

Erro da página de aviso 404 do SWG após clicar em Continuar no acesso seguro

Contents

Problema

Os usuários encontram erros 404 intermitentes depois de clicar em "Continuar" em uma página de aviso do Secure Web Gateway (SWG) em vez de terem permissão para passar como pretendido. Esse problema ocorre durante o fluxo de política normal quando as páginas de aviso do SWG são acionadas, afetando o acesso do usuário à Web. O problema se manifesta quando os usuários acessam a página de aviso SWG por meio da implementação de política desejada, mas depois de clicar em "Continuar" eles recebem 404 erros em vez de prosseguir para o destino pretendido.

Ambiente

- Tecnologia: Suporte à solução (SSPT - contrato necessário)
- Subtecnologia: Acesso seguro
- Linha de produtos: SECACCS
- Domínio afetado: block.sse.cisco.com

Resolução

O problema foi resolvido no CSC versão 5.1.16, que agora está disponível no CCO (Cisco Connection Online). A resolução envolveu modificações no tratamento DNS e no processamento de resposta para o domínio afetado.

Etapas de Resolução

Passo 1: Atualizar para CSC 5.1.16

Baixe e instale o CSC versão 5.1.16 do CCO, que contém a correção para o problema de manipulação de registros DNS.

Passo 2: Verificar Alterações de Resposta DNS

A resposta DNS AAAA para block.sse.cisco.com foi modificada para não usar IPs mapeados, eliminando a causa raiz do problema.

Passo 3: Testar a funcionalidade da página de aviso SWG

Verifique se os usuários podem clicar com êxito em "Continuar" nas páginas de aviso do SWG sem encontrar erros 404.

Solução de problemas de coleta de dados

Se o problema persistir ou para fins de diagnóstico, colete os seguintes registros.

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/security/secure-access/221240-troubleshoot-and-collect-basic-informati.html>

- Logs do DART com depuração máxima habilitada
- Capturas de pacotes de rede (pcap)
- Registros KDF
- Arquivos HAR (Arquivo HTTP) de sessões do navegador

Causa

O problema ocorreu devido aos registros DNS para block.sse.cisco.com no cache interno DNS que estão sendo substituídos por registros DNS duplicados com TTLs (valores Time To Live,

tempo de vida restante) aleatórios. Essa corrupção de DNS fez com que o mecanismo de redirecionamento da página de aviso do SWG falhasse, resultando em erros 404 quando os usuários tentaram continuar pela página de aviso. As inconsistências de manipulação de DNS impediram a resolução adequada do domínio usado para a funcionalidade da página de aviso.

Conteúdo relacionado

- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

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.