

Pulsations relâchées/perte de connectivité

Contenu

[Introduction](#)

[Symptômes](#)

[Collecte de Perfmon du côté CVP](#)

[Cause/description du problème](#)

[Appels de procédure reportés](#)

[Comment le débit DPC affecte-t-il nos transmissions et application ?](#)

[Conditions/environnement](#)

[Résolution](#)

[Les informations de correctif](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une perte de pulsation entre le gestionnaire d'interface périphérique d'unité de réponse vocale (VRU PIM) et le serveur du Customer Voice Portal (CVP). Ceci a entraîné un Basculement et des questions intermittentes.

Symptômes

- Du serveur PIM, les erreurs dans les logs apparaissent en tant que `:piml Error receiving data from VRU.`
`Last API Error [10054]: An existing connection was forcibly closed by the remote host.`

```
piml TCP connection to VRU has been broken.
```

- Des logs d'erreur du serveur d'appel CVP, les erreurs dans les logs apparaissent en tant que

```
:Mar 30 2013 19:36:46.105 -0500:  
%CVP_8_5_ICM-1-LOGMSG_ICM_SS_STATE:  
Shutting down VRU PIM connection. Transition to  
partial service. [id:2006]
```

```
Mar 30 2013 19:36:46.136 -0500:  
%CVP_8_5_MSGBUS-3-MESSAGING_LAYER:  
ConnectionServer(GED125)::  
terminateConnection on plugin(GED125)  
with connection(Socket[addr=/161.135.182.16,  
port=4335,localport=5000])  
due to: Plugin was stopped by the application [id:1]
```

- Des journaux du serveur d'appel CVP, les erreurs dans les logs ne sont pas aussi importantes que les groupes date/heure `:Mar 30 2013 19:36:46.531 -0500: %CVP_8_5_IVR-7-CALL: {Thrd=http-8000-1} VXMLManager:generateVXML:`

CALLGUID=E1D13C7998D111E288360013C39AE710

Generated VXML from template 'PlayMediaIOS.template' for client: 161.135.211.38 clientType: IOS

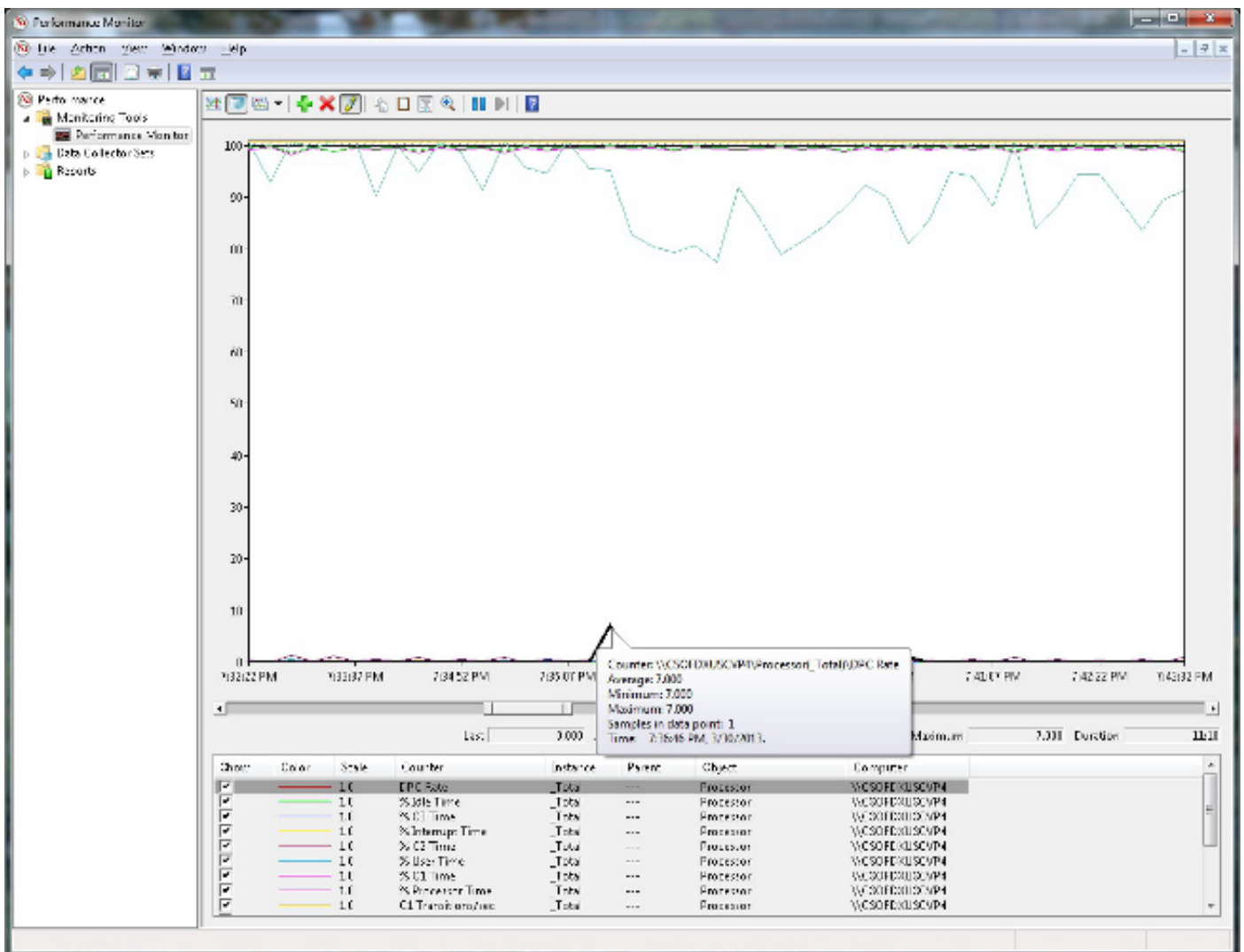
Mar 30 2013 19:36:57.328 -0500:

