements](#)
- [Componentes Utilizados](#)
- [Componentes do arquivo de licença](#)
- [Componentes Obrigatórios](#)
- [Componente do Pacote de Licença \(Pacote\)](#)
- [Componente do banco \(assentos\)](#)
- [Portas licenciadas \(total de portas IVR\)](#)
- [Componentes adicionais \(complementos\)](#)
- [Especificações do arquivo de licença](#)
- [Nome do componente](#)
- [Data de vencimento](#)
- [Contagem](#)
- [MAC de licença](#)
- [Verificar licenças](#)
- [Página Verificar licenças com a administração do UCCX](#)
- [Verificar licenças com CLI](#)
- [Excluir licenças](#)
- [Melhores práticas](#)
- [Verificar Conteúdo do Arquivo de Licença](#)
- [Remover licenças inválidas e expiradas](#)
- [Solucionar problemas de licença](#)
- [Não é possível excluir a licença](#)
- [Solução](#)
- [Número incorreto de estações](#)
- [Solução](#)
- [Número incorreto de portas de IVR](#)
- [Para licenças Premium](#)
- [Para licenças avançadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como verificar as licenças atualmente instaladas no servidor Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

## Informações de Apoio

O documento também aborda como remover as licenças e como solucionar problemas básicos de

licenciamento.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos

- UCCX
- Licenciamento do UCCX

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas na versão 11.0(1) do UCCX, mas são aplicáveis às versões 8.x e posteriores.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Componentes do arquivo de licença

### Componentes Obrigatórios

#### Componente do Pacote de Licença (Pacote)

O pacote de licença principal da licença adquirida. Por exemplo, ENHANCED ou PREMIUM. Sem esse componente no arquivo de licença, o servidor exibiria um erro "Pacote Nenhum".

#### Componente do banco (assentos)

O componente principal que tem o componente Agent SEATS. A licença de estação do agente é usada para fazer logon de um agente na área de trabalho do Cisco Finesse. No arquivo de licença, ele tem a sequência de caracteres "SEAT".

#### Portas licenciadas (total de portas IVR)

- Este não é um componente separado no arquivo de licença.
- Nos pacotes Enhanced, ele depende da configuração OVA (100, 300 ou 400 portas IVR padrão).
- Nos pacotes Premium, está na proporção de 1 estações: 2 portas IVR avançadas.
- Não há nenhuma linha específica no arquivo de licença que contenha as especificações da porta.

### Componentes adicionais (complementos)

Você pode ter complementos adicionais no arquivo de licença.

Componente de alta disponibilidade (HA)	Este é o componente que permite adicionar um segundo nó ao cl
Componente de portas de saída IVR	Esse é o componente que provisiona as portas de saída IVR para campanhas com base em discadores progressivos e preditivos.
Componente de gravação	Este é o componente que provisiona as sessões de Gravação para gravação baseada no MediaSense.
Componente de estações do Quality Manager (QM)	Essas estações são usadas na integração com o Cisco Quality Management.
Componente de estações do Advanced Quality Manager (AQM)	Essas estações são usadas na integração com o Cisco Advanced Quality Management.
Componente de Estações do Gerenciador da Força de Trabalho (WFM)	Essas estações são usadas na integração com o Cisco Workforce Management.
Componente de Estações de Gravação de Conformidade	Essas estações são usadas com o recurso de gravação de conformidade com o Cisco Quality Management.

## Especificações do arquivo de licença

Um arquivo de licença obtido do Cisco Licensing normalmente tem a extensão (.lic)

E.g: IPCC<unique characters>.lic

Você pode abrir o arquivo .lic em qualquer editor de texto e verificar os diferentes componentes no arquivo de licença.

No arquivo de licença obtido, os componentes principais são definidos com as tags de abertura e fechamento.

```
<count>COUNT OF THAT PARTICULAR COMPONENT</count>
```

```
<MAC>LICENSE MAC FOR THE ISSUED SERVER</MAC>
```

### Nome do componente

O nome do componente seria o componente principal licenciado.

