

Licenciamento do CUAC e solução de problemas enfrentados com frequência

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Termos importantes](#)

[Código de ativação da licença](#)

[Código de registro](#)

[Informações de pedidos de licença \(SKU\)](#)

[Solicitar informações para atualizar o CUAC](#)

[Comparação entre várias versões](#)

[Estrutura de licenciamento](#)

[Licença de demonstração](#)

[Servidor independente](#)

[Instalação de servidor resiliente](#)

[Etapas para o servidor do CUAC de licença](#)

[Ativar software comprado](#)

[Ativar software de avaliação](#)

[Solucionar problemas de cenários comuns](#)

[Problema 1: Nova instalação e nenhum LAC recebido](#)

[Problema 2: Alterar o servidor do CUAC Windows](#)

[Problema 3: Recolocar a licença](#)

[Problema 4: Tente obter licença de atualização e ela falha](#)

[Problema 5: Você solicitou SKU incorreta](#)

[Problema 6: As licenças expiraram](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve a estrutura de licenciamento do servidor/servidor do Cisco Unified Attendant Console (CUAC) que inicia da versão 8.x até a versão 11.x e também soluciona problemas de cenários enfrentados com frequência.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento básico do CUAC.

Componentes Utilizados

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

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

Informações de Apoio

Termos importantes

Código de ativação da licença

1. O Código de ativação da licença é um código de 27 caracteres que você receberá quando solicitar licenças.
2. Ele está no formato : xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xxxxx-xx.
3. É enviado à empresa em formato .pdf se for usado o método de e-delivery; enviado em um pedaço de papel se a configuração física for usada.

Código de registro

1. É um código de 8 caracteres mapeado, que depende do número de fatores que incluem o endereço MAC do servidor.
2. Localizado na página CUAC WebAdmin em **Help > Licensing** (para implantação baseada em servidor) e em **Help > About CUAC Standard** (para implantação sem servidor).

Note: Para a implantação sem servidor (CUAC Standard), o código de registro é renomeado como Código da máquina.

Informações de pedidos de licença (SKU)

- **Versão 8 (fim da venda 21 de outubro de 2013)**

CUE-ATT-CON Enterprise Edition

CUB-ATT-CON Business Edition

CUD-ATT-CON Department Edition

- **Versão 9 (fim da venda, 18 de dezembro de 2015)**

eDelivery:

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

- **Versão 10**

eDelivery:

L-CUAC10X-ADV Advanced

Alta disponibilidade avançada L-CUAC10X-ADV-HA

L-CUAC10X-STND Standard

Entrega física:

CUAC10X-ADV Advanced

Alta disponibilidade avançada CUAC10X-ADV-HA

CUAC10X-STND Standard

- **Versão 11**

eDelivery:

L-CUAC11X-ADV Advanced

Alta disponibilidade avançada L-CUAC11X-ADV-HA

L-CUAC11X-STND Standard

Entrega física:

CUAC11X-ADV Advanced

Alta disponibilidade avançada CUAC11X-ADV-HA

CUAC11X-STND Standard

Solicitar informações para atualizar o CUAC

Há duas maneiras de comprar o LAC (License Activation Code, Código de ativação de licença) de atualização, usado para recuperar a licença de atualização. Se você tiver um contrato válido de Unified Communications Software Subscription (UCSS) ou Software Support Service (SWSS), poderá adquirir gratuitamente a Quantidade 1 do LAC de atualização através do site PUT (Product Upgrade Tool). Se você não tiver um contrato válido, terá que comprá-lo com o uso de A-la-carte com Quantidade igual ao número de operadores necessários para fazer login simultaneamente (o mesmo número de LAC usado na versão antiga). Cada LAC de atualização é mapeado para o LAC da versão antiga.

Note: Todos os LACs de atualização à la carte devem ser usados juntos para recuperar a licença, não separadamente.

Note: Se você enfrentar qualquer problema relacionado ao contrato ao solicitar o LAC via PUT, entre em contato com a equipe de contas ou abra um caso com a equipe da PUT. Link para abrir um caso com o [suporte PUT](#). O TAC não poderá ajudar em questões relacionadas a contratos.

• Versão 9

Licença de atualização obtida por meio da PUT (com um contrato UCSS):

CUACD9X-AC-UPG - Edição de departamento

CUACB9X-AC-UPG Business Edition

CUACE9X-AC-UPG Enterprise Edition

Uma licença de atualização à la carte (sem um contrato UCSS):

1. eDelivery:

L-CUACD9X-U-AC= Department Edition

L-CUACB9X-U-AC= Business Edition

L-CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

2. Entrega física:

CUACD9X-U-AC= Department Edition

CUACB9X-U-AC= Business Edition

CUACE9X-U-AC= Enterprise Edition

• Versão 10

Licença de atualização obtida por meio da PUT (com um contrato SWSS)

CUACADV10X-AC-UPG avançado

CUACST10X-AC-UPG Padrão

Observação: somente a implantação do Department Edition com um contrato UCSS poderá solicitar essa SKU por meio do PUT.

