

# ISE 3.3でのアプリケーション再起動後にゲストポータルが機能しない場合のトラブルシューティング

## 内容

---

---

## お問い合わせ内容

ISEアプリケーションの再起動後、Cisco Identity Services Engine(ISE)3.3内の特定のゲストポータルが機能しなくなります。特に、ゲストユーザがこのポータルにアクセスしようとする、完全に空白のページまたは白いページが表示されます。この問題は、ISEバージョン3.3、3.4、および3.5に影響し、一貫して同じゲストポータルに影響します。システムに設定されているその他のゲストポータルでは、この問題は発生しません。

## トラブルシューティングのログ

ユーザが機能していないポータルのいずれかにアクセスしようとするたびに、guest.logに次のログが記録されます。

```
2025-01-18 10:38:00,540 ERROR [https-jsse-nio-10.205.1.7-8002-exec-10][[]] cisco.ise.portalwebaction.c
com.cisco.ise.portalwebaction.exceptions.PortalWebActionException: Exception encountered in Flow Proces
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalStepController.transition(PortalStepController.java:1
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalPreResultListener.handleStepTransition(PortalPreResul
...
Caused by: com.cisco.cpm.guestaccess.flowmanager.exception.FlowProcessorException: Software Error
at com.cisco.cpm.guestaccess.flowmanager.processor.PortalFlowProcessor.getNextTransition(PortalFlowProc
at com.cisco.ise.portalwebaction.controller.PortalStepController.transition(PortalStepController.java:8
... 58 more
Caused by: org.hibernate.LazyInitializationException: could not initialize proxy [com.cisco.cpm.guestac
at org.hibernate.proxy.AbstractLazyInitializer.initialize(AbstractLazyInitializer.java:170) ~[hibernate
at org.hibernate.proxy.AbstractLazyInitializer.getImplementation(AbstractLazyInitializer.java:310) ~[hi
at org.hibernate.proxy.pojo.bytebuddy.ByteBuddyInterceptor.intercept(ByteBuddyInterceptor.java:45) ~[hi
```

## 環境

- 製品 : Cisco Identity Services Engine(ISE)
- ソフトウェアバージョン : 3.3、3.4、3.5
- コンポーネント : ISEゲスト/スポンサー/SAML
- 構成 : 複数のゲストポータル。アプリケーションの再起動後に影響を受けるのは、特定のポータルのみです。
- 最近の変更 : ISEアプリケーションの再起動

## 解決策

[不具合CSCwq58770](#)が特定され、この問題が報告されました。この不具合は、ISE 3.3パッチ8、3.4パッチ4、および3.5パッチ2で解決されています。

回避策として、ポータルをデフォルトポータルから再作成するか、ポータルを再起動するためにポータルのポートを変更して元に戻す必要があります。

## 原因

Application Serverの再起動後にデータベースに挿入されたゲストポータルの古いフローエントリにより、この不具合が発生しました。

## 関連コンテンツ

- [不具合CSCwq58770](#)

## 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。