

# Solução de problemas "Não é possível atualizar" Erro

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Troubleshooting](#)

[Verificar logs de instalação](#)

[Solução](#)

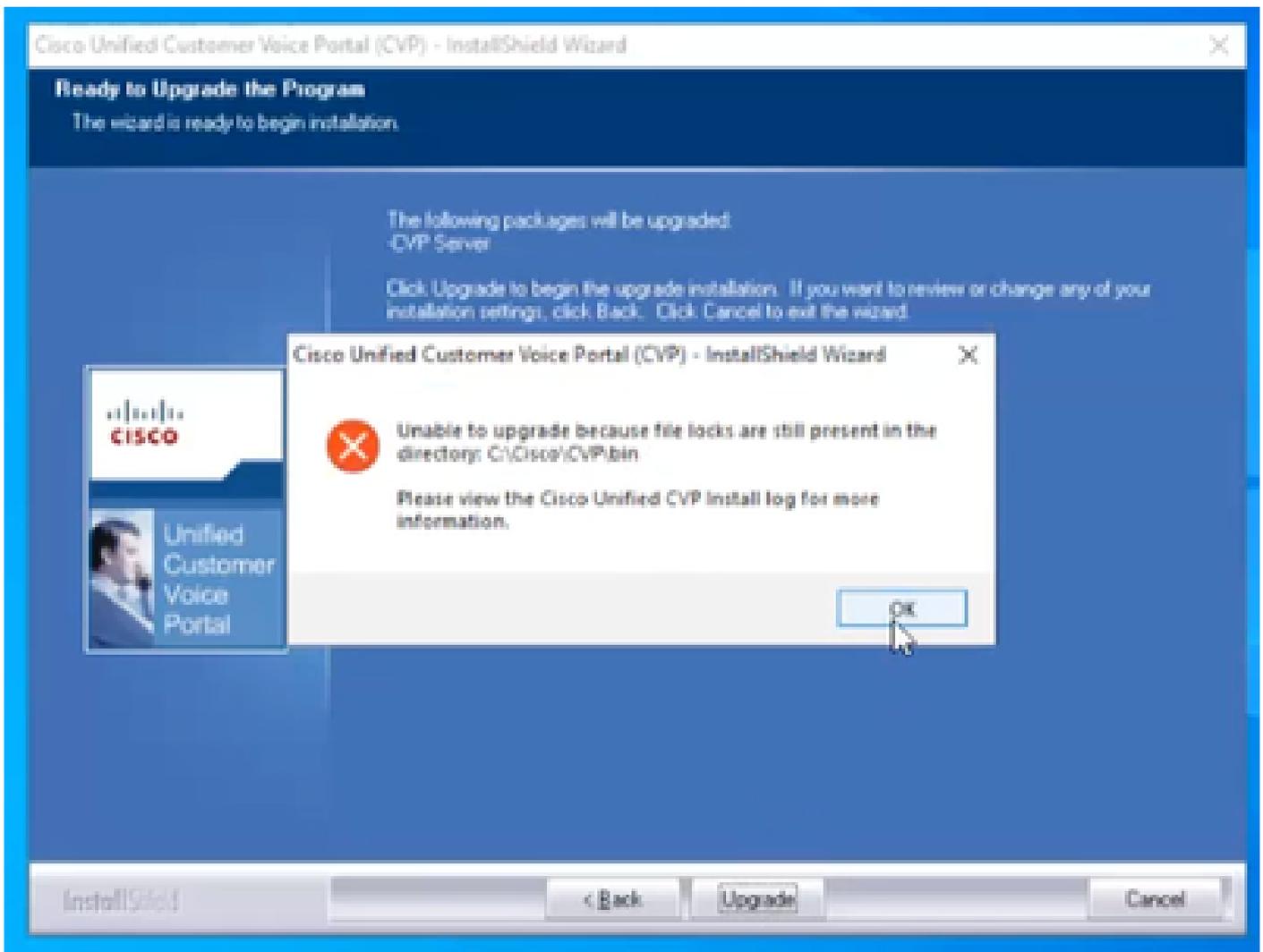
[Identifique e interrompa processos bloqueados](#)

[Notas](#)

---

## Introdução

Este documento descreve a solução de problemas do erro "Não é possível atualizar porque os bloqueios de arquivo estão presentes no diretório" durante as atualizações da versão 15 do CVP.



## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Portal de voz da Cisco
- Unified Contact Center Enterprise
- Empacotamento do Contact Center Enterprise

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 12.x
- CVP 15.0

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto

potencial de qualquer comando

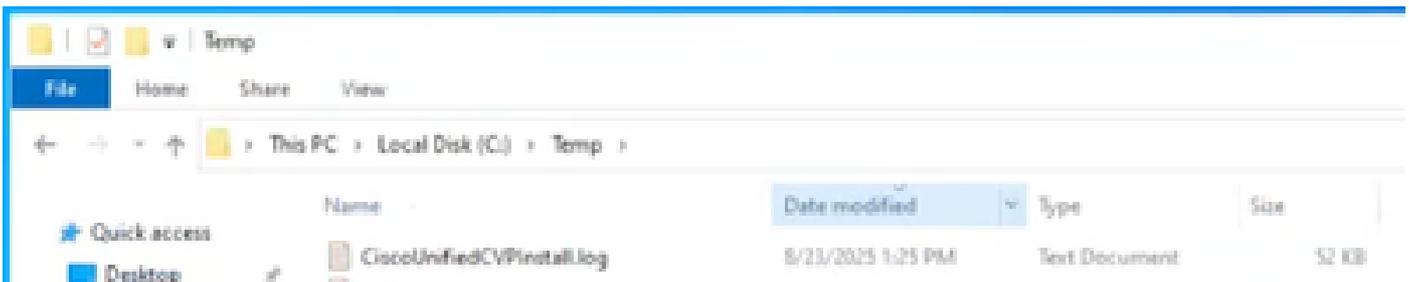
## Troubleshooting

### Verificar logs de instalação

Quando este erro ocorre:

1. Verifique os registros de instalação localizados em:

C:\Temp\CiscoUnifiedCVPInstallLog



2. Abra o arquivo de registro e role até o final.

3. Procure instruções de erro como:

- "Um ou mais componentes em execução foram detectados, pare todos os produtos em execução e reinicie este instalador."

4. Identifique quais arquivos ou processos são relatados como bloqueados.

```
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All modal messages are now closed.
[8-23-2025 13:23:52] Informational: All CVP services are stopped.
[8-23-2025 13:23:52] Informational: Product executables directory is C:\Cisco\CVP\bin
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The Cisco Unified CVP upgrade cannot be installed if any product component is currently running.
One or more running components has been detected, and setup must abort.
Please check the setup log for details, stop all running products, then restart this installer.
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: The following product executable files are currently locked.
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SMPPEventCats.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Locked file: C:\Cisco\CVP\bin\SMPPEventPags.dll
[8-23-2025 13:23:52] ERROR: Unable to upgrade because file locks are still present in the directory: C:\Cisco\CVP\bin

Please view the Cisco Unified CVP Install log for more information.
[8-23-2025 13:29:22] WARNING: This installation has been aborted.
```

