

Défaillance/perte de connectivité

Contenu

[Introduction](#)

[Symptômes](#)

[Collection Perfmon du côté CVP](#)

[Description de la cause/du problème](#)

[Appels de procédure différés](#)

[Quel est l'impact du débit DPC sur nos communications et nos applications ?](#)

[Conditions/environnement](#)

[Résolution](#)

[Informations sur le correctif logiciel](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit une perte de battements de coeur entre le gestionnaire d'interface périphérique VRU (Voice Response Unit Peripheral Interface Manager) et le serveur CVP (Customer Voice Portal). Cela a provoqué un basculement et des problèmes intermittents.

Symptômes

- À partir du serveur PIM, les erreurs dans les journaux apparaissent comme suit :

```
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.
```

- À partir des journaux d'erreurs du serveur d'appels CVP, les erreurs des journaux apparaissent comme suit :

```
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]
```

- À partir des journaux du serveur d'appels CVP, les erreurs dans les journaux ne sont pas aussi importantes que les horodatages :

```

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

```

```

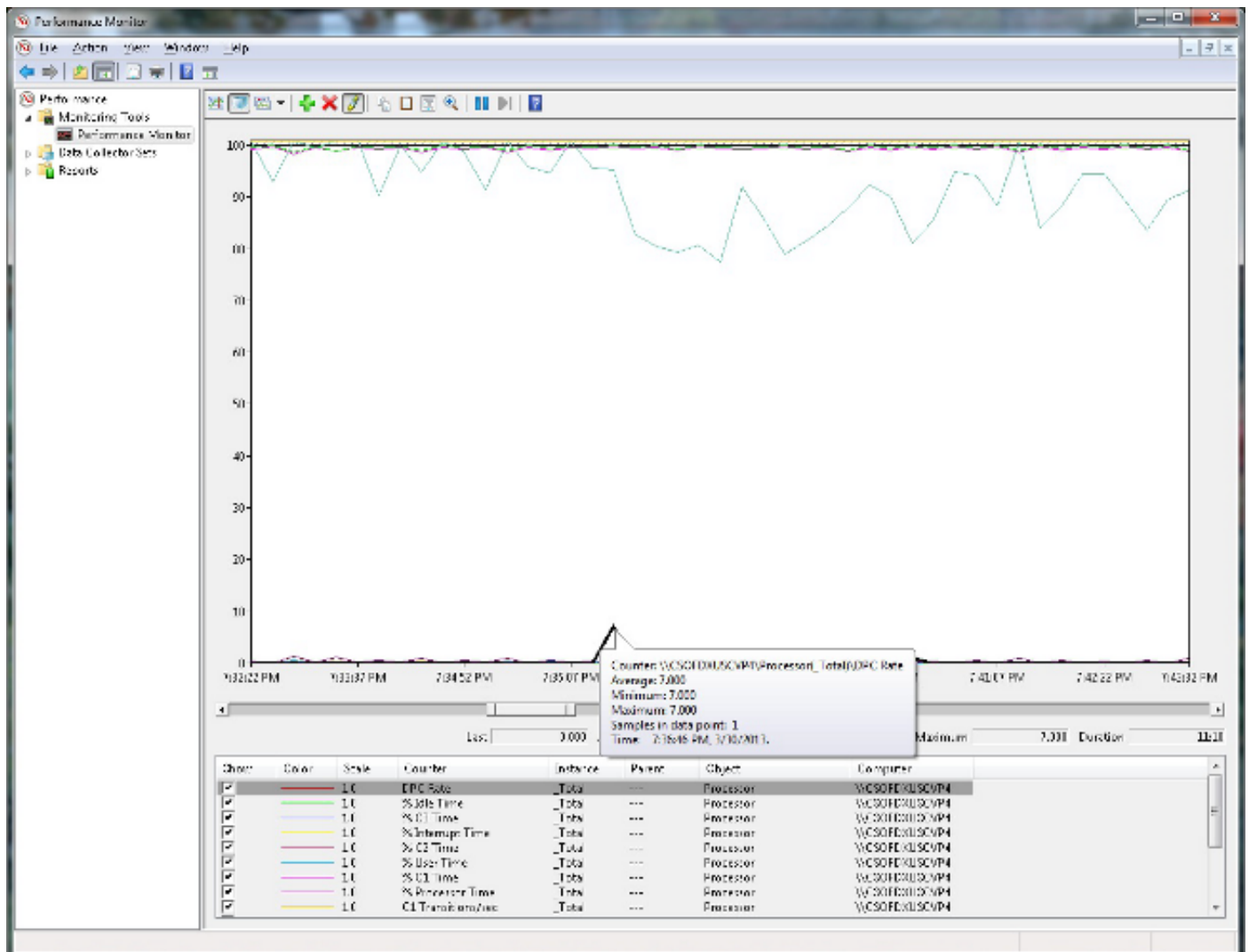
Mar 30 2013 19:36:57.328 -0500:
%CVP_8_5_ICM-6-LOGMSG_ICM_SS_GENERAL_INFO: Missed 2 VRU PIM
heartbeats. Closing session and waiting for new connection
from PIM. [id:2007]