Uma licença de atualização à la carte (sem um contrato UCSS/SWSS):

1. eDelivery:

L-CUAC10ADV-U-AC= Avançado

2. Entrega física:

CUAC10ADV-U-AC= Avançado

Note: Não há uma opção de atualização à la carte para a implantação do Department Edition para obter licenças CUAC Standard.

- **Versão 11**

Licença de atualização obtida através da PUT (com um contrato SWSS):

CUACADV11X-AC-UPG avançado

CUACST11X-AC-UPG Padrão

Uma licença de atualização separada (sem um contrato UCSS/SWSS)

1. eDelivery:

L-CUAC11ADV-U-AC= Avançado

L-CUAC11ST-U-AC= Padrão

2. Entrega física:

CUAC11ADV-U-AC= Avançado

CUAC11ST-U-AC= Padrão

Note: A partir da versão 10.x, não há edições Enterprise/Business/Department/Premium separadas. Toda a implantação atual da edição Enterprise/Business/Premium pode ser atualizada para a versão Advanced e a atualização da implantação da edição Department para a edição Standard. Não é possível atualizar para a versão Avançada a partir de qualquer versão do Department Edition.

Comparação entre várias versões

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

Estrutura de licenciamento

Licença de demonstração

1. Por padrão, as licenças de demonstração de 5 dias são fornecidas durante qualquer nova instalação ou atualização do servidor CUAC.
2. Esta licença de demonstração de 5 dias pode ser estendida até um máximo de 60 dias de licença de avaliação (somente uma vez) por meio do download do arquivo .rgf do site de Licenciamento (seção Ativar software de avaliação).
3. Observe que não é tecnicamente possível estender esse período de avaliação por mais de 60 dias pela Cisco.
4. Os serviços do servidor CUAC serão interrompidos se o servidor não for licenciado com licenças adquiridas nesse período.

Servidor independente

1. Cada servidor CUAC terá uma licença de servidor.
2. O número de licenças de estação é adquirido dependendo do número de operadores registrados no console simultaneamente.
3. Todas as licenças de estação de operador podem ser combinadas em um LAC consolidado

ou podem ser LACs diferentes.

4. Cada licença de estação de operador tem uma licença de servidor vinculada a ela para que licenças de servidor separadas não sejam adquiridas.

Instalação de servidor resiliente

1. Até o CUAC versão 9.x, licenças separadas são instaladas em servidores principal e secundário. Você receberá dois LACs diferentes para ambos os servidores.
2. A partir do 10.x, todas as informações de licenciamento são mantidas no servidor do Publisher e as informações são replicadas no servidor do Subscriber.
3. Por padrão, não haverá licença de resiliência na instalação. Para instalar/configurar a resiliência será necessária uma licença separada.
4. A resiliência está habilitada por padrão em licenças de avaliação (5 dias ou 60 dias)
5. A resiliência se torna uma licença complementar quando o produto é adquirido.
6. A implantação atual do Enterprise e Business Edition pode adicionar resiliência à solução a qualquer momento após a migração para o CUAC Advanced.

Etapas para o servidor do CUAC de licença

Ativar software comprado

Este é o guia que explica o procedimento passo a passo (com capturas de tela) para recuperar o arquivo de licença (formato .rgf) do seu servidor.

Ele também explica as etapas necessárias para recuperar a licença de atualização após a compra do LAC de atualização da Cisco Systems.

[Etapas para o servidor do CUAC de licença](#)

Note: Como este guia é o documento oficial da Cisco, ele foi criado antes do CUAC Advanced ou CUAC Standard ter sido lançado, mas as etapas permanecem exatamente as mesmas para todas as Edições.

1. O LAC de atualização não possui nenhuma informação sobre as licenças no servidor antigo.
2. Somente ao visitar o site Licenciamento para resgatar as novas licenças, você poderá transferir as informações de licença da sua versão antiga para a nova.
3. Você precisará manter o código de registro do servidor antigo (se não tiver sido alterado após a atualização) ou todos os LACs antigos usados no servidor antigo para que você transfira as licenças para a nova versão.
4. Se essas informações não estiverem disponíveis, colete as seguintes informações usadas para ativar a licença no servidor antigo: Número do pedido de vendas ou LAC ou endereço de e-mail, nome de usuário e local da empresa/parceiro usados para solicitar as licenças e abrir um caso no TAC.

