

# Dépannage des échecs de licence

## Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce guide de dépannage traite les erreurs associées aux licences dans Intelligent Automation for Cloud, généralement en raison de spécifications d'informations d'identification non valides lors de la configuration du système. Lorsque des informations d'identification non valides sont fournies, des erreurs indiquant des valeurs non valides dans la table LicenseInfo sont présentées lors de l'envoi de divers services.

## [Avant de commencer](#)

### [Conditions requises](#)

Les lecteurs de ce document devraient avoir connaissance des sujets suivants .

- Administration de base de Cisco Process Orchestrator
- Administration de base du portail cloud Cisco

### [Components Used](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes .

- Cisco Intelligent Automation for Cloud version 3.1.1

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

## Problème

Lors du déploiement d'un Cisco IAC 3.1.1, certains services peuvent afficher des erreurs concernant des valeurs non valides dans la table des licences. Ces erreurs indiquent une duplication dans la table de licences.

La duplication des valeurs de la table de licences se produit lorsque Process Orchestrator (PO) n'est pas configuré avec des informations d'identification qui lui permettent de lire les valeurs de la table de licences. Cette situation se produit lorsque le compte « admin admin » est utilisé pour les informations d'identification de PO à Cloud Portal (CP).

L'échec de licence présente l'un des deux modes d'échec. Le premier mode d'échec est l'erreur décrite ci-dessus, l'erreur de post-soumission citant des valeurs non valides. Le deuxième mode d'échec est un échec total du remplissage des données de licence, ce qui entraîne un mode de licence équivalent à Starter Edition, même s'il existe une licence valide pour le produit complet.

Pour confirmer des données de licence non valides, connectez-vous à CP avec des droits d'administration et accédez à la table des éléments de service System Setup->System Service License à l'aide du module Service Item Manager. Dans IAC 3.1.1, le tableau doit contenir 9 enregistrements. S'il existe plus de 9 enregistrements, certains d'entre eux sont des doublons, ce qui indique que le bon de commande n'est pas en mesure de lire le tableau. S'il existe moins de 9 enregistrements, cela indique que le bon de commande ne peut pas écrire dans la table.

## Solution

La solution aux erreurs de licence consiste à s'assurer que le bon de commande dispose de la configuration utilisateur correcte lorsqu'il interagit avec le CP. Une fois la configuration utilisateur correcte, les enregistrements en double existants doivent être supprimés.

Pour effacer cette erreur, il faut corriger les informations d'identification utilisées par le bon de commande pour lire et écrire à CP. Une fois les informations d'identification corrigées, les valeurs de licence existantes doivent être réinitialisées afin d'effacer les données d'abonnement non valides et de supprimer les doublons. Les étapes ci-dessous vous aideront dans le processus de correction et de réinitialisation.

1. Étape 1 : Assurez-vous que le correctif 1 d'IAC 3.1.1 est appliqué. Ce correctif détecte les erreurs de configuration et empêche l'écriture des enregistrements non valides.
2. Étape 2 : Dans PO, vérifiez/corrigez la configuration de la propriété cible étendue Service, Cloud.Configuration.CloudPortal.API.User. La valeur de cette propriété doit être l'ID de connexion du compte de service nsapi, et non « admin ».
3. Étape 3 : Dans le bon de commande, vérifiez/corrigez les informations relatives à l'utilisateur en cours d'exécution sur les deux cibles suivantes : - API d'intégration du portail cloud Cisco - serveur du portail de services Cisco. Assurez-vous que l'utilisateur runtime est le compte de service nsapi, et non « admin ».
4. Étape 4 : Une fois les informations utilisateur mises à jour, accédez à CP et supprimez tous les enregistrements de la table Licence de service système. Assurez-vous que le tableau Licence de service système est sélectionné, et non son parent, Configuration système. N'oubliez pas que le gestionnaire des éléments de service n'affichera que 10 enregistrements par page. La suppression de tous les enregistrements non valides peut

nécessiter plusieurs opérations de mise en surbrillance et de suppression.

5. Note: Tant que seul le contenu de la table des licences est supprimé, la suppression des données de licence du portail cloud ne peut pas être préjudiciable. Elle sera actualisée la prochaine fois que la licence sera exécutée (manuellement ou selon son horaire). Il n'est pas nécessaire de supprimer manuellement les enregistrements en double. Il est beaucoup plus sûr de supprimer tous les enregistrements et de les reconstruire.
6. Étape 5 : Dans le portlet Configuration du système CP, accédez à l'étape 2, puis sélectionnez Initialize Licensing et envoyez la demande de licence. Vous pouvez également y accéder via l'écran À propos de. Une fois la licence terminée, examinez l'écran À propos de pour vous assurer que les valeurs sont correctes pour la licence achetée. Vous pouvez également le consulter directement dans le tableau des licences (voir Étape 4).

## [Informations connexes](#)