

Dépanner l'erreur CUIC "Sous-protocole non valide Sous-protocole non valide : sqlserver"

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Dépannage](#)

[Résumé](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) lorsque n'est pas en mesure de se connecter à Contact Center Enterprise (CCE) Administration and Database Server (ADS).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Administration et serveur de base de données (ADS) **awdb** base de données locale
- CUIC

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- 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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

CUIC se connecte à **awdb** sur le serveur ADS. Lorsque la connexion échoue avec une erreur spécifique et que vous avez collecté les journaux CUIC, vous voyez cette erreur.

```
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)
```

Il s'agit d'une erreur générique qui indique que l'accès à la source de données SQL Server a échoué. Une raison courante de cette erreur est liée à une défaillance du processus de connexion TLS (Transport Layer Security) entre CUIC et le serveur ADS.

Problème

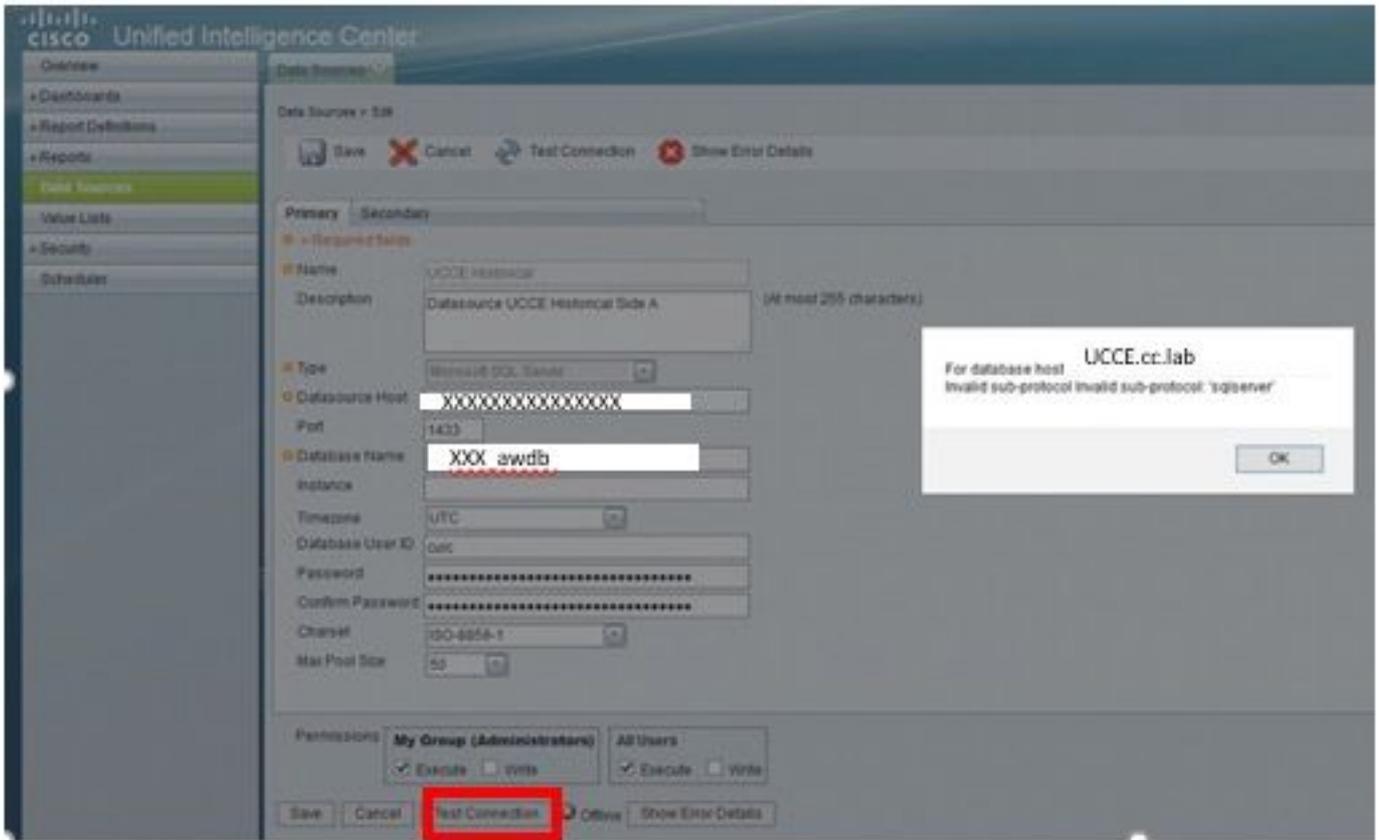
Lorsque CUIC ne parvient pas à se connecter à la base de données et qu'aucune information n'est donc présentée lors de la génération d'un rapport, sous **CUIC page principale > Sources de données**, vous voyez la source de données hors connexion (X rouge) comme illustré dans l'image.



