

Batimentos cardíacos perdidos/perda de conectividade

Contents

[Introduction](#)

[Sintomas](#)

[Coleção Perfmon do lado CVP](#)

[Descrição da causa/problema](#)

[Chamadas de procedimento adiadas](#)

[Como a taxa de DPC afeta nossas comunicações e aplicativos?](#)

[Condições/ambiente](#)

[Resolução](#)

[Informações de hotfix](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve uma perda de batimentos entre o PIM (Voice Response Unit Peripheral Interface Manager) e o servidor CVP (Customer Voice Portal). Isso causou um failover e problemas intermitentes.

Sintomas

- No servidor PIM, os erros nos registros aparecem como:

```
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.
```

- Nos registros de erros do servidor de chamadas CVP, os erros nos registros aparecem como:

```
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]
```

- Nos registros do CVP Call Server, os erros nos registros não são tão importantes quanto os

datadores:

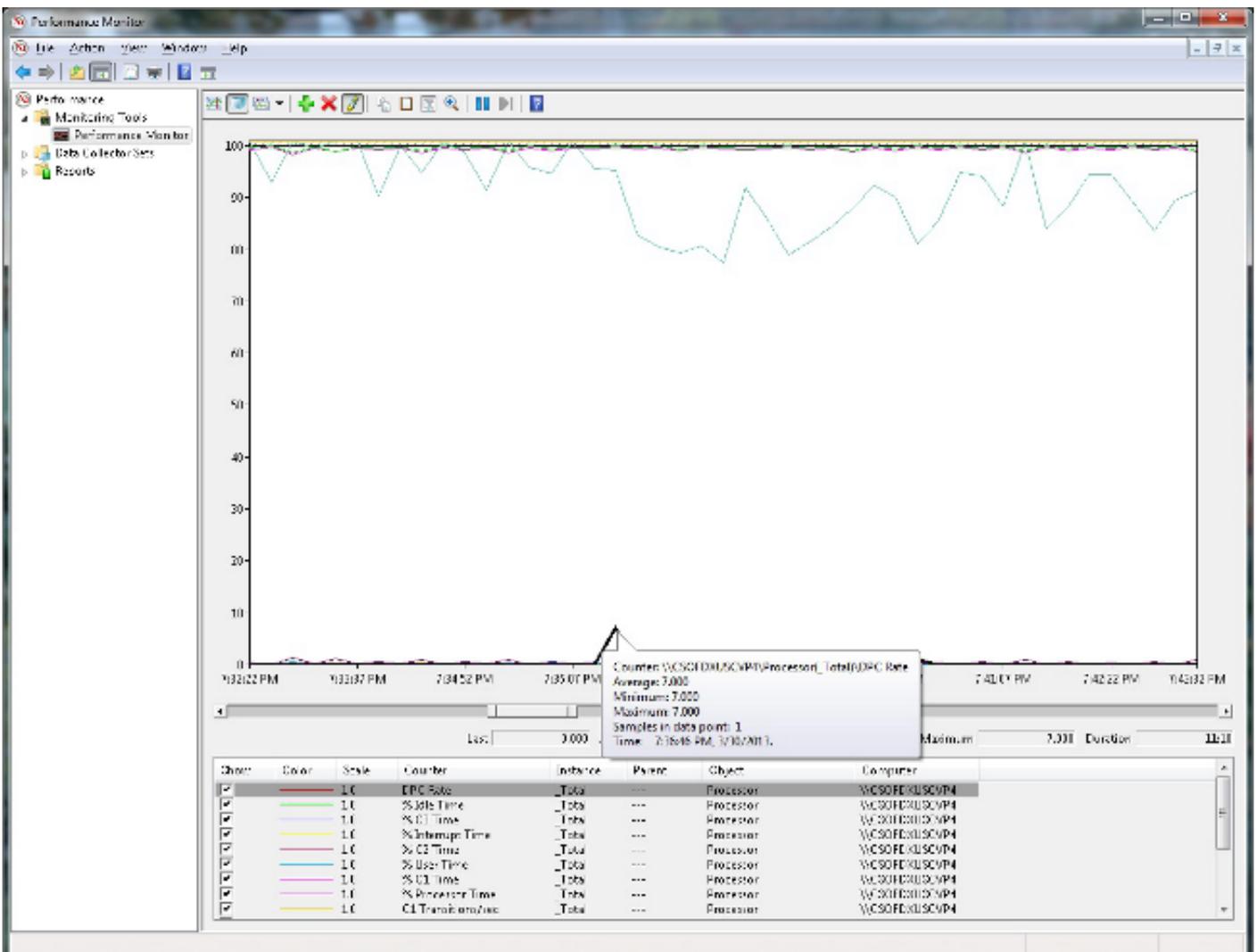
```
Mar 30 2013 19:36:46.531 -0500: %CVP_8_5_IVR-7-CALL:
{Thrd=http-8000-1} VXMLManager:generateVXML:
CALLGUID=E1D13C7998D111E288360013C39AE710
Generated VXML from template 'PlayMediaIOS.template' for
client: 161.135.211.38 clientType: IOS
```

```
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]
```

Note: Observe o retardo de 11 segundos nos registros do CVP. Isso coincide com os registros PIM e a perda de pulsação.

Coleção Perfmon do lado CVP

Coletar o Perfmon (formato CSV) de ambos os servidores afetados. Nesse caso, foi o servidor CVP e o servidor Gateway Periférico (PG) onde a URV afetada foi hospedada. Abra o perfmon em um sistema local. Identifique o intervalo de tempo em que um heartbeat está faltando ou uma lacuna na comunicação (logs) é exibida. Selecione a taxa de Chamada de Procedimento Adiada (DPC - Deferred Procedure Call) e identifique se houve movimento ascendente no intervalo de tempo. Neste cenário, houve um aumento de 0 para 10 no exato segundo em que a lacuna no registro estava presente (consulte a figura). Se você verificar que a lacuna de log coincide com os picos de DPC (independentemente da porcentagem), o DPC é o provável culpado dos pacotes descartados do User Datagram Protocol (UDP).



