

知 某局点云简网络认证报错经验案例

Portal 范书珩 2022-07-30 发表

告警信息

报错url: <http://oasisauth.h3c.com/portal/portalError.jsp?errorCode=60000#>

报错信息: 未知错误60000



问题描述

现场一台AC做了云简网络固定账号认证，某天机房断电后，AC重新启动用户连接无线打开认证界面提示未知错误60000，无法认证成功

过程分析

首先检查AC与云简网络侧的认证配置，未发现异常，结合重启之前认证是成功的，判断基本配置没有问题。

随后在设备上收集debug：debug portal error、debug portal event，有如下报错：

```
*Jul 12 19:43:53:931 2022 WAC380-60 PORTAL/7/EVENT: Extend-
auth: Required cloud portal user_info. URL=http://oasisauth.h3c.com:80/portal/protocol?
response_type=userinfo&access_token=1658201i21cbe16784bd46c0a2195028&pv=1.06&apmac=EC-
DA-59-10-F1-60, User IP=192.168.10.3.
*Jul 12 19:43:54:230 2022 WAC380-60 PORTAL/7/EVENT: Extend-
auth: Received cloud portal user_info. Data=
{"errcode":60000,"errmsg":"Internal server error.", "errurl":"http://oasisauth.h3c.com:80/portal/portalError.js
p?errorCode=60000"} User IP=192.168.10.3.
*Jul 12 19:43:54:230 2022 WAC380-60 PORTAL/7/ERROR: Extend-
auth: Failed to get cloud portal user_info. Error ID=60000, error info=Internal server error., user IP=192.
168.10.3.
*Jul 12 19:43:54:231 2022 WAC380-60 PORTAL/7/ERROR: Extend-auth: Authentication failed! Sent
Response to user. User IP=192.168.10.3.
*Jul 12 19:43:54:231 2022 WAC380-
60 PORTAL/7/EVENT: Connection has been destroyed,UserIP=192.168.10.3
```

上述debug信息可以理解为AC向云简网络请求用户信息，但是服务器返回了60000错误代码，导致认证失败，接下来就需要向云简网络侧确认60000代码的含义。

经过服务器侧排查发现，AC所使用的template_id在数据库中查不到

portal web-server cloud

url-parameter template_id value 592619

AC使用的template_id 592619服务器上没有相关信息，导致认证失败，经过进一步确认，此条配置为云简网络自动下发，下发时机为设备连着云简网络的情况下，在云简网络上操作认证模板绑定无线服务。此配置在设备断开云简网络重新连接时，不会重新下发，所以设备重启前必须保存配置。怀疑现网设备在云简网络上操作过认证模板绑定的动作，但是没有保存配置，AC重启前是可以认证成功，但是机房断电重启后，AC配置丢失，template_id变成了之前下发的值，与云简网络最新下发的id不一致导致认证失败，在云简网络上重新配置认证模板绑定无线服务，template_id重新下发即可认证成功。

解决方法

删除云简网络上存在的认证配置，重新配置认证模板绑定无线服务即可，注意保存AC上的配置。

