

# Troubleshooting Erro CUIC "Subprotocolo inválido Subprotocolo inválido: sqlserver"

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de fundo](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Summary](#)

[Solução](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) quando o não consegue se conectar ao Contact Center Enterprise (CCE) Administration e ao servidor de banco de dados (ADS).

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Administração e Servidor de Banco de Dados (ADS) **awdb** banco de dados local
- CUIC

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões 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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de fundo

O CUIC se conecta ao **awdb** no servidor ADS. Quando a conexão falha com um erro específico e você coleta os logs do CUIC, esse erro é exibido.

```
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)
```

Este é um erro genérico que indica falha no acesso à fonte de dados do SQL Server. Um motivo comum para esse erro está relacionado a uma falha do processo de handshake do Transport Layer Security (TLS) entre o CUIC e o servidor ADS.

## Problema

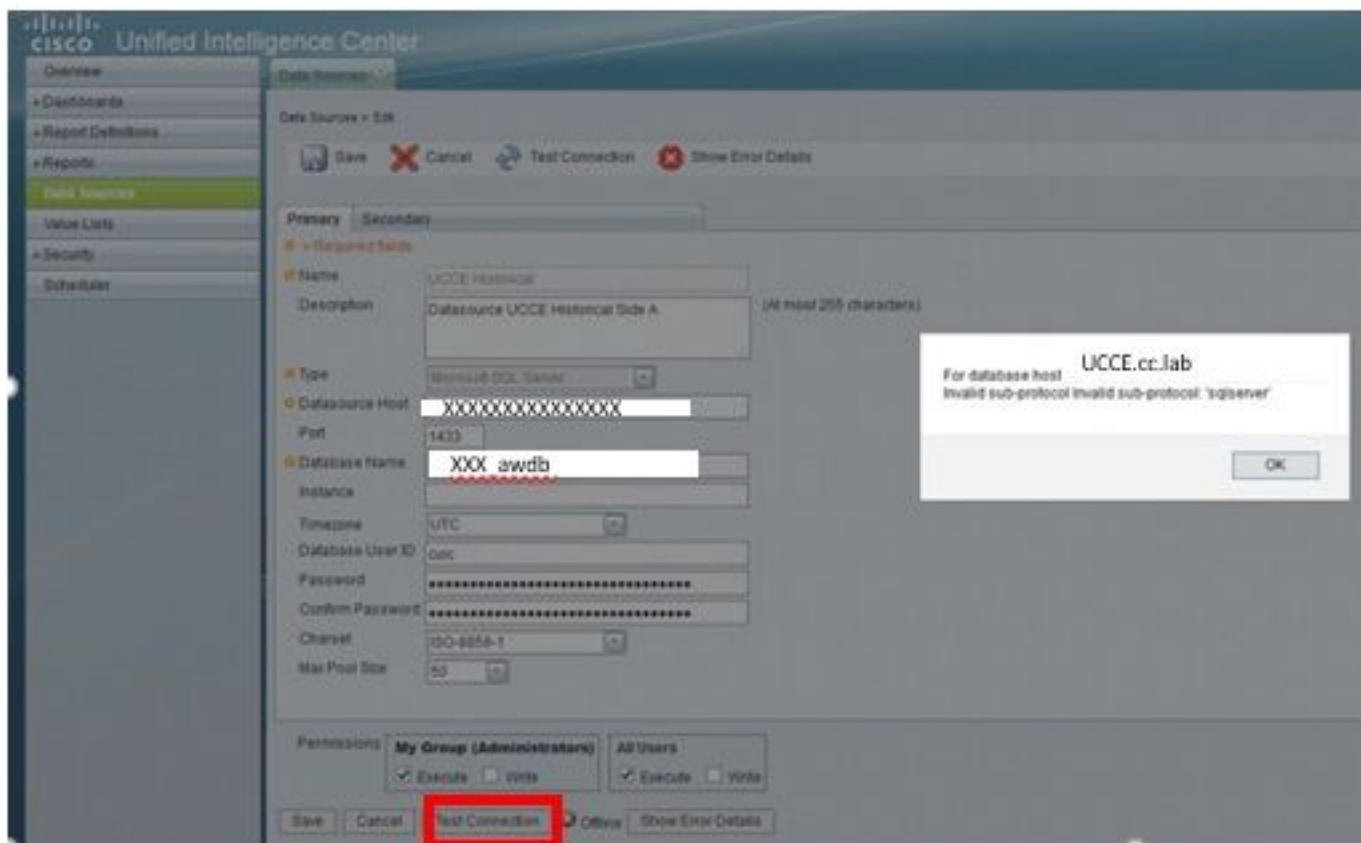
Quando o CUIC não consegue se conectar ao banco de dados e, portanto, nenhuma informação é apresentada quando um relatório é gerado, na **página principal do CUIC > Fontes de dados**, você vê a fonte de dados off-line (X vermelho) como mostrado na imagem.



