

Generar instantánea de compatibilidad con la nube privada de terminal seguro y habilitar la sesión de asistencia en directo

Contenido

[Introducción](#)

[Antecedentes](#)

[Admitir instantáneas](#)

[Generar instantánea de soporte desde Administration Portal](#)

[Generar instantánea de soporte desde SSH del portal de administración](#)

[Generar instantánea de soporte desde la consola del dispositivo](#)

[Sesión de asistencia en directo](#)

[Activar sesión de Live Support desde el portal de administración](#)

[Activar la sesión de soporte en directo desde Administration Portal SSH](#)

[Activar sesión de Live Support desde la consola del dispositivo](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para recopilar la instantánea de soporte y habilitar la sesión de soporte en vivo desde el dispositivo Cisco Secure Endpoint Private Cloud.

Antecedentes

Al colaborar con el TAC, a veces es necesario recopilar una instantánea de asistencia o permitir que el TAC establezca un túnel de asistencia a su dispositivo de nube privada de terminal seguro (anteriormente conocido como protección frente a malware avanzado). Esto facilita una investigación exhaustiva o la aplicación remota de correcciones.

Este enfoque ahorra tiempo y proporciona al ingeniero del TAC la información completa necesaria para abordar el problema de forma eficaz.

Admitir instantáneas

Generar instantánea de soporte desde Administration Portal

Para recopilar una instantánea de soporte desde el portal de administración, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en el portal de administración.

Paso 2: Seleccione Support y luego seleccione Support Snapshots, como se muestra en la

imagen.

The screenshot shows the 'Secure Endpoint Private Cloud Administration Portal' interface. At the top, there are navigation links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout', along with the 'cisco SECURE' logo. Below the navigation bar, a 'Support' dropdown menu is open, highlighting 'Support Snapshots'. The main content area is titled 'Key Metrics' and displays six performance indicators in a grid:

- CPU Usage:** 25% (with a 'Details' button)
- Memory Usage:** 83% (with a 'Details' button)
- Cisco Cloud Query Failure Rate:** 0% (with a 'Details' button)
- Cisco Cloud Query Latency:** 10 ms (with a 'Details' button)
- Fullest Partition : /var:** 71% (with a 'Details' button)
- Active Connections:** 1 (with a 'Details' button)

Paso 3: Haga clic en Create Snapshot (Crear instantánea).

This screenshot shows the same portal interface, but with the 'Create Snapshot' button highlighted in a red box. Below the button, a table header is visible with the following columns:

State	Size	Started	Duration	Operations
-------	------	---------	----------	------------

Paso 4: Puede seleccionar Incluir los Archivos Principales y otros Volcados de Memoria, así como con la Instantánea que no están seleccionados por defecto, como se muestra en la imagen.

Home / Support - Snapshots / Create

Support snapshot

Snapshots include system analysis, configuration, network, and log information. Select one or more of the appropriate checkboxes below to include it in the snapshot if a core dump is required. The information collected will be saved into a snapshot file for later submission to Cisco support.

- Use --include-cores; includes core files and crash dumps.
- Use --include-server-core; includes a disposition server memory dump.

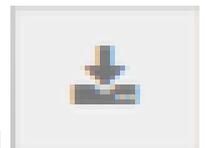
Start

Paso 5: Observe que la instantánea se ha iniciado y esto puede tardar un poco. Para monitorear el progreso, haga clic en Details, como se muestra en la imagen.

A support snapshot contains log files and system information that can assist with the diagnosis of problems with your device. Once generated, they can be downloaded and forwarded to support or submitted to a Cisco support server.

Create Snapshot

State	Size	Started	Duration	Operations
▶ Running		Mon Jul 29 2024 09:44:42 GMT+0200 (Central European Summer Time) 0 day, 0 hour, 0 minute, 23 seconds ago	less than a minute	Details    



Paso 6: Una vez finalizada la generación de instantáneas, debe poder seleccionar el icono para descargar la instantánea en el equipo local desde el que accede al portal.

Generar instantánea de soporte desde SSH del portal de administración

Para crear una Instantánea de Soporte desde el SSH del Portal de Administración, realice estos pasos:

Paso 1: SSH al portal de administración.

Paso 2: Esta es la CLI disponible para generar la instantánea.

```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A <Path where to store the Snapshot>
```

```
usage: /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support snapshot [options] <snapshot_file>
```

Create a snapshot of the current system; this includes log files, system status, run processes, crash dumps, and other information that can be used by a support engineer to diagnose problems with your system. If no explicit options are provided the default ones are assumed. The default options are: include-configs, include-logs, include-network, include-cores, and include-status

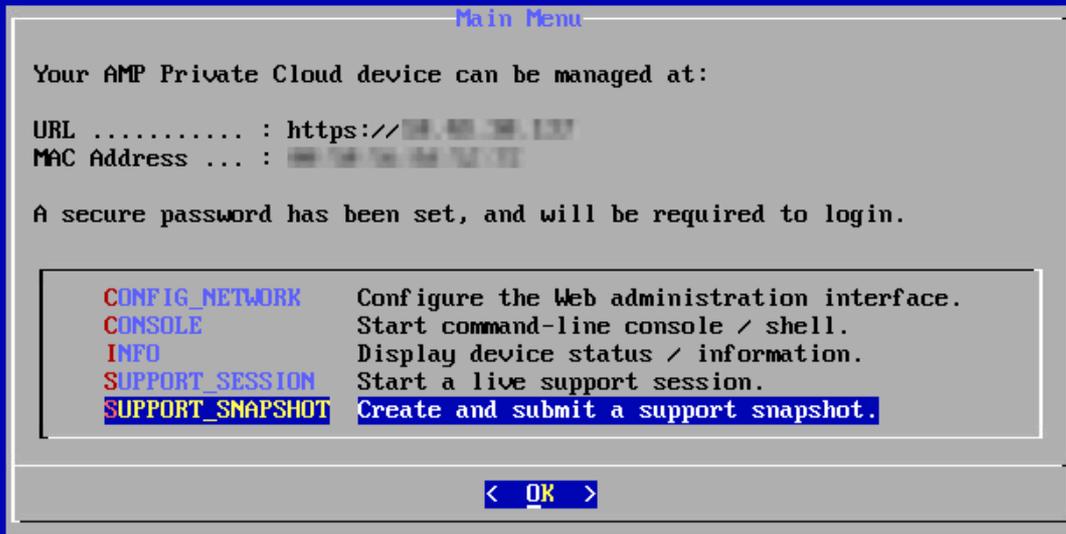
-A, --all	Include everything.
-a, --include-analysis	Include system analysis. (SLOW!)
-C, --include-configs	Include configuration files.
-c, --include-cores	Include core files.
-F, --include-firehose-cassandra	Include firehose-cassandra status.
-i, --include-inodes	Include filesystem inode usage.
-I, --include-integrations	Include appliance integration information.
-k, --include_kafka	Include Kafka status.
-L, --include-flink	Include Flink status.
-l, --include-logs	Include log files.
-m, --include-mongo	Include MongoDB status.
-N, --include-cassandra	Include Cassandra status.
-n, --include-network	Include network analysis.
-r, --include-redis	Include Redis status.
-S, --include-server-core	Include a disposition server memory dump.
-s, --include-status	Include system status.
-d, --include-docker	Include docker status.
-z, --include_zookeeper	Include Zookeeper status.
-f, --fs-check FILE	Include filesystem check results from file.
-v, --verbose	Increase output verbosity.

Generar instantánea de soporte desde la consola del dispositivo

