

"del error del Troubleshooting CUIC; Sub-protocolo inválido del sub-protocolo inválido: sqlserver"

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información de Background](#)

[Problema](#)

[Troubleshooting](#)

[Summary](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas la inteligencia unificada Cisco Center(CUIC) cuando no puede conectar con la administración y el servidor de bases de datos (ADS) de la empresa del Centro de contacto (CCE).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Base de datos local del **awdb de la administración** y del servidor de bases de datos (ADS)
- CUIC

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Información de Background

CUIC conecta con el **awdb** en el servidor ADS. Cuando la conexión falla con un error específico y usted ha recogido el CUIC le registra ve este error.

```
0000177816: 10.10.10.10: Jul 14 2018 00:18:21.816 -0700: %CCBU_____CUIC-6-INFO: Checking
if it's ok to switch the DS nodes based on exception thrown: Invalid sub-protocol Invalid sub-
protocol: 'sqlserver'
java.sql.SQLException: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'
at com.informix.util.IfxErMsg.getLocSQLException(IfxErMsg.java:493)
at com.informix.jdbc.IfxDriver.checkURL(IfxDriver.java:560)
at com.informix.jdbc.IfxDriver.connect(IfxDriver.java:208)
at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:571)
at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:215)
```

Éste es un error genérico que indica eso que tiene acceso a la fuente de datos del servidor SQL fallada. Una razones comunes para este error se relacionan con un error del proceso del apretón de manos de Transport Layer Security (TLS) entre CUIC y el servidor ADS.

Problema

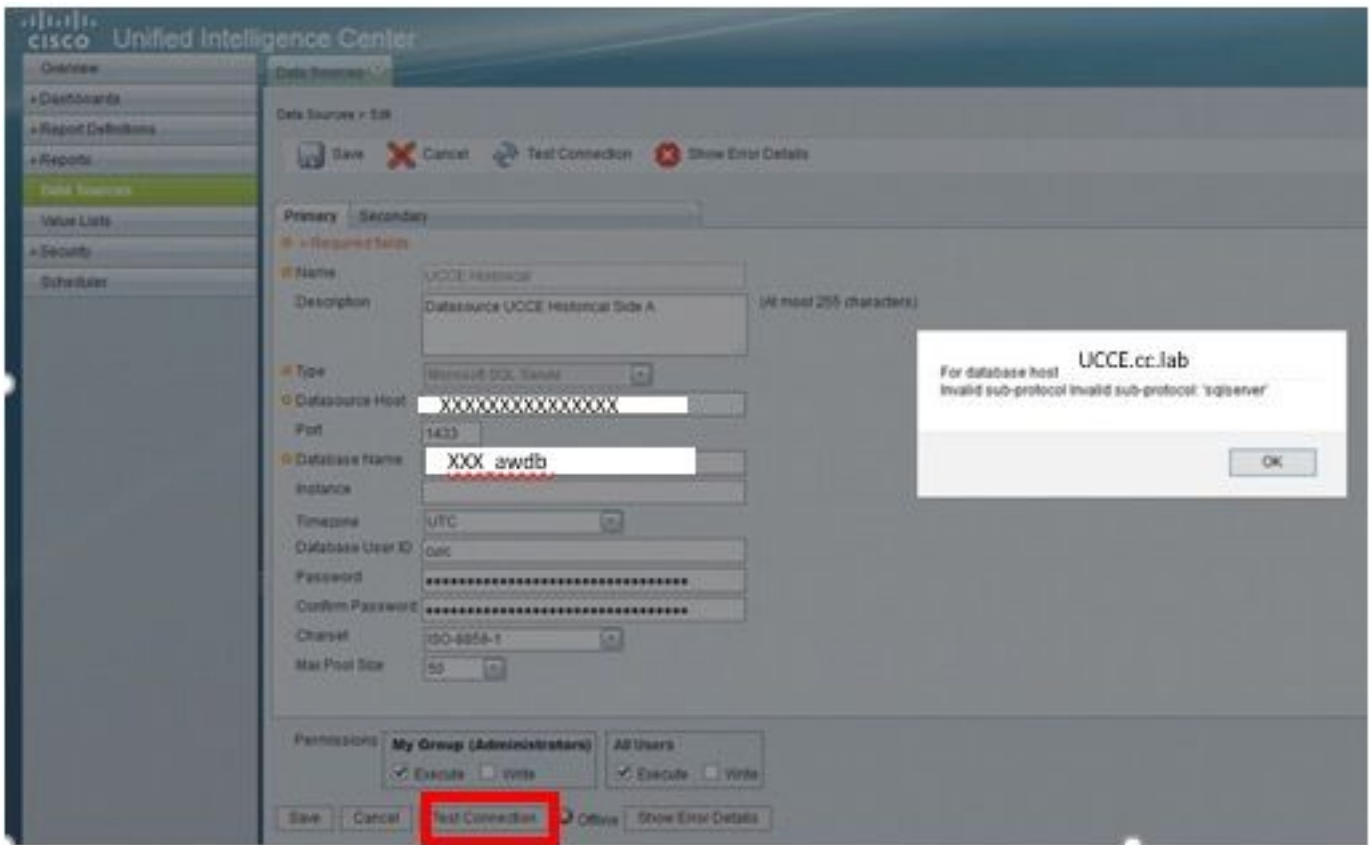
Cuando CUIC no puede conectar con la base de datos y por lo tanto ninguna información se presenta cuando un informe se genera, bajo la **página principal CUIC > fuentes de datos**, usted considera el datasource off-liné (el rojo X) tal y como se muestra en de la imagen.



