

Error de CUIC "Subprotocolo no válido Subprotocolo no válido: sqlserver"

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información de fondo](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Summary](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) cuando no puede conectarse al servidor de administración y base de datos (ADS) de Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Administration and Database Server (ADS) **awdb** local database
- CUIC

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Información de fondo

CUIC se conecta al **awdb** en el servidor ADS. Cuando la conexión falla con un error específico y ha recopilado los registros de CUIC, aparece este error.

```
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)
```

Este es un error genérico que indica que no se pudo acceder al origen de datos de SQL Server. Una razón común de este error se relaciona con una falla del proceso de intercambio de señales de seguridad de la capa de transporte (TLS) entre CUIC y el servidor ADS.

Problema

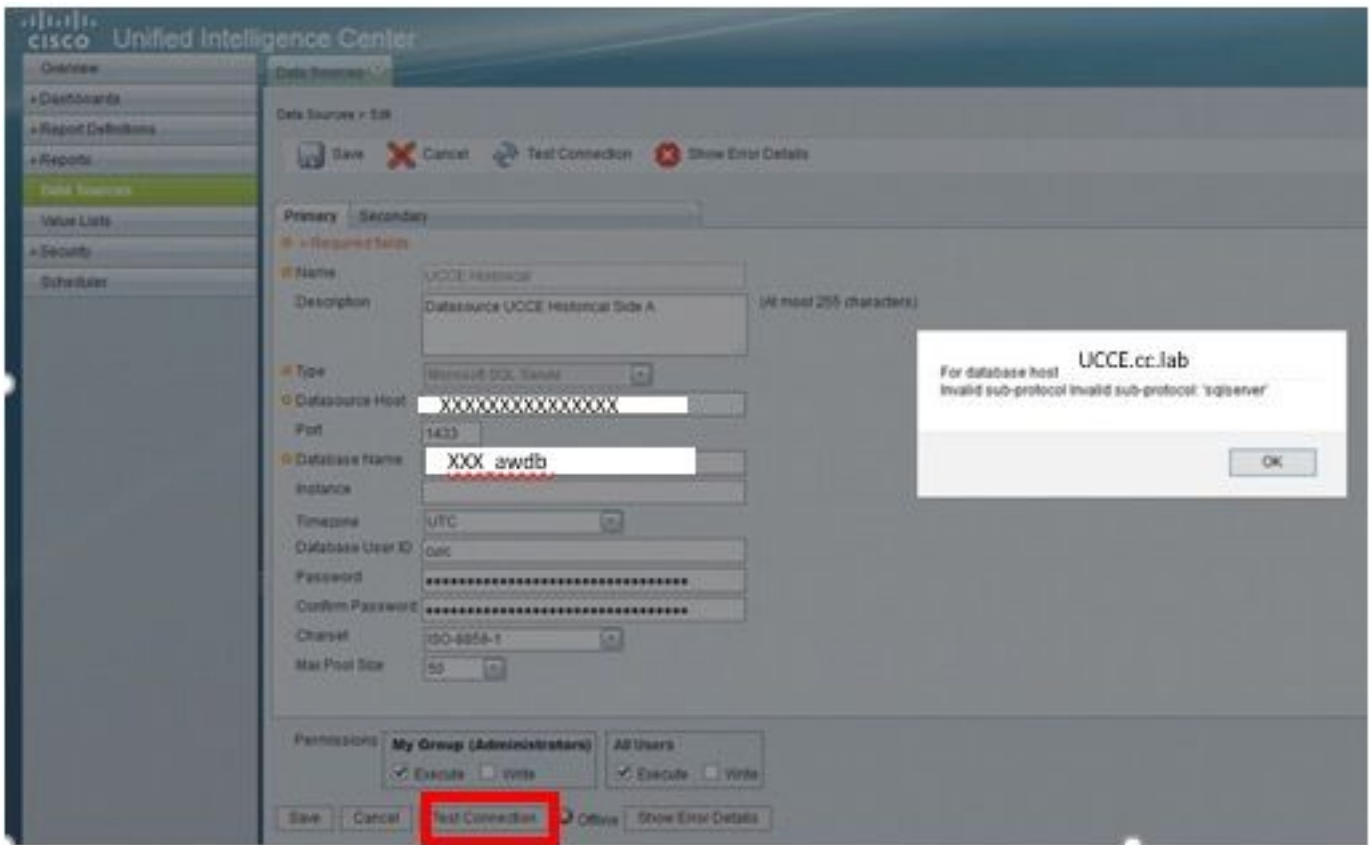
Cuando CUIC no puede conectarse a la base de datos y, por lo tanto, no se presenta información al generar un informe, en **Página principal de CUIC > Orígenes de datos**, verá el origen de datos sin conexión (X roja), como se muestra en la imagen.



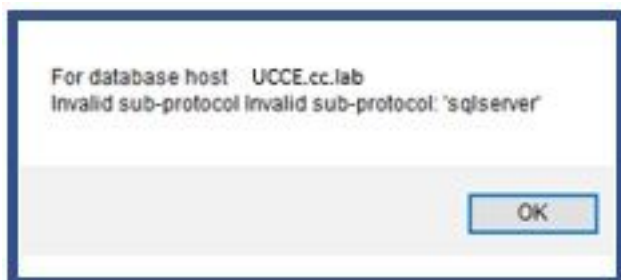
| Data Sources | |
|---------------------------------------|---|
| Name | Connected Node |
| <input checked="" type="radio"/> CUIC |  |
| <input type="radio"/> UCCE Historical |  Primary |
| <input type="radio"/> UCCE Realtime |  Primary |

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

Cuando se edita el origen de datos, si se selecciona el botón **Probar conexión**, aparece este error, como se muestra en la imagen.



Este es el error específico reportado: "Para el host de base de datos UCCE.cc.lab Subprotocolo no válido Subprotocolo no válido: 'sql server' " como se muestra en la imagen.



Troubleshoot

Paso 1. Recopilar registros de aplicaciones de CUIC.

Paso 2. En los registros de la aplicación CUIC encontrará la excepción relacionada con este problema.

```
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)
```

Nota: UCCE 11.6 admite la seguridad de la capa de transporte (TLS) 1.2 para la conexión a ADS. Este error está relacionado con la discordancia de la versión de TLS, ya que CUIIC 11.5 sólo admite TLS 1.0/1.1. Consulte la [matriz de compatibilidad](#) para obtener más información.

Summary

El error en esta situación se debe al hecho de que CUIIC 11.5 utiliza TLS 1.0, mientras que la versión utilizada por Microsoft SQL Server es TLS 1.2.

Hay un defecto de mejora relacionado con este problema de compatibilidad de TLS, donde este comportamiento se describe con más detalle: [CSCvd35048](#) .

Solución

El error en los registros sólo indica que la conexión al origen de datos ha fallado por varias razones. Si el problema está relacionado con una falla de negociación TLS, hay dos opciones que se pueden implementar para resolver este problema.

Opción 1. CUIIC 11.6 admite TLS 1.2 de forma predeterminada. Actualice el servidor CUIIC a la versión 11.6 e instale de forma proactiva el archivo COP más reciente. Esta es la opción recomendada.

Opción 2. También se puede utilizar una solución temporal. Puede cambiar algunas claves del Registro en ADS para que funcionen con TLS 1.0. Estas son las claves del Registro que deben cambiarse.

```
[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)
```

Precaución: No se recomienda la opción 2. Sólo utilícelo si no puede actualizar CUIIC a la versión 11.6.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).