```

Note: Notez le délai de 11 secondes dans les journaux CVP. Ceci coïncide avec les journaux PIM et la perte de pulsation.

Collection Perfmon du côté CVP

Collecter Perfmon (format CSV) à partir des deux serveurs affectés. Dans ce cas, c'est le serveur CVP et le serveur PG (Peripheral Gateway) où le VRU affecté a été hébergé. Ouvrez perfmon sur un système local. Identifiez le délai dans lequel une pulsation est manquante ou un écart de communication (journaux) apparaît. Sélectionnez le taux d'appel de procédure différée (DPC) et identifiez s'il y a eu un mouvement ascendant à la période. Dans ce scénario, il y a eu une augmentation de 0 à 10 à la seconde exacte où l'écart dans la journalisation était présent (voir la figure). Si vous vérifiez que l'écart de journalisation coïncide avec les pics DPC (quel que soit le pourcentage), alors le DPC est le coupable probable des paquets UDP (User Datagram Protocol) supprimés.



Description de la cause/du problème

Appels de procédure différés

% Temps DPC indique le pourcentage de temps passé par le processeur à recevoir et à traiter des appels de procédure différée (DPC) au cours de la période d'intervalle d'échantillonnage. Les DPC sont des interruptions qui s'exécutent à une priorité inférieure à celle des interruptions standard. % DPC Time est un composant de % Privileged Time car les DPC sont exécutés en mode privilégié. Ils sont comptés séparément et ne font pas partie des compteurs d'interruption. Ce compteur affiche le temps occupé moyen en pourcentage du temps échantillon.

Reportez-vous à [Windows Server Processor Object](#) - En cliquant sur le lien, vous serez dirigé vers un site Web tiers qui n'est pas affilié à Cisco.

Quel est l'impact du débit DPC sur nos communications et nos applications ?

Le pilote Ndis.sys met en file d'attente les routines DPC à un niveau d'importance faible sur le même processeur qui gère la routine de service d'interruption (ISR). Par conséquent, la routine DPC liée au protocole UDP se termine à la fin de la file d'attente et cette routine DPC est traitée en dernier. En outre, la file d'attente DPC du processeur n'est peut-être pas vide et ces DPC pour les autres pilotes d'E/S sont traités en premier. Si le débit DPC est suffisamment élevé pour tous les pilotes d'E/S, et pas seulement pour NDIS, il peut y avoir un retard notable.

Dans une situation de forte contrainte, ce délai peut entraîner la suppression de paquets par le système lorsque les tampons de réception de la carte Ethernet se remplissent pendant que les tampons de réception attendent la fin de la routine DPC mise en file d'attente.

Reportez-vous à [Applications qui utilisent le protocole UDP qui peuvent rencontrer des performances médiocres sur un ordinateur exécutant Windows Server 2003](#) - En cliquant sur le lien, vous serez dirigé vers un site Web tiers qui n'est pas affilié à Cisco.