Exemplo: um arquivo de licença permanente para o componente UCCX 11.0 Premium Seats (100 estações) "SEAT" significa o tipo de estação.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \
HOSTID=ANY \
```

### Data de vencimento

As licenças permanentes têm uma sequência de caracteres permanente. As Licenças Temporárias têm a data de vencimento do arquivo.

Após a data de expiração, essas licenças temporárias são inválidas e o sistema concede um período de carência de 30 dias para renovar as licenças.

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \
```

## Contagem

Éo número de entidades licenciadas.

Exemplo:

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=
```

```
        <MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \
```

Significaria 100 estações licenciadas para este componente (estações Premium).

## MAC de licença

Éo identificador exclusivo que é exclusivo de cada servidor UCCX. Não é o endereço físico/MAC da interface de rede do servidor.

Para encontrar o seu, navegue para **UCCXApplication Administration > Licenses > Display page**.

Ou, com a interface de linha de comando (CLI), você pode executar o comando: **show status**

O MAC de licença do UCCX é calculado com esses parâmetros exclusivos de cada servidor.

Qualquer alteração em qualquer um desses parâmetros pode invalidar o MAC de licença do servidor, e as licenças precisam ser hospedadas novamente pelo Cisco Licensing.

- Fuso horário
- Servidor NTP 1 (ou "nenhum")
- Velocidade da placa de rede (ou "automática")
- Hostname
- IP Address
- Máscara IP
- Endereço do gateway
- DNS primário
- Servidor SMTP (ou "nenhum")
- Informações do certificado (organização, unidade, local, estado, país)

Exemplo: aqui, esta é uma licença de demonstração com o MAC de licença "FFFFFFFFFFFF"

```
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count>
```

HOSTID=ANY \

## Verificar licenças

Esta seção descreve como usar a página UCCX Administration ou a CLI para verificar as licenças que estão instaladas atualmente no servidor UCCX.

### Página Verificar licenças com a administração do UCCX

Etapa 1. Para verificar os recursos de licença disponíveis no cluster do UCCX, faça login na página UCCX Administration e navegue até **System > License Information > Display License(s)** como mostrado na imagem.

## License Information

Cumulative License Information Delete

**Configured Licenses:**

- Package: Cisco Unified CCX Premium
- Total IVR Port(s): 100
- Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 300
- High Availability : Enabled
- Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled
- Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 300
- Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 300
- Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 300
- Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 300
- Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400

**Inbound:**

- Available Inbound IVR Port(s): 90

**Outbound:** (Predictive and Progressive only)

- Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100
- Cisco Unified CCX Outbound IVR Port(s) In Use: 10
- Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100
- Cisco Unified CCX Outbound Agent Seat(s) In Use: 0

Preview Outbound Seat count can be configured in [System Parameters Configuration page](#) .

**Current License MAC of the node:** efd8d8e9886a

Imagem 1: Página de licenciamento

Etapa 2. Clique no menu suspenso para visualizar as licenças e os recursos individuais conforme mostrado nas imagens.

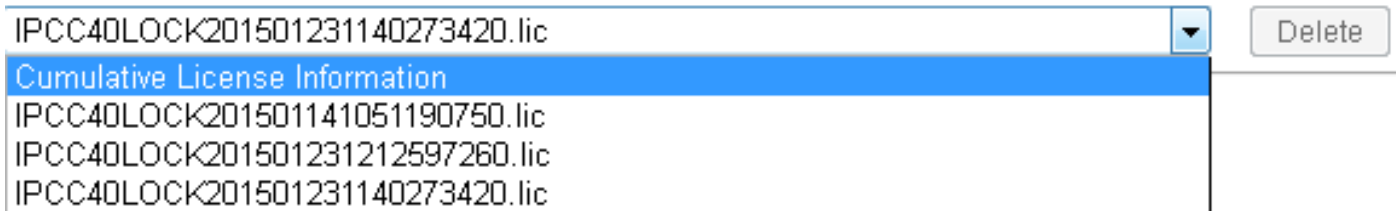


Imagem 2: Menu suspenso Licenciamento



Imagem 3: Conteúdo da licença

Etapa 3. Ao visualizar as informações de licença, é uma boa prática verificar se os principais recursos estão corretos. Aqui estão alguns recursos principais que você deve verificar em um arquivo de licença.

**Entrada de licença**

INCREMENTO CRS\_PREICDSRVR cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_PRE\_SEAT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_EXP\_PRE\_WARM\_STBY cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_QM\_SEAT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_ADV\_QM\_SEAT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_WFM\_SEAT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_CR\_SEAT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_OUTBOUND\_IVR\_PORT cisco 11.0  
 INCREMENTO CRS\_REC\_PORT cisco 11.0

**Recurso Habilitado**

Núcleo do Pacote Server Premium Habilitado  
 Provisiona Estações de Agentes Premium  
 Permite alta disponibilidade  
 Provisiona estações de gerenciamento de qualidade  
 Provisiona estações de gerenciamento de qualidade  
 Provisiona estações de gerenciamento de qualidade  
 Provisiona estações de gerenciamento de qualidade  
 Provisiona portas de saída IVR (somente Preditivo e Progressivo)  
 Provisiona sessões de gravação para detecção de mídia

## Tabela 1 Tipos de encapsulamento e recursos

Exemplo de arquivo de licença com todos os componentes ativados:

```
INCREMENT CRS_PREICDSRVR cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_PRE_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_EXP_PRE_WARM_STBY cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>1</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_ADV_QM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_WFM_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_CR_SEAT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_OUTBOUND_IVR_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.  
.  
INCREMENT CRS_REC_PORT cisco 11.0 permanent uncounted \  
VENDOR_STRING=<count>100</count><MAC>FFFFFFFFFFFF</MAC> \  
HOSTID=ANY \  
.
```

## Verificar licenças com CLI

Você também pode verificar as licenças atualmente instaladas com a CLI através de uma sessão Secure Shell (SSH) com o servidor UCCX. Para verificar os recursos e as estações atuais, execute o comando **show uccx license**:

Quando você aplica o arquivo de licença, esses parâmetros são exibidos.

```
admin:show uccx license  
Configured Licenses:
```



Package: Cisco Unified CCX Premium  
IVR Port(s): 200  
Cisco Unified CCX Premium Seat(s): 100  
High Availability : Enabled  
Cisco Unified CCX Preview Outbound Dialer: Enabled  
Cisco Unified CCX Quality Manager Seat(s): 100  
Cisco Unified CCX Advanced Quality Manager Seat(s): 100  
Cisco Unified CCX Workforce Manager Seat(s): 100  
Cisco Unified CCX Compliance Recording Seat(s): 100  
Cisco Unified CCX Maximum Agents: 400  
Cisco Unified CCX Licensed Outbound IVR Port(s): 100  
Cisco Unified CCX Licensed Outbound Agent Seat(s): 100  
For dynamic content like the Inbound ports In Use and Outbound IVR Ports/Agent Seats  
In Use please check the Cisco Unified CCX Administration.

Para visualizar todas as licenças atualmente instaladas no servidor UCCX, execute o comando **utils uccx list license**:

```
admin:utils uccx list license
The following licenses are uploaded in the system:
IPCC40LOCK201501231140273420.lic
IPCC40LOCK201501141051190750.lic
IPCC40LOCK201501231212597260.lic
```

Command successful.

## Excluir licenças

Há dois tipos de licenças no UCCX: temporária e permanente. As licenças temporárias podem ser removidas através da GUI, mas as licenças permanentes só podem ser removidas da CLI.

Para remover as licenças, execute o comando **utils uccx delete license <licenseName>**, onde **<licenseName>** é o nome completo da licença.

**Observação:** depois de executar esse comando, o servidor UCCX deverá ser reiniciado. Se houver um segundo nó, o comando deverá ser inserido em ambos os nós, e uma reinicialização em ambos os nós será necessária.

Aqui está um exemplo de saída:

```
utils uccx delete license
```

```
admin:utils uccx delete license IPCC40LOCK201501231212597260.lic
Warning:
Deleting the license may have adverse effect on the working of the uccx system.
After deleting the license from all UCCX nodes, restart the UCCX nodes in the cluster.
Are you sure you want to run this command?
Continue (y/n)?
```

## Melhores práticas

### Verificar Conteúdo do Arquivo de Licença

Abra o arquivo de licença e verifique seu conteúdo antes de aplicá-lo no servidor UCCX em questão.

- Verifique se a versão está correta.
- Verifique se a contagem dos componentes está correta.
- Verifique se não há nenhuma combinação de componentes Premium e Enhanced instalados no mesmo servidor.
- Verifique se os componentes obrigatórios já estão presentes no servidor (Pacote e estações) ou no arquivo de licença fornecido.

## Remover licenças inválidas e expiradas

É recomendável remover arquivos de licença redundantes ou expirados antes de carregar novos:

- Remova os arquivos de licença temporários antigos que ultrapassaram a data de expiração do servidor.
- Reinicialize o UCCX após uma limpeza de licença para que todas as alterações tenham efeito.

## Solucionar problemas de licença

Esta seção descreve como solucionar três dos problemas mais comuns em relação aos problemas de licença do UCCX.

### Não é possível excluir a licença

Uma licença deve ser removida do servidor, mas o botão Excluir parece estar esmaecido.

#### Solução

Se o botão Excluir aparecer esmaecido, isso indica que a licença é permanente. As licenças permanentes não podem ser excluídas da página UCCX Administration e devem ser excluídas por meio da CLI com o comando **utils uccx delete license <licenseName>**.

### Número incorreto de estações

O número de licenças exibidas no UCCX não corresponde ao número de licenças adquiridas.

#### Solução

Verifique a quantidade de licenças no servidor e as informações para cada licença. Se isso não corresponder ao número de licenças adquiridas, ou corresponder, mas o UCCX não exibir a quantidade correta, entre em contato com o [Cisco Technical Assistance Center \(TAC\)](#) para obter uma única licença consolidada gerada. Além disso, envie a saída do comando **utils uccx list license** e aguarde a licença.

Depois de receber a licença do TAC, adicione-a ao servidor e exclua todas as outras licenças permanentes e temporárias por meio do comando **utils uccx delete license <licenseName>** (de

ambos os nós, se aplicável). Reinicie o servidor após a conclusão.

## Número incorreto de portas de IVR

A página de licenciamento do UCCX indica que a quantidade máxima de portas IVR (Interactive Voice Response) licenciadas é menor do que o permitido pela licença.

### Para licenças Premium

Quando você usa licenças Premium, esse problema ocorre quando você não calculou a taxa de estações:portas corretamente.

Cada estação adquirida corresponde a oferecer 2 portas IVR avançadas.

Exemplo:

Um arquivo de licença com 20 estações Premium fornece 40 portas IVR avançadas (na proporção de 1:2).

Consulte estas duas seções do Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) para obter informações adicionais:

- [Resumo e empacotamento do Cisco Unified Contact Center Express - Portas IVR](#)
- [Capacidades e limites do servidor](#)

### Para licenças avançadas

Esse problema geralmente ocorre quando o UCCX é implantado no Open Virtual Appliance (OVA) incorreto. A quantidade de portas que o UCCX disponibiliza é baseada no OVA. Para corrigir isso, o UCCX deve ser reimplantado em um OVA apropriado.

Consulte estas duas seções do Cisco Unified Contact Center Express Solution Reference Network Design Release 9.0(2) para obter informações adicionais:

- [Resumo e empacotamento do Cisco Unified Contact Center Express - Portas IVR](#)
- [Capacidades e limites do servidor](#)

**Observação:** o número de portas de RVI é limitado pelo número máximo suportado para uma determinada plataforma de servidor, conforme descrito na seção Capacidade e Limites do Servidor. Em um cenário de implantação virtualizada, o número máximo de portas de IVR é limitado pelo número máximo suportado para um determinado modelo de máquina virtual.

## 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.