%CVP_8_5_ICM-6-LOGMSG_ICM_SS_GENERAL_INFO: Missed 2 VRU PIM heartbeats. Closing session and waiting for new connection

from PIM. [id:2007]Remarque: Notez le seconde retard 11 dans les logs CVP. Ceci coïncide avec les logs PIM et la perte de pulsation.

Collecte de Perfmon du côté CVP

Collectez Perfmon (format CSV) des deux serveurs affectés. Dans ce cas c'était le serveur CVP et le serveur de passerelle d'accès aux périphériques (PAGE) où le VRU affecté a été hébergé. Ouvrez le perfmon sur un système local. Identifiez la période en laquelle une pulsation manque ou un écart dans la transmission (logs) apparaît. Sélectionnez le débit reporté de l'appel de procédure (DPC) et l'identifiez s'il y avait mouvement ascendant à la période. Dans ce scénario, il y avait une augmentation 0 10 au deuxième précis l'écart en se connectant était présent (référez-vous à la figure). Si vous vérifiez que l'écart de log coïncide avec les pics DPC (aucune matière le pourcentage), alors le DPC est le coupable probable des paquets lâchés de Protocole UDP (User Datagram Protocol).



Cause/description du problème

Appels de procédure reportés

% de temps DPC affiche le pourcentage du temps que le processeur passé pour recevoir et entretenir a reporté des appels de procédure (DPCs) pendant la période d'intervalle d'échantillon. DPCs sont des interruptions qui fonctionnent à une priorité plus basse que des interruptions standard. % de temps DPC est un composant de % a favorisé le temps parce que DPCs sont exécutés en mode privilégié. Ils sont comptés séparément et ne sont pas un composant des compteurs d'interruption. Ce compteur affiche le temps occupé moyen comme un pourcentage du temps d'échantillon.

Référez-vous à l'[objet de processeur de Windows Server](#) en cliquant sur sur le lien, vous sera dirigé vers un site Web de tiers qui n'est pas affilié avec Cisco.

Comment le débit DPC affecte-t-il nos transmissions et application ?

Le gestionnaire Ndis.sys fait la queue les routines DPC à un niveau bas d'importance sur le même processeur qui entretient la routine de service d'interruption (ISR). Par conséquent, la routine DPC associée par UDP va à l'extrémité de la file d'attente, et cette routine DPC est traitée pour la dernière fois. Supplémentaire, la file d'attente DPC du processeur peut ne pas être vide, et ces DPCs pour d'autres gestionnaires E/S sont traités d'abord. Si le débit DPC est suffisamment élevé pour tous les gestionnaires E/S, pas simplement pour la NDIS, il pourrait y a un retard apparent.