## Solução

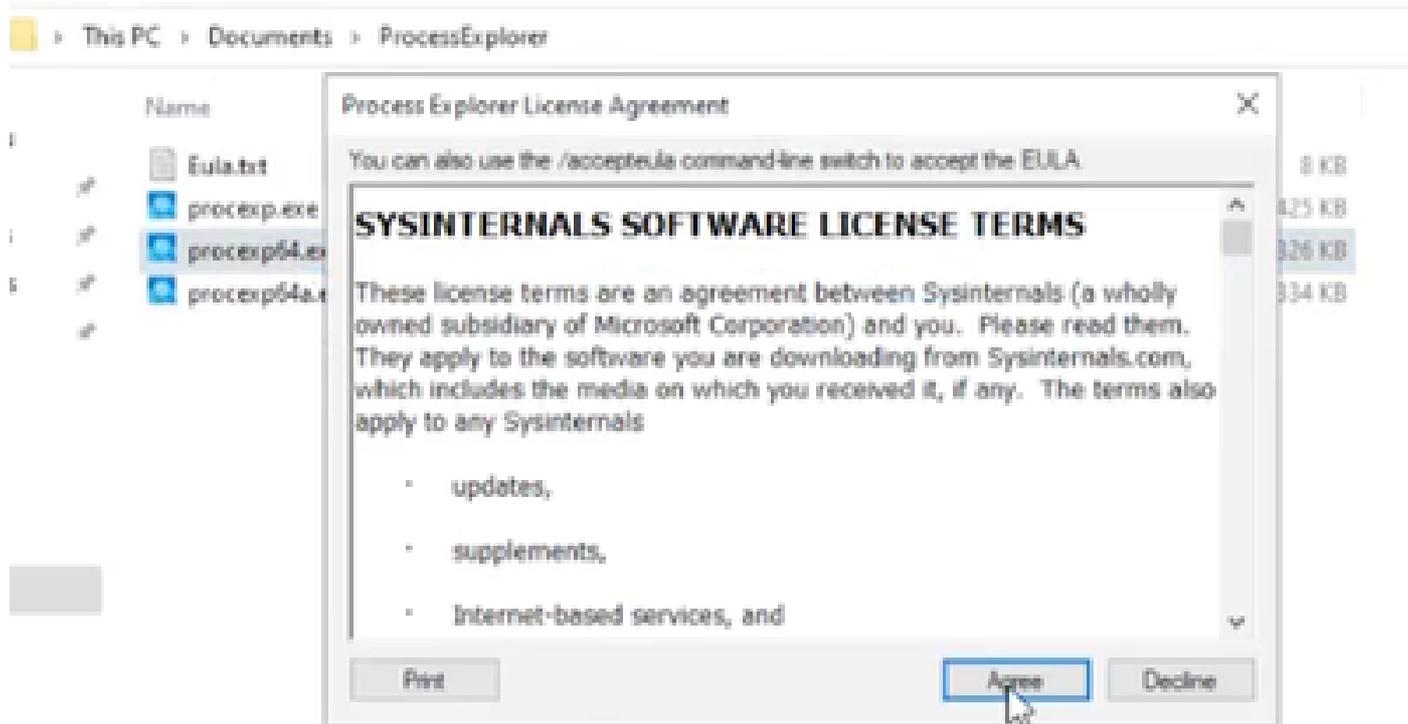
### Identifique e interrompa processos bloqueados

Para resolver bloqueios de arquivo:

1. Use o [Process Explorer](#).
2. Copie o arquivo EXE para o servidor CVP e execute-o.
3. Clique com o botão direito do mouse e selecione Executar como administrador (caso contrário,

alguns processos podem ficar inacessíveis).

4. Aceite o contrato de licença para iniciar o Process Explorer.

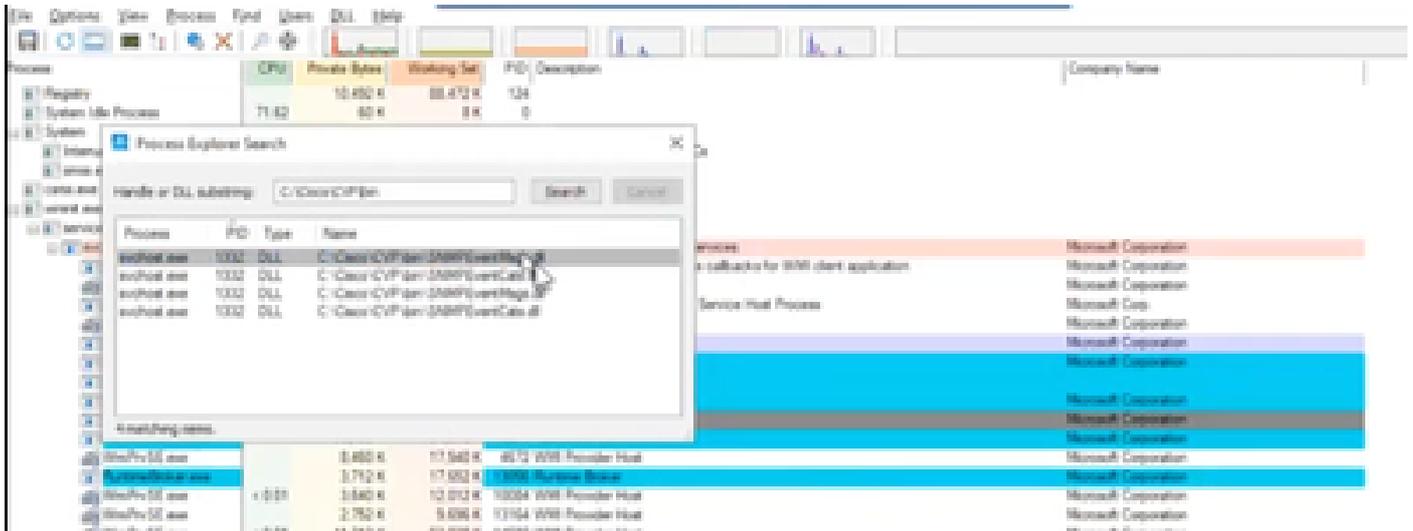


A janela do gerenciador de processos é aberta:

Process	CPU	Private Bytes	Working Set	PID	Description	Company Name
Registry		6,428 K	90,688 K	124		
System Idle Process	94.91	60 K	0 K	0		
System	< 0.01	56 K	148 K	4		
System Interrupts	0.38	0 K	0 K	n/a	Hardware Interrupts and DPCs	
smss.exe		1,116 K	1,268 K	476		
csrss.exe	< 0.01	2,064 K	7,128 K	576		
csrss.exe	< 0.01	2,316 K	6,496 K	680		
wininit.exe		1,404 K	6,776 K	712		
services.exe		7,392 K	16,396 K	824		
svchost.exe		8,572 K	26,536 K	972	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
WmiPrvSE.exe		34,040 K	50,284 K	1780		
WmiPrvSE.exe		13,496 K	25,296 K	2480		
WmiPrvSE.exe		4,596 K	12,328 K	9884		
WmiPrvSE.exe		3,312 K	9,888 K	10236		
WmiPrvSE.exe	< 0.01	34,500 K	50,480 K	10564		
WmiPrvSE.exe		24,052 K	33,324 K	8496		
MonitoringHost.exe	< 0.01	133,136 K	123,076 K	13204		
WmiPrvSE.exe		4,596 K	16,716 K	10712		
dhhost.exe		2,260 K	10,672 K	8584	COM Surrogate	Microsoft Corporation
TextInputHost.exe		10,420 K	44,908 K	14912		Microsoft Corporation
StartMenuExperience		20,872 K	69,032 K	14940		
RuntimeBroker.exe		4,584 K	24,660 K	15040	Runtime Broker	Microsoft Corporation
SearchApp.exe	Susp...	39,296 K	76,208 K	15320	Search application	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		22,300 K	45,336 K	15352	Runtime Broker	Microsoft Corporation
ApplicationFrameHost		5,528 K	25,912 K	6504	Application Frame Host	Microsoft Corporation
RuntimeBroker.exe		3,364 K	17,996 K	14164	Runtime Broker	Microsoft Corporation
MonitoringHost.exe		3,672 K	12,612 K	3340		
svchost.exe	< 0.01	8,920 K	18,032 K	552	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,524 K	10,072 K	640	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,168 K	5,172 K	1008	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,524 K	6,640 K	1124	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,472 K	7,688 K	1208	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
vdm.exe		3,312 K	13,168 K	1588	Virtual Disk Service	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	37,028 K	49,196 K	1604	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,400 K	10,112 K	1700	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		2,464 K	11,712 K	2708	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		1,464 K	6,020 K	2724	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe		3,824 K	8,544 K	2744	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation
svchost.exe	< 0.01	1,936 K	9,328 K	2752	Host Process for Windows S...	Microsoft Corporation

