

CUICエラー「Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol:sqlserver」

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景情報](#)

[問題](#)

[トラブルシューティング](#)

[要約](#)

[解決方法](#)

概要

このドキュメントでは、がContact Center Enterprise(CCE)管理およびデータベースサーバ(ADS)に接続できない場合に、Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Administration and Database Server(ADS)awdbローカルデータベース
- CUIC

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

- CUIC 11.5
- UCCE 11.6

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景情報

CUICはADSサーバのawdbに接続します。特定のエラーで接続が失敗し、CUICログを収集した場合は、このエラーが表示されます。

```
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)
```

これは、SQL Serverデータソースへのアクセスに失敗したことを示す一般的なエラーです。このエラーの一般的な原因の1つは、CUICとADSサーバ間のTransport Layer Security(TLS)ハンドシェイクプロセスの失敗に関連しています。

問題

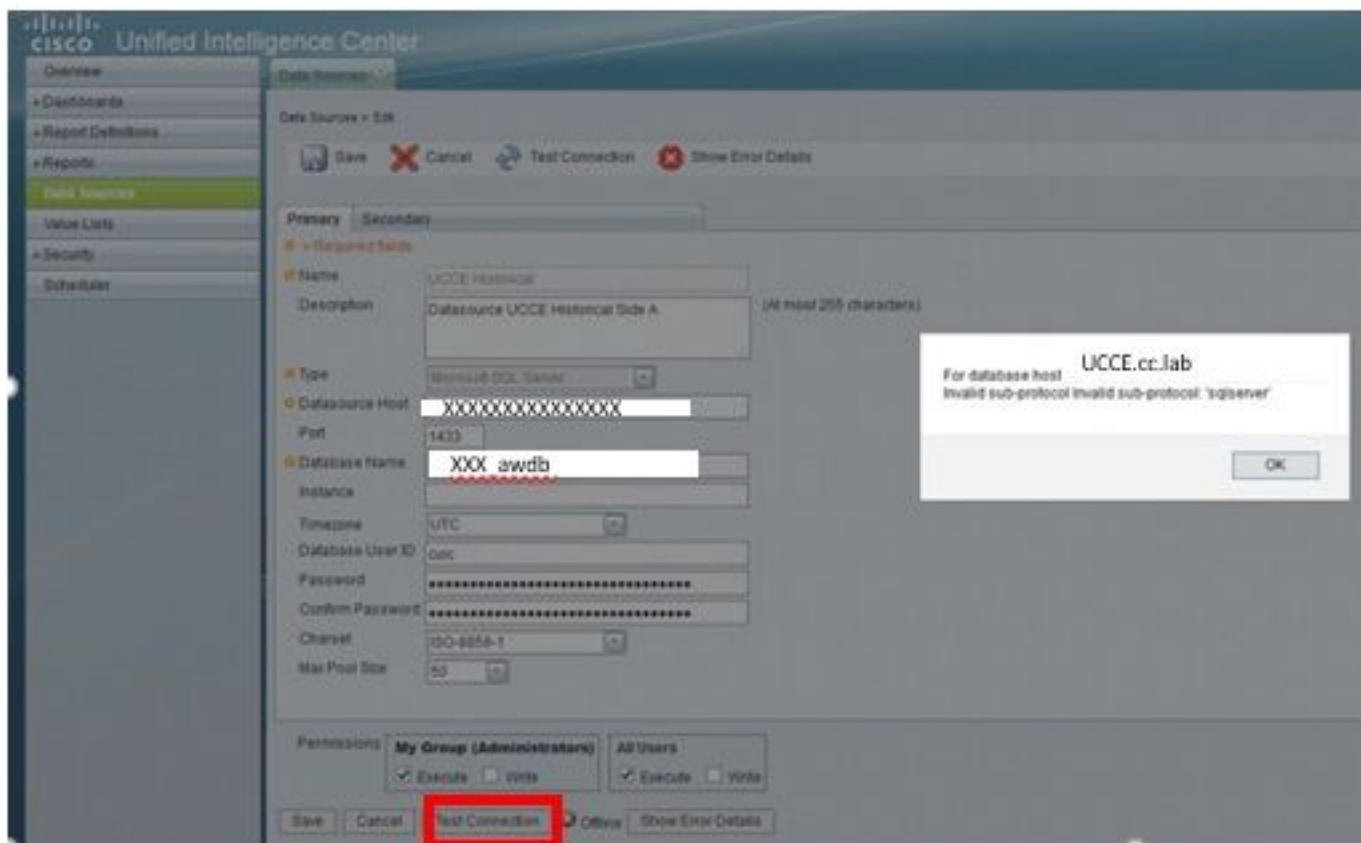
CUICがデータベースに接続できないため、レポートの生成時に情報が表示されない場合は、[CUIC main page] > [Data Sources] で、図に示すようにデータソースがオフライン (赤いX) になっていることを確認します。



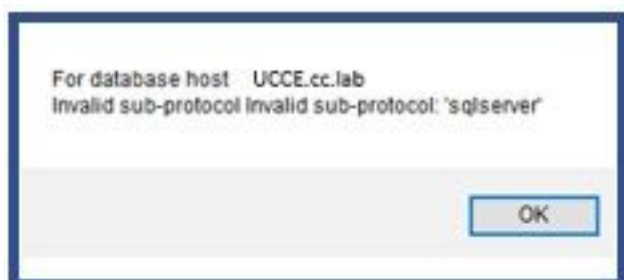
Data Sources	
Name	Connected Node
<input type="radio"/> CUIC	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> UCCE Historical	<input type="checkbox"/> Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	<input type="checkbox"/> Primary

Create Edit Delete Refresh Switch Over

データソースを編集するときに、[Test connect] ボタンを選択すると、次の図に示すように、このエラーが表示されます。



報告された特定のエラーは次のとおりです。「For database host UCCE.cc.lab Invalid sub-protocol Invalid sub-protocol:図に示すように、'sql server'」。



トラブルシューティング

ステップ1:CUICアプリケーションログを収集します。

ステップ2:CUICアプリケーションログに、この問題に関連する例外が記録されています。

```
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)
```

注：UCCE 11.6は、ADSへの接続のためにTransport Layer Security(TLS)1.2をサポートします。CUIC 11.5はTLS 1.0/1.1のみをサポートしているため、このエラーはTLSバージョンの不一致に関連しています。詳細については、「[互換性マトリクス](#)」を参照してください。

要約

このシナリオのエラーは、CUIC 11.5がTLS 1.0を使用し、Microsoft SQL Serverが使用するバージョンがTLS 1.2であるためです。

このTLS互換性の問題に関連する拡張不具合があります。この動作については、次に詳しく説明します。[CSCvd35048](#)。

解決方法

ログのエラーは、さまざまな理由でデータソースへの接続が失敗したことを示しているだけです。問題がTLSネゴシエーションの失敗に関連している場合、この問題を解決するために実装できるオプションが2つあります。

オプション1:CUIC 11.6はデフォルトでTLS 1.2をサポートします。CUICサーバを11.6にアップグレードし、最新のCOPファイルを予防的にインストールします。これは推奨されるオプションです。

オプション2：一時的な回避策も使用できます。 TLS 1.0を使用するためにADSの一部のレジストリキーを変更できます。これらは変更する必要があるレジストリキーです。

```
[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)
```

注意：オプション2は推奨されません。CUICをバージョン11.6にアップグレードできない場合にのみ使用してください。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。