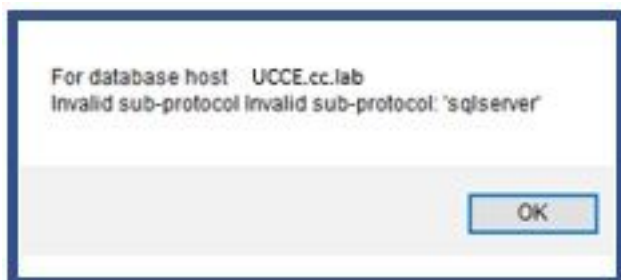
Data Sources	
Name	Connected Node
<input checked="" type="radio"/> CUIC	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> UCCE Historical	<input type="checkbox"/> Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	<input type="checkbox"/> Primary

Buttons: Create, Edit, Delete, Refresh, Switch Over

Cuando se corrige la fuente de datos, si se selecciona el **botón connect** más theTest, usted ve este error, tal y como se muestra en de la imagen.



Esto es el error específico señalado: “Para el sub-protocolo inválido del sub-protocolo inválido del host UCCE.cc.lab de la base de datos: “servidor sql”” tal y como se muestra en de la imagen.



Troubleshooting

Paso 1. Recoja los registros de aplicación CUIC.

Paso 2. En los registros de aplicación CUIC usted encuentra la excepción relacionada con este problema.

```
0000177816: 10.10.10.10: Jul 14 2018 00:18:21.816 -0700: %CCBU_____CUIC-6-INFO: Checking if it's ok to switch the DS nodes based on exception thrown: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'  
java.sql.SQLException: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'  
  at com.informix.util.IfxErrMsg.getLocSQLException(IfxErrMsg.java:493)  
  at com.informix.jdbc.IfxDriver.checkURL(IfxDriver.java:560)  
  at com.informix.jdbc.IfxDriver.connect(IfxDriver.java:208)  
  at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:571)  
  at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:215)
```

Nota: UCCE 11.6 utiliza Transport Layer Security (TLS) 1.2 para la conexión al ADS. Este error se relaciona con la discordancia del TLS versión mientras que CUIC 11.5 utiliza solamente TLS 1.0/1.1. Refiérase a la [matriz de compatibilidad](#) para más información.

Resumen

El error en este decorado es debido al hecho de que CUIC 11.5 utiliza el TLS1.0, mientras que la versión usada por el SQL Server de Microsoft es TLS 1.2.

Hay un defecto de la mejora relacionado con este problema de compatibilidad de TLS, donde este comportamiento se describe más detalladamente: [CSCvd35048](#).

Solución

El error en los registros indica solamente la conexión a la fuente de datos fallada para cualquier número de razones. Si el problema se relaciona con una falla de negociación de TLS, hay dos opciones que se pueden ejecutar para solucionar este problema.

La opción 1. CUIC 11.6 utiliza TLS 1.2 por abandono. Actualice el servidor CUIC a 11.6 y dinámico instale el último fichero del POLI. Ésta es la opción recomendada.

Opción 2. Una solución provisoria puede también ser utilizada. Usted puede cambiar algunas claves de registro en el ADS para trabajar con el TLS1.0. Éstas son las claves de registro que necesitan ser cambiadas.

```
0000177816: 10.10.10.10: Jul 14 2018 00:18:21.816 -0700: %CCBU_____CUIC-6-INFO: Checking  
if it's ok to switch the DS nodes based on exception thrown: Invalid sub-protocol Invalid sub-  
protocol: 'sqlserver'  
java.sql.SQLException: Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol: 'sqlserver'  
    at com.informix.util.IfxErrMsg.getLocSQLException(IfxErrMsg.java:493)  
    at com.informix.jdbc.IfxDriver.checkURL(IfxDriver.java:560)  
    at com.informix.jdbc.IfxDriver.connect(IfxDriver.java:208)  
    at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:571)  
    at java.sql.DriverManager.getConnection(DriverManager.java:215)
```

Precaución: La opción 2 no se recomienda. Utilícela solamente si usted no debe poder actualizar CUIC a la versión 11.6.