

# "Errore - Accesso non riuscito. Il client non è in grado di connettersi al servizio di autenticazione"

## Risoluzione dei problemi relativi ai messaggi di errore nel CSM

### Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

### Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere l'*errore - Accesso non riuscito. Il client non è in grado di connettersi al servizio di autenticazione* in Cisco Security Manager (CSM).

**Nota:** Il presente documento tratta un problema comune riscontrato nel CSM versione 4.3 (CSM 4.3); tuttavia, è possibile che lo stesso problema e la stessa soluzione si applichino anche ad altre versioni.

### Problema

Gli utenti non sono in grado di accedere all'applicazione client CSM e ricevono uno o entrambi i seguenti messaggi di errore:

- **Errore - Accesso non riuscito. Il client non può connettersi al servizio di autenticazione**
- **Accesso all'URL non consentito**

Inoltre, i tentativi di accesso all'interfaccia utente del Web di CiscoWorks/Prime potrebbero generare questo messaggio di errore:

**403 - Errore non consentito**

### Soluzione

Completare la procedura descritta in questa sezione per registrare nuovamente il servizio Apache

sul server CSM. L'applicazione client CSM utilizza il servizio Apache per eseguire il login.

1. Sul server CSM, selezionare **Start > Esegui > services.msc** per aprire la console dei servizi di Microsoft Windows.
2. Verificare che il tipo di avvio per tutti i servizi CSM sia impostato su **Manuale** (ad eccezione del servizio *Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)*, che deve essere impostato su **Automatico**).
3. Arrestare il servizio **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** e attendere che arresti tutti i servizi dipendenti.
4. Selezionare **Start > Tutti i programmi > Accessori > Prompt dei comandi**, fare clic con il pulsante destro del mouse sul collegamento **Prompt dei comandi** e scegliere **Esegui come amministratore** per aprire un prompt dei comandi con privilegi.
5. Immettere questo comando per annullare manualmente la registrazione del servizio CSM Apache:

```
pdreg -u Apache
```

6. Immettere questo comando per registrare nuovamente manualmente il servizio 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:** Il percorso deve essere immesso in formato DOS 8.11. Ad esempio, *C:\PROGRA~2* anziché *C:\Program Files (x86)*. Nelle versioni a 64 bit di Microsoft Windows, il percorso predefinito della directory principale CSM è **C:\PROGRA~2\CSCOpX**; nelle versioni a 32 bit di Microsoft Windows, il percorso predefinito della directory principale CSM è **C:\PROGRA~1\CSCOpX**.

7. Immettere questo comando per generare nuovamente il certificato SSL (Secure Sockets Layer) per il CSM:

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

8. Riavviare il servizio **Cisco Security Manager Daemon Manager (CRMDmgtd)** e attendere che riavvii tutti i servizi dipendenti.

## Informazioni correlate

- [Guida all'installazione di Cisco Security Manager 4.3](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)