## 5. Procure o processo bloqueado.

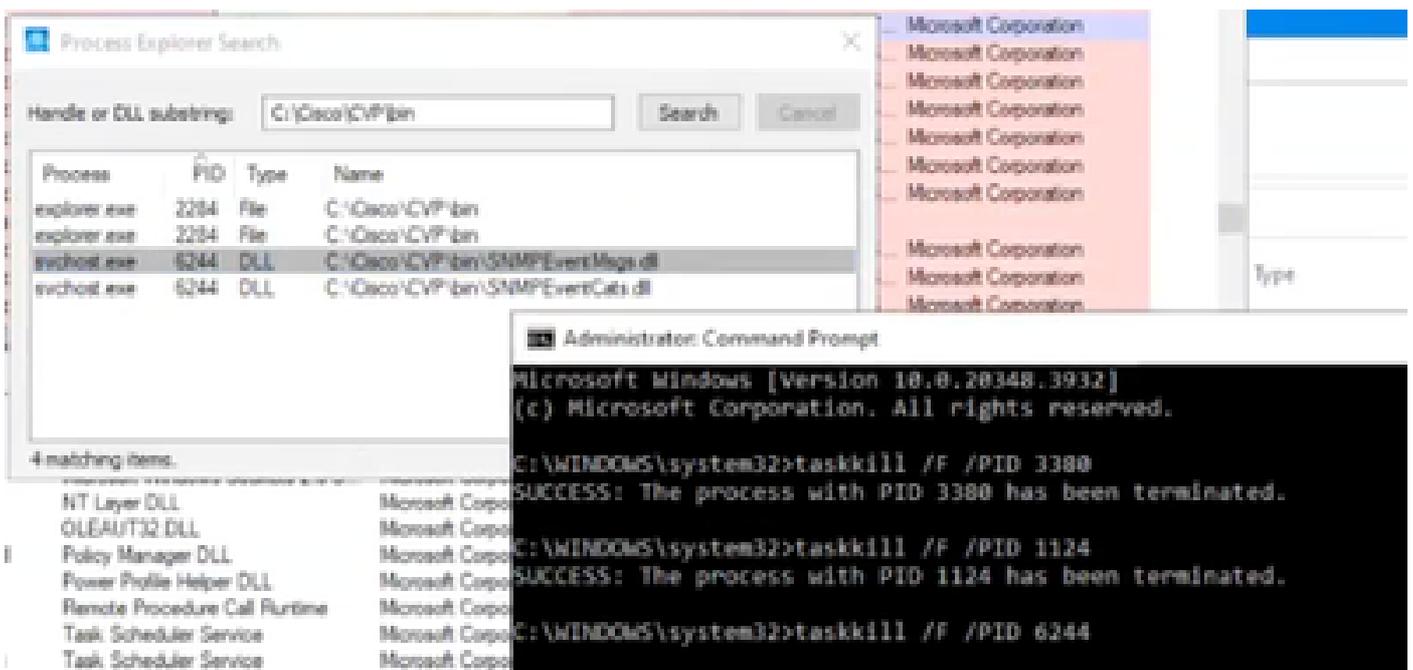
- Use a função de pesquisa para localizar o(s) processo(s) visto(s) como bloqueado(s) no registro de instalação do CVP.



6. Observe os IDs de processo (PIDs).

7. Abra o prompt de comando como administrador. Use este comando para eliminar o processo:

- `taskkill /F /PID <ID do processo>`



8. Verifique no Process Explorer se os processos não estão mais ativos.

9. Execute novamente o instalador do CVP versão 15.



# Unified Customer Voice Portal

Version 15.0(1)



© 2025 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved. Cisco, the Cisco logo, Cisco Systems, and the Cisco Systems logo are trademarks or registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

Se todos os processos bloqueados forem apagados, a instalação prosseguirá com êxito.

## Notas

- Certifique-se sempre de ter as permissões necessárias e entender o impacto da interrupção de processos em um ambiente de produção.
- Se os problemas persistirem, consulte a documentação oficial da Cisco ou entre em contato com o Suporte Técnico da Cisco.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.