Sous une situation lourde d'effort, ce retard pourrait faire relâcher le système des paquets quand l'adaptateur Ethernet reçoivent des mémoires tampons remplissent tandis que les mémoires tampons de réception attendent la routine en attente DPC pour terminer.

Référez-vous aux [applications qui utilisent le protocole UDP peuvent rencontrer le mauvais fonctionnement sur un ordinateur qui est les Windows Server courants 2003-](#) en cliquant sur sur le lien, vous seront dirigées vers un site Web de tiers qui n'est pas affilié avec Cisco.

Conditions/environnement

Ceci affecte le trafic UDP seulement.

Les suspects de normale tels que des configurations NIC, le débarquement de TCP, et des instantanés VM pourraient également entraîner les questions semblables.

Résolution

Référez-vous aux [applications qui utilisent le protocole UDP peuvent rencontrer le mauvais fonctionnement sur un ordinateur qui est les Windows Server courants 2003-](#) en cliquant sur sur le lien, vous seront dirigées vers un site Web de tiers qui n'est pas affilié avec Cisco.

Les informations de correctif

Un correctif pris en charge est fourni par Microsoft. Cependant, le correctif est destiné pour corriger seulement le problème qui est décrit en cet article. Appliquez-vous ce correctif seulement aux systèmes qui rencontrent le problème décrit en cet article. Ce correctif pourrait recevoir le test supplémentaire. Par conséquent, si vous n'êtes pas sévèrement affecté par ce problème, Cisco recommande que vous attendiez la prochaine mise à jour logicielle qui contient ce correctif.

Si le correctif est disponible pour le téléchargement, il y a une section « disponible » de téléchargement de correctif en haut de l'article de la base de connaissances. Si la section ne semble pas, entre en contact avec le service client de Microsoft et le support obtenir le correctif.

Remarque: Si les questions supplémentaires se produisent ou si n'importe quel dépannage est exigé, vous pourriez devoir créer une demande de service distincte. Les coûts de support habituels s'appliqueront aux questions et aux questions de support supplémentaire qui ne qualifient pas pour ce correctif spécifique. Pour une liste complète de nombres de service client et de téléphone du support de Microsoft ou pour créer une demande de service distincte, visitez la [page de contact de support de Microsoft](#) en cliquant sur sur le lien, vous sera dirigé vers un site Web de tiers qui n'est pas affilié avec Cisco.

Remarque: La forme « disponible » de téléchargement de correctif affiche les langages pour lesquels le correctif est disponible. Si vous ne voyez pas votre langage, un correctif n'est pas disponible pour ce langage.

Conditions préalables

Pour appliquer ce correctif, votre ordinateur doit exécuter le Windows Server 2003 Service Pack 2 (SP2).

Condition requise de reprise

Vous devez redémarrer l'ordinateur après que vous appliquez ce correctif.

Les informations de registre

Vous ne devez apporter aucune modification au registre.

Les informations de fichier

La version anglaise de ce correctif a les attributs du fichier (ou des attributs du fichier postérieurs) que sont répertoriés dans ces tables. Les dates et les temps pour ces fichiers sont répertoriés dans le temps universel coordonné (UTC). Quand vous visualisez les informations de fichier, elles sont converties en heure locale. Pour trouver la différence entre l'UTC et l'heure locale, utilisez l'onglet de **fuseau horaire** dans l'élément de **date et d'heure** au panneau de configuration.

Pour tout le serveur pris en charge 2003 de versions de Windows x86-based

Nom du fichier	Version du fichier	Taille de fichier	Date	Heure	Plate-forme
Ndis.sys	5.2.3790.4524	210,432	04-Jun-2009	13:29	x86

Pour tout le serveur pris en charge 2003 de versions de Windows x64-based et de Windows XP

Nom du fichier	Version du fichier	Taille de fichier	Date	Heure	Plate-forme
Ndis.sys	5.2.3790.4524	361,984	04-Jun-2009	17:48	x64

Pour tout le serveur basé sur Itanium pris en charge 2003 de versions de Windows

Nom du fichier	Version du fichier	Taille de fichier	Date	Heure	Plate-forme
Ndis.sys	5.2.3790.4524	646,656	04-Jun-2009	17:49	IA-64

Remarque: Afin de fonctionner autour de la question, activez la caractéristique de l'évolution de recevoir-side (RSS) sur l'ordinateur affecté.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)