Conditions/environnement

Cela affecte uniquement le trafic UDP.

Les suspects normaux tels que les paramètres de la carte réseau, le déchargement TCP et les snapshots de VM peuvent également causer des problèmes similaires.

Résolution

Reportez-vous à [Applications qui utilisent le protocole UDP qui peuvent rencontrer des performances médiocres sur un ordinateur exécutant Windows Server 2003](#) - En cliquant sur le lien, vous serez dirigé vers un site Web tiers qui n'est pas affilié à Cisco.

Informations sur le correctif logiciel

Un correctif logiciel pris en charge est disponible auprès de Microsoft. Cependant, le correctif est destiné à corriger uniquement le problème décrit dans cet article. Appliquez ce correctif logiciel uniquement aux systèmes qui rencontrent le problème décrit dans cet article. Ce correctif peut recevoir des tests supplémentaires. Par conséquent, si vous n'êtes pas gravement affecté par ce problème, Cisco vous recommande d'attendre la prochaine mise à jour logicielle contenant ce correctif.

Si le correctif logiciel est disponible en téléchargement, une section « Téléchargement du correctif logiciel disponible » se trouve en haut de l'article de la Base de connaissances. Si la section n'apparaît pas, contactez le service client et le support technique de Microsoft pour obtenir le correctif.

Note: Si des problèmes supplémentaires surviennent ou si un dépannage est nécessaire, vous devrez peut-être créer une demande de service distincte. Les coûts d'assistance habituels s'appliqueront aux questions et problèmes d'assistance supplémentaires qui ne sont pas admissibles à ce correctif spécifique. Pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone du service client et de l'assistance Microsoft ou pour créer une demande de service distincte, visitez la [page Contact du support Microsoft](#) - En cliquant sur le lien, vous serez dirigé vers un site Web tiers qui n'est pas affilié à Cisco.

Note: Le formulaire 'Téléchargement du correctif disponible' affiche les langues pour lesquelles le correctif est disponible. Si vous ne voyez pas votre langue, un correctif n'est pas disponible pour cette langue.

Conditions préalables

Pour appliquer ce correctif, votre ordinateur doit exécuter Windows Server 2003 Service Pack 2 (SP2).

Redémarrer la configuration requise

Vous devez redémarrer l'ordinateur après avoir appliqué ce correctif.

Informations sur le registre

Il n'est pas nécessaire de modifier le Registre.

Informations sur le fichier

La version anglaise de ce correctif possède les attributs de fichier (ou les attributs de fichier ultérieurs) qui sont répertoriés dans ces tableaux. Les dates et heures de ces fichiers sont indiquées dans l'heure universelle coordonnée (UTC). Lorsque vous affichez les informations de fichier, elles sont converties en heure locale. Pour trouver la différence entre l'heure UTC et l'heure locale, utilisez l'onglet **Fuseau horaire** dans l'élément **Date et heure** du Panneau de configuration.

Pour toutes les versions x86 de Windows Server 2003 prises en charge

Nom de fichier	Version du fichier	Taille du fichier	Date	Heure	Plateforme
----------------	--------------------	-------------------	------	-------	------------

Ndis.sys 5.2.3790.4524 210,432 4 juin 2009 13:29 x86

Pour toutes les versions x64 de Windows Server 2003 et de Windows XP prises en charge

Nom de fichier	Version du fichier	Taille du fichier	Date	Heure	Plateforme
Ndis.sys	5.2.3790.4524	361,984	4 juin 2009	17:48	x64

Pour toutes les versions Itanium prises en charge de Windows Server 2003

Nom de fichier	Version du fichier	Taille du fichier	Date	Heure	Plateforme
Ndis.sys	5.2.3790.4524	646,656	4 juin 2009	17:49	IA-64

Note: Afin de contourner le problème, activez la fonction d'évolutivité côté réception (RSS) sur l'ordinateur concerné.

Informations connexes

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)