Ativar software de avaliação

Aqui estão as etapas usadas para recuperar a licença de avaliação de 60 dias:

1. Acesse o site de licenciamento www.cisco.com/go/ac.
2. Entre com suas credenciais. Se você ainda não se registrou, faça uma conta (etapas mencionadas no link acima). (Esta NÃO é sua ID do Cisco.com).
3. Selecione os detalhes necessários da empresa.
4. Selecione a versão e edição para as quais você precisa da licença.
5. Insira o código de registro/código da máquina do servidor.
6. Clique em Submit. Você receberá um arquivo .rgf enviado por e-mail para sua ID de e-mail.
7. Agora você pode carregar este arquivo em seu servidor.
8. Seu servidor será licenciado para os próximos 60 dias.

Note: Não há licenças separadas para o cliente do console CUAC

Solucionar problemas de cenários comuns

Problema 1: Nova instalação e nenhum LAC recebido

1. Uma nova instalação do servidor CUAC foi feita e os LACs foram adquiridos da Cisco, mas nunca receberam o mesmo.
2. Verifique o status do pedido usando a [Cisco Order Status Query Tool](#). Se o status do pedido não mostrar **Concluído**, aguarde enquanto ele é processado.
3. Se ele mostrar **Concluído** e você ainda não tiver recebido os LACs, mantenha o Número do pedido de vendas que você usou para comprar esses LACs pronto.
4. Abra um caso com o Cisco TAC para que eles recuperem os LACs.

Problema 2: Alterar o servidor do CUAC Windows

1. Seu servidor CUAC travou e a instalação agora é feita em um servidor diferente.
2. O código de registro do novo servidor será diferente.
3. Como as licenças estão vinculadas ao Código de registro, suas licenças se tornarão inválidas.
4. Mantenha o antigo e o novo Código de Registro prontos e abra um caso com o Cisco TAC para que eles redefinam o(s) LAC para você.
5. Você poderá mapear o(s) LAC(s) com o novo Código de registro para gerar o arquivo de licença para seu servidor após isso.

Problema 3: Recolocar a licença

1. Pode haver um caso em que o servidor CUAC foi migrado de uma máquina do Windows para a outra ou alterações foram feitas na máquina do Windows.
2. Nesses cenários, é possível que determinados parâmetros aos quais um código de registro está vinculado sejam alterados e, em última análise, também o Código de registro.
3. Conforme visto anteriormente, as licenças são mapeadas para um código de registro específico e, quando isso é alterado, as licenças são tornadas inválidas.
4. Entre em contato com o Cisco TAC para que ele redefina seu(s) LAC.
5. Você poderá mapear o(s) LAC(s) com o novo Código de registro para gerar o arquivo de licença para seu servidor após isso.

Problema 4: Tente obter licença de atualização e ela falha

Cenário:

A licença do CUAC (Assume, 8.x) foi adquirida, mas a instalação desse servidor nunca foi feita e você atualizou o servidor CUAC para (Assume, 9.x) e solicitou os LACs de atualização e, ao tentar resgatar o LAC de atualização em www.cisco.com/go/ac, ele falha.

1. Isso ocorre porque a licença do CUAC 8.x nunca foi usada e, portanto, não há um Código de Registro vinculado a esse LAC no banco de dados de licenciamento do CUAC. O LAC de atualização não contém nenhuma informação sobre o servidor antigo.
2. Para resolver: você precisa usar o LAC 8.x com o código de registro do servidor 9.x, deixar essa licença 8.x de lado e voltar para www.cisco.com/go/ac e resgatar o LAC de atualização 9.x. Isso produzirá com êxito o arquivo de licença permanente 9.x.

Problema 5: Você solicitou SKU incorreta

1. Entre em contato com a equipe de contas da Cisco para executar uma RMA no pedido incorreto e, em seguida, faça o pedido do número de peça correto.
2. O TAC não poderá ajudá-lo nisso.

Problema 6: As licenças expiraram

1. Caso suas licenças de demonstração de 5 dias tenham expirado, você pode visitar o site de licenciamento e recuperar a licença de avaliação de 60 dias (apenas uma vez). Consulte [Etapas para Licenciar o servidor CUAC](#) .
2. Caso você já tenha usado a licença de avaliação de 60 dias e ela também tenha expirado, a única opção seria comprar licenças da Cisco e licenciar permanentemente seu servidor CUAC. Não haveria solução alternativa para aumentar esse período de avaliação de 60 dias.

Informações Relacionadas

- Site de licenciamento: www.cisco.com/go/ac
- Guias de instalação e administração para cada edição do CUAC: [Guias de instalação e administração](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)