Descrição da causa/problema

Chamadas de procedimento adiadas

% de tempo de DPC mostra a porcentagem de tempo gasto pelo processador para receber e atender chamadas de procedimento adiadas (DPCs) no período de tempo do intervalo de exemplo. Os DPCs são interrupções executadas com uma prioridade mais baixa que interrupções padrão. % de Tempo de DPC é um componente de % Tempo Privilegiado porque os DPCs são executados no modo privilegiado. Eles são contados separadamente e não são um componente dos contadores de interrupção. Este contador exibe o tempo médio de ocupado como uma porcentagem do tempo de amostra.

Consulte [Objeto do Processador Windows Server](#) - Ao clicar no link, você será direcionado para um site de terceiros que não é afiliado à Cisco.

Como a taxa de DPC afeta nossas comunicações e aplicativos?

O driver Ndis.sys enfileira as rotinas de DPC em um nível de baixa importância no mesmo processador que atende à rotina de serviço de interrupção (ISR). Portanto, a rotina de DPC relacionada ao UDP vai para o final da fila e essa rotina de DPC é processada por último. Além disso, a fila de DPC do processador pode não estar vazia e esses DPCs para outros drivers de E/S são processados primeiro. Se a taxa de DPC for suficientemente alta para todos os drivers de E/S, não apenas para NDIS, pode haver um atraso notável.

Sob uma situação de estresse intenso, esse atraso pode fazer com que o sistema descarte pacotes quando os buffers de recepção do adaptador Ethernet são preenchidos enquanto os buffers de recepção aguardam a conclusão da rotina de DPC em fila.

Consulte [Aplicativos que usam o protocolo UDP podem encontrar um desempenho ruim em um computador que está executando o Windows Server 2003](#) - Ao clicar no link, você será direcionado para um site de terceiros que não é afiliado à Cisco.

Condições/ambiente

Isso afeta apenas o tráfego UDP.

Os suspeitos normais, como configurações de NIC, descarga de TCP e snapshots de VM, também podem causar problemas semelhantes.

Resolução

Consulte [Aplicativos que usam o protocolo UDP podem encontrar um desempenho ruim em um computador que está executando o Windows Server 2003](#) - Ao clicar no link, você será direcionado para um site de terceiros que não é afiliado à Cisco.

Informações de hotfix

Há uma correção de conexão com suporte disponível na Microsoft. No entanto, a correção destina-se a corrigir apenas o problema descrito neste artigo. Aplique esse hotfix somente a sistemas que experimentem o problema descrito neste artigo. Essa correção pode receber testes adicionais. Portanto, se você não for severamente afetado por esse problema, a Cisco recomenda que você aguarde a próxima atualização de software que contém esse hotfix.

Se a correção estiver disponível para download, há uma seção "Hotfix download available" na parte superior do artigo da Base de conhecimento. Se a seção não for exibida, entre em contato com o Atendimento ao Cliente e o Suporte da Microsoft para obter a correção.

Note: Se ocorrerem problemas adicionais ou se for necessária alguma solução de problemas, talvez seja necessário criar uma solicitação de serviço separada. Os custos normais de suporte serão aplicados a perguntas e problemas de suporte adicionais que não se qualificam para esta correção específica. Para obter uma lista completa dos números de telefone de Suporte e Atendimento ao Cliente Microsoft ou para criar uma solicitação de serviço separada, visite a [página Contato de Suporte da Microsoft](#) - Ao clicar no link, você será direcionado para um site de terceiros que não seja afiliado à Cisco.

Note: O formulário 'Download do Hotfix disponível' exibe os idiomas para os quais a correção está disponível. Se você não vir seu idioma, uma correção não estará disponível para esse idioma.

Prerequisites

Para aplicar essa correção, seu computador deve executar o Windows Server 2003 Service Pack 2 (SP2).

Reiniciar requisito

Você deve reiniciar o computador depois de aplicar essa correção.

Informações do Registro

Você não precisa fazer nenhuma alteração no registro.

Informações do arquivo

A versão em inglês desse hotfix tem os atributos de arquivo (ou atributos de arquivo posteriores) listados nessas tabelas. As datas e horas desses arquivos são listadas em Tempo Universal Coordenado (UTC). Quando você visualiza as informações do arquivo, elas são convertidas para a hora local. Para encontrar a diferença entre UTC e horário local, use a guia **Fuso horário** no item **Data e hora** no Painel de controle.

Para todas as versões baseadas em x86 suportadas do Windows Server 2003

Nome do arquivo	Versão do arquivo	Tamanho do arquivo	Data	Tempo	Platform
Ndis.sys	5.2.3790.4524	210,432	04-jun-2009	13:29	x86

Para todas as versões baseadas em x64 suportadas do Windows Server 2003 e do Windows XP

Nome do arquivo	Versão do arquivo	Tamanho do arquivo	Data	Tempo	Platform
Ndis.sys	5.2.3790.4524	361,984	04-jun-2009	17:48	x64

Para todas as versões suportadas baseadas em Itanium do Windows Server 2003

Nome do arquivo	Versão do arquivo	Tamanho do arquivo	Data	Tempo	Platform
Ndis.sys	5.2.3790.4524	646,656	04-jun-2009	17:49	IA-64

Note: Para contornar o problema, ative o recurso de escala do lado de recepção (RSS) no computador afetado.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)