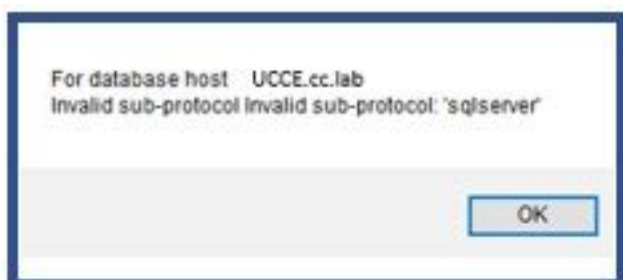
Data Sources	
Name	Connected Node
<input type="radio"/> CUIC	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="radio"/> UCCE Historical	<input type="checkbox"/> Primary
<input type="radio"/> UCCE Realtime	<input type="checkbox"/> Primary

Create Edit Delete Refresh Switch Over

Quando a fonte de dados é editada, se o botão **Testar conexão** estiver selecionado, você verá esse erro, como mostrado na imagem.



Este é o erro específico relatado: "Para o host do banco de dados UCCE.cc.lab Subprotocolo inválido Subprotocolo inválido: 'sql server' " como mostrado na imagem.



## Troubleshoot

Etapa 1. Colete os logs do aplicativo CUIC.

Etapa 2. Nos logs do aplicativo CUIC, você encontrará a exceção relacionada a esse 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)
```

**Note:** O UCCE 11.6 oferece suporte ao Transport Layer Security (TLS) 1.2 para conexão com o ADS. Este erro está relacionado à incompatibilidade de versão de TLS, pois o CUIC 11.5 só oferece suporte a TLS 1.0/1.1. Consulte a [Matriz de compatibilidade](#) para obter mais informações.

## Summary

O erro nesse cenário se deve ao fato de que o CUIC 11.5 usa TLS 1.0, enquanto a versão usada pelo Microsoft SQL Server é TLS 1.2.

Há um defeito de aprimoramento relacionado a esse problema de compatibilidade TLS, no qual esse comportamento é descrito com mais detalhes: [CSCvd35048](#).

## Solução

O erro nos logs indica apenas que a conexão com a fonte de dados falhou por vários motivos. Se o problema estiver relacionado a uma falha de negociação TLS, há duas opções que podem ser implementadas para resolver esse problema.

**Opção 1.** O CUIC 11.6 suporta TLS 1.2 por padrão. Atualize o servidor CUIC para a versão 11.6 e instale proativamente o arquivo COP mais recente. Essa é a opção recomendada.

**Opção 2.** Uma solução temporária também pode ser usada. Você pode alterar algumas chaves de registro no ADS para trabalhar com TLS 1.0. Essas são as chaves de registro que precisam ser alteradas.

```
[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)
```

**Caution:** A opção 2 não é recomendada. Use-o apenas se não puder atualizar o CUIC para a versão 11.6.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.