

Adicionei Usuários Além do Limite do Meu Licenciamento no JIRA e ele Parou de Criar Novas Tarefas, Porque ?

Cenário

Você possui uma instância Jira Server ou Data Center para uma volumetria "X" de usuários e acabou adicionando (ou manualmente ou via integração com Active Directory, LDAP ou Crowd) usuários além desse volume e o Jira parou de criar novas tarefas, por que isso ?

Resposta

Sim, o Jira não permite criar mais novas tarefas até essa situação ser resolvida. Para sanar isso, o jeito mais rápido é retirar usuários do grupo "jira-users" ou "jira-software-users" ou outro que você tenha configurado como base para o seu licenciamento. E, a solução a seguir é incrementar a sua volumetria ([saiba mais](#)).

Visão Geral

Visando a menor consequência, o comportamento do Jira nestes casos é congelar a instância para evitar a entrada de novas tarefas (issues).

Você pode continuar utilizando a instância com as tarefa já existentes, editando, transicionando, anexando, comentando e tudo o mais, mas não pode criar novas tarefas.

Diz-se menor consequência porque a outra alternativa seria bloquear completamente a instância, o que pode ser um problema bem maior.

Assim, a solução mais rápida é você como Administrador, ir até o menu de gerenciamento de usuários e retirar usuários de dentro do grupo-base de licenciamento até voltar ao limite da sua licença.

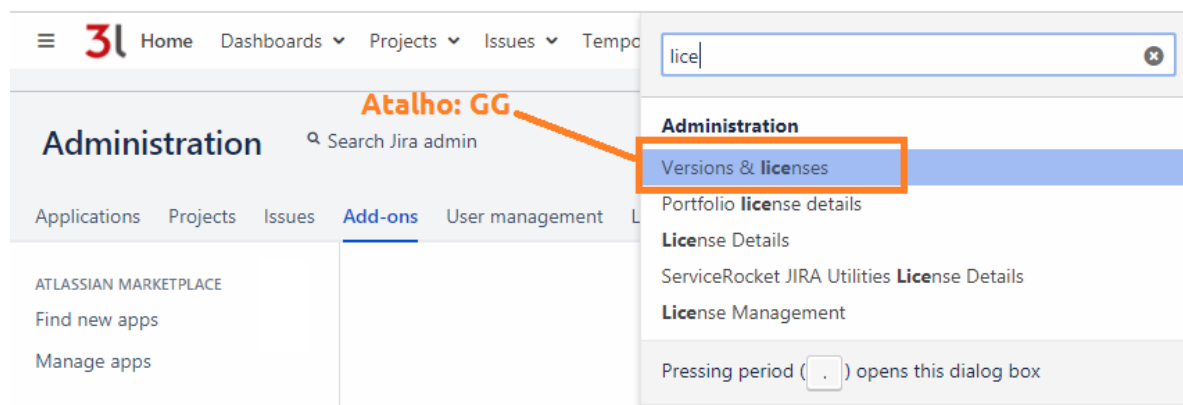
Na sequência, a sugestão é realizar um upgrade, ou seja, aumentar o volume de licenciamento adquirindo uma nova licença com maior volumetria.

Como Fazer

Você precisa ser rápido, pois neste momento usuários não conseguem criar novas demandas e em casos de sistemas grandes, com automações e integrações, a situação se deteriora mais rapidamente ainda.

Para solucionar temporariamente o caso, faça o seguinte:

1 - Como Administrador do Jira, acesse o menu de Licenciamento. Use as teclas de atalho "GG":



2 - Verifique os limites disponíveis e os utilizados (esta tela depende de quais "sabores" do Jira você tem instalado):

Applications Projects Issues Add-ons User management Latest upgrade report System

Versions & licenses

Plan your upgrade

Application access

JIRA SOFTWARE

Jira Software configuration

JIRA SERVICE DESK

Configuration

Email requests

INTEGRATIONS

Application links

DVCS accounts

HipChat

Bamboo configuration

FishEye

Perforce

Application Navigator

Versions & licenses **Limite** **Utilizado** [Upload an application](#)

JIRA Service Desk 3.16.0 Unlimited agents (14 used) ⓘ

Maintenance expires ⓘ

Support entitlement number (SEN)

License type

Organisation name

License key

Uninstall

Jira Software 7.13.0 Unlimited users (81 used) ⓘ

Maintenance expires ⓘ

Support entitlement number (SEN)

License type

Organisation name

License key

Uninstall

Manage all of your licenses.
Manage licenses

Get answers to your licensing and purchasing questions.
View the licensing FAQ

Need licensing help? Mention your SEN when contacting support.
Contact the support team

3 - Para saber os grupos que estão sendo utilizados como base para o licenciamento, passe o mouse sobre os volumes de cada licenciamento e observe a barra de status do navegador.

