

# "Error: Error de inicio de sesión. El cliente no puede conectarse al servicio de autenticación"

## Resolución de problemas de mensajes de error en el CSM

### Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

### Introducción

Este documento describe cómo resolver el *Error - Error de Inicio de Sesión. El cliente no puede conectarse al mensaje de error del servicio de autenticación* en el Cisco Security Manager (CSM).

**Nota:** Este documento se centra en un problema común que se encuentra en la versión 4.3 de CSM (CSM 4.3); sin embargo, es posible que el mismo problema y solución se aplique también a otras versiones.

### Problema

Los usuarios no pueden iniciar sesión en la aplicación cliente CSM y encontrar uno o ambos de estos mensajes de error:

- **Error: Error de inicio de sesión. El cliente no puede conectarse al servicio de autenticación**
- **El acceso a la URL de inicio de sesión está prohibido**

Además, los intentos de iniciar sesión en la GUI web de CiscoWorks/Prime podrían generar este mensaje de error:

403 - Error prohibido

### Solución

Complete los pasos descritos en esta sección para volver a registrar el servicio Apache en el servidor CSM. La aplicación cliente CSM utiliza el servicio Apache para iniciar sesión.

1. En el servidor CSM, navegue hasta **Inicio > Ejecutar... > services.msc** para abrir la consola de Microsoft Windows Services.
2. Asegúrese de que el tipo de inicio para todos los servicios CSM esté configurado en **Manual** (excepto para el servicio *Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)*, que debe configurarse en Automático).
3. Detenga el servicio **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** y espere a que detenga todos los servicios dependientes.
4. Navegue hasta **Inicio > Todos los programas > Accesorios > Símbolo del sistema**, haga clic con el botón derecho del mouse en el acceso directo **Símbolo del sistema** y elija **Ejecutar como administrador** para abrir un símbolo del sistema privilegiado.
5. Ingrese este comando para anular manualmente el registro del servicio CSM Apache:

```
pdreg -u Apache
```

6. Ingrese este comando para volver a registrar manualmente el servicio CSM Apache:

```
pdreg -r Apache -e "C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache\bin\Apache.exe" -f "-d  
C:\PROGRA~2\CSCOpX\MDC\Apache -D SSL" -d Tomcat
```

**Nota:** La trayectoria debe ingresarse en el formato DOS 8.11. Por ejemplo, *C:\PROGRA~2* en lugar de *C:\Program Files (x86)*. En las versiones de 64 bits de Microsoft Windows, la ubicación predeterminada del directorio raíz de CSM es **C:\PROGRA~2\CSCOpX**; en las versiones de 32 bits de Microsoft Windows, la ubicación predeterminada del directorio raíz de CSM es **C:\PROGRA~1\CSCOpX**.

7. Ingrese este comando para volver a generar el certificado de Secure Sockets Layer (SSL) para el CSM:

```
cd C:\Progra~2\CSCOpX\MDC\Apache  
gencert.bat
```

8. Reinicie el servicio **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** y espere a que reinicie todos los servicios dependientes.

## Información Relacionada

- [Guía de instalación de Cisco Security Manager 4.3](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)