

# Solucionar problemas do Portal de convidado que não funciona após a reinicialização do aplicativo no ISE 3.3

## Contents

---

---

## Problema

Um portal de convidado específico no Cisco Identity Services Engine (ISE) 3.3 para de funcionar após a reinicialização de um aplicativo ISE. Especificamente, sempre que os usuários convidados tentam acessar esse portal, eles veem uma página totalmente em branco/em branco. Esse problema afeta as versões 3.3, 3.4 e 3.5 do ISE e afeta consistentemente o mesmo Portal de Convidado. Outros Portais de Convidado configurados no sistema não têm esse problema.

## Troubleshooting de logs

Os seguintes logs foram observados em guest.log sempre que um usuário tentou acessar um dos portais não funcionais.

```
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
```

## Ambiente

- Produto: Cisco Identity Services Engine (ISE)
- Versão do software: 3.3, 3.4, 3.5
- Componente: Convidado/Patrocinador/SAML do ISE
- Configuração: vários portais de convidado; somente portais específicos são afetados após a reinicialização do aplicativo
- Alterações recentes: reinicialização do aplicativo ISE

## Resolução

[O defeito CSCwq58770](#) foi identificado e arquivado para este problema. Este defeito é resolvido no ISE 3.3 Patch 8, 3.4 Patch 4 e 3.5 Patch 2.

Como solução alternativa, o portal deve ser recriado a partir de um portal padrão ou as portas do portal devem ser alteradas e revertidas para reiniciar o portal.

## Causa

Entradas de fluxo obsoletas para Portais Convidados sendo inseridas no banco de dados após a reinicialização do Servidor de Aplicativos causaram esse defeito.

## Conteúdo relacionado

- [Falha no CSCwq58770](#)

## 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.