Application links

DVCS accounts

HipChat

Bamboo configuration

FishEye

Perforce

Application Navigator

Jira Software 7.13.0 Unlimited users (81 used) ⓘ

Maintenance expires ⓘ

Support entitlement number (SEN)

License type

Organisation name

License key

<https://3layer.com.br/jira/secure/admin/user/UserBrowser.jspa?applicationFilter=jira-software> "jira-software" é o grupo aqui

4 - Você pode clicar diretamente no link e será direcionado para o gerenciador de usuários.

Administration Search Jira admin

Applications Projects Issues Add-ons **User management** Latest upgrade report System

USER MANAGEMENT

Users

Groups

Push and Pull Favorites

Jira user server

USER DIRECTORIES

User Directories

Users [Invite users](#) [Create user](#)

Filter users In group Application access Status Users per page

Name, username or email c Any Jira Software All Users 20 Filter Reset

Displaying users 1 to 20 of 225. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 ▶

Full name	Username	Login details	Group name	Applications	Directory	Actions
		Never logged in			Jira Internal Directory	Edit ...
					Crowd Server	Edit ...

Count: 2891
Last: 11/03/2019 15:28

5 - Ali, a dica é procurar pelos usuários que não fazem login a mais tempo e desativar eles:

Administration Search Jira admin

Applications Projects Issues Add-ons **User management** Latest upgrade report System

USER MANAGEMENT

Users Invite users Create user

Filter users In group Application access Status Users per page

Name, username or email c Any Jira Software All Users 20 Filter Reset

Displaying users 1 to 20 of 225.

Full name	Username	Login details	Group name	Applications	Directory	Actions
[Redacted]	[Redacted]	Never logged in	[Redacted]	[Redacted]	Jira Internal Directory	Edit ...
[Redacted]	[Redacted]	Count: 2891 Last: 11/03/2019 15:28	[Redacted]	[Redacted]	Crowd Server	Edit ...

6 - Desative o usuário, não precisa deletar (você depois poderá utilizar ele novamente, quando já tiver a nova licença de volumetria maior):



Gerenciamento Externo de Usuários

Caso você esteja utilizando gerenciamento externo de usuários pode ser necessário realizar esta operação no software externo, como o Atlassian Crowd ou mesmo dentro das regras de integração do Active Directory ou LDAP. Mas a idéia geral é a mesma.

Administration Search Jira admin

Applications Projects Issues Add-ons **User management** Latest upgrade report System

USER MANAGEMENT

Users Invite users Create user

Filter users In group Application access Status Users per page

Name, username or email c Any Jira Software All Users 20 Filter Reset

Displaying users 1 to 20 of 225.

Edit user profile

Full name* [Redacted]

Email* [Redacted]

☐ Active

Update Cancel

Full name	Username	Login details	Group name	Applications	Directory	Actions
[Redacted]	[Redacted]	Count: 2891 Last: 11/03/2019 15:28	[Redacted]	[Redacted]	Jira Internal Directory	Edit ...
[Redacted]	[Redacted]		[Redacted]	[Redacted]	Crowd Server	Edit ...

7 - Repita o processo até que a sua volumetria fique dentro do seu licenciamento atual

8 - Repita o processo para cada "sabor" do Jira que esteja infringindo o limite de licenciamento.

9 - Após isso, providencie o upgrade da sua licença Jira.

10 - Fim.

Outras Perguntas relacionadas:

- [m20190228-1](#)
- [kbar_produtos](#)
- [gv_restrito](#)
- [kbfase_08](#)
- [kbfase_09](#)
- [licenciamento](#)
- [opengine](#)
- [licenças](#)
- [volumetria](#)
- [kbar_governanca](#)
- [kbtv_normal](#)
- [jira-servicedesk](#)
- [jira-software](#)

- [email-técnico](#)
- [chaves-de-licença](#)
- [volumetria-excedida](#)
- [limite-de-licenciamento-ultrapassado](#)
- [my-atlassian](#)
- [portal-my-atlassian](#)
- [bitbucket-cloud](#)
- [kbase_09](#)
- [manageengine](#)