

排除CUIC错误"故障; 无效SUB协议无效SUB协议 : sqlserver"

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Background信息](#)

[问题](#)

[Troubleshoot](#)

[摘要](#)

[解决方案](#)

Introduction

本文描述如何排除Cisco Unified智力Center(CUIC)故障，当不能连接到联络中心企业(CCE)时管理和数据库服务器(AD)。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- 管理和数据库服务器(AD) awdb本地数据库
- CUIC

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

Background信息

CUIC连接到在AD服务器的awdb。当连接失效与一个特定错误，并且时您收集了CUIC记录您看到

此错误。

```
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)
```

这是指示访问SQL server数据来源的那发生故障的一个通用的错误。此错误的一常见原因与传输层安全(TLS)握手进程的故障在CUIC和AD服务器之间的关连。

问题

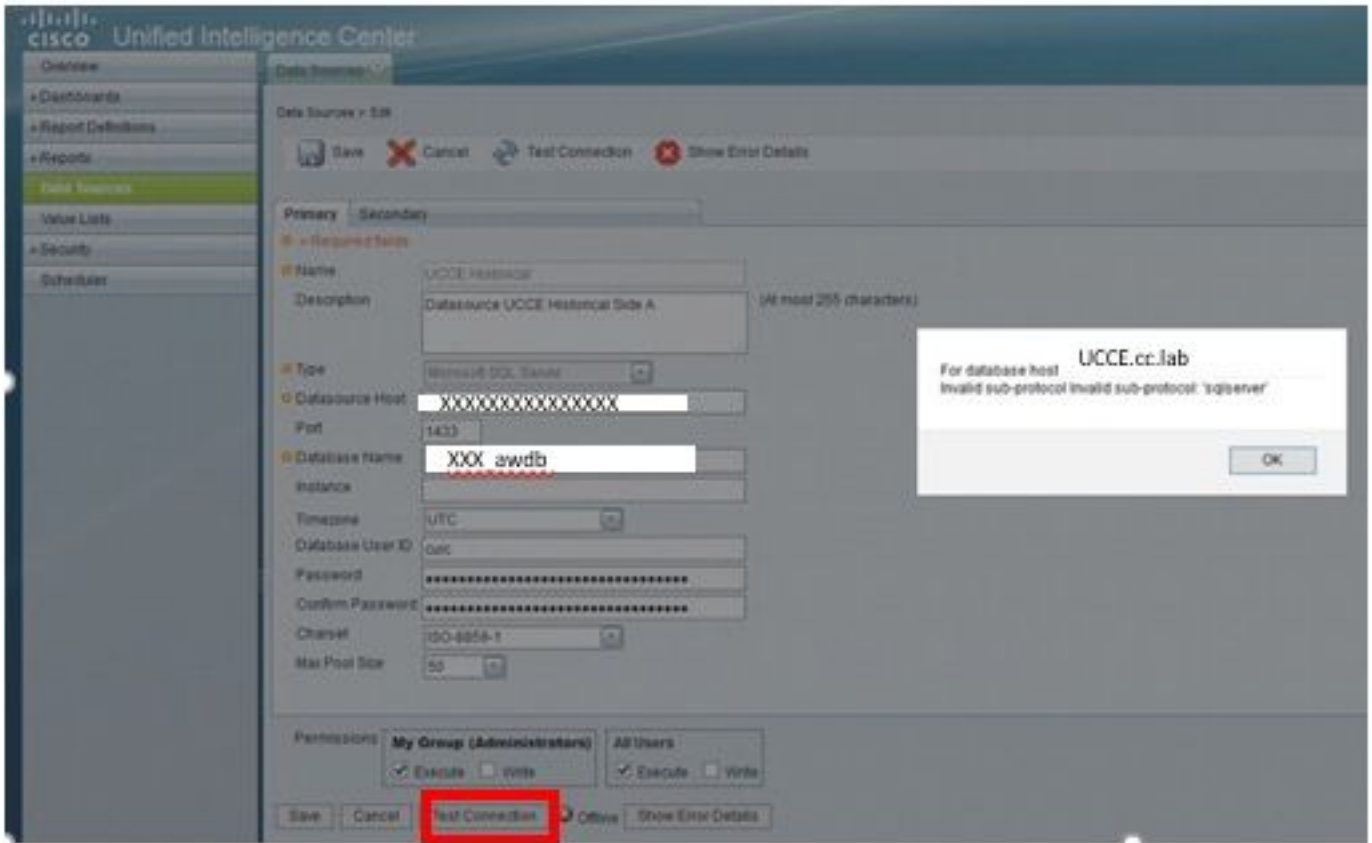
当CUIC不能连接到数据库并且时没有信息提交，当报告生成，在CUIC主页>数据来源下，您看到数据来源脱机时(如镜像所显示的红色X)。



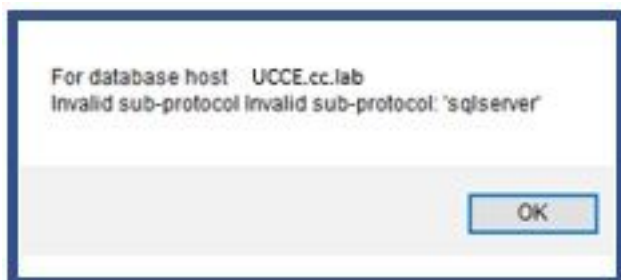
Data Sources	
Name	Connected Node
<input checked="" type="radio"/> CUIC	
<input type="radio"/> UCCE Historical	 Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	 Primary

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

当数据来源被编辑时，如果theTest **Connect**按钮选择，如镜像所显示，您看到此错误。



这是报告的特定错误：“数据库主机UCCE.cc.lab无效SUB协议无效SUB协议：‘SQL server’”如镜像所显示。



Troubleshoot

步骤1.收集CUIC应用程序日志。

Step 2.在CUIC应用程序日志您查找例外与此问题有关。

```
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)
```

Note:UCCE 11.6支持传输层安全(TLS) 1.2与AD的连接。当CUIC 11.5仅支持TLS 1.0/1.1，此错误与TLS版本不匹配有关。参考[兼容表](#)欲知更多信息。

摘要

在此方案的错误归结于事实CUIC 11.5使用TLS 1.0，而Microsoft SQL Server使用的版本是TLS 1.2。

有增进缺陷与此TLS兼容性问题有关，此工作情况较详细地被描述：[CSCvd35048](#)。

解决方案

在日志的错误只指示与为任何数量的原因失效的数据来源的连接。如果问题与TLS协商故障有关，有可以实现解决此问题的两个选项。

默认情况下**选项1**。CUIC 11.6支持TLS 1.2。升级CUIC服务器到11.6和主动地安装最新的COPS文件。这是推荐的选项。

选项2。可能也使用临时应急方案。您能更换在AD的一些注册密匙为了与TLS 1.0一起使用。这些是需要更换的注册密匙。

```
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)
```

警告：选项2不是推荐的。如果不将能升级CUIC到版本11.6，只请使用它。