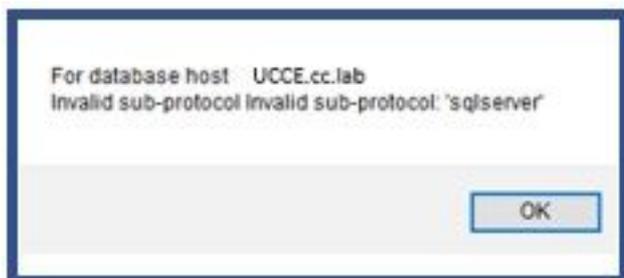
Data Sources	
Name	Connected Node
<input checked="" type="radio"/> CUIC	
<input type="radio"/> UCCE Historical	 Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	 Primary

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

Lorsque la source de données est modifiée, si le bouton **Tester la connexion** est sélectionné, cette erreur s'affiche, comme illustré dans l'image.



Voici l'erreur spécifique signalée : "Pour l'hôte de base de données UCCE.cc.lab Sous-protocole non valide Sous-protocole non valide : 'sql server' " comme indiqué dans l'image.



Dépannage

Étape 1. Collecter les journaux d'application CUIC

Étape 2. Dans les journaux de l'application CUIC, vous trouvez l'exception liée à ce problème.

```
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 prend en charge TLS (Transport Layer Security) 1.2 pour la connexion à ADS. Cette erreur est liée à une non-correspondance de version TLS car CUIC 11.5 prend uniquement en charge TLS 1.0/1.1. Référez-vous à la [matrice de compatibilité](#) pour plus d'informations.

Résumé

L'erreur dans ce scénario est due au fait que CUIC 11.5 utilise TLS 1.0, alors que la version utilisée par Microsoft SQL Server est TLS 1.2.

Il y a un défaut d'amélioration lié à ce problème de compatibilité TLS, où ce comportement est décrit plus en détail : [CSCvd35048](#) .

Solution

L'erreur dans les journaux indique uniquement que la connexion à la source de données a échoué pour un certain nombre de raisons. Si le problème est lié à un échec de négociation TLS, deux options peuvent être implémentées pour résoudre ce problème.

Option 1. CUIC 11.6 prend en charge TLS 1.2 par défaut. Mettez à niveau le serveur CUIC vers la version 11.6 et installez de manière proactive le dernier fichier COP. Cette option est recommandée.

Option 2. Une solution de contournement temporaire peut également être utilisée. Vous pouvez modifier certaines clés de Registre sur le ADS afin de travailler avec TLS 1.0. Ce sont les clés de Registre qui doivent être modifiées.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\TLS 1.0\Server] "Enabled"=dword:00000001(Defaults to 0 and disables by default)
```

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocols\TLS 1.0\Client] "Enabled"=dword:00000001(Defaults to 0 and disables by default)
```

Attention : L'option 2 n'est pas recommandée. Utilisez-le uniquement si vous ne pouvez pas mettre à niveau CUIC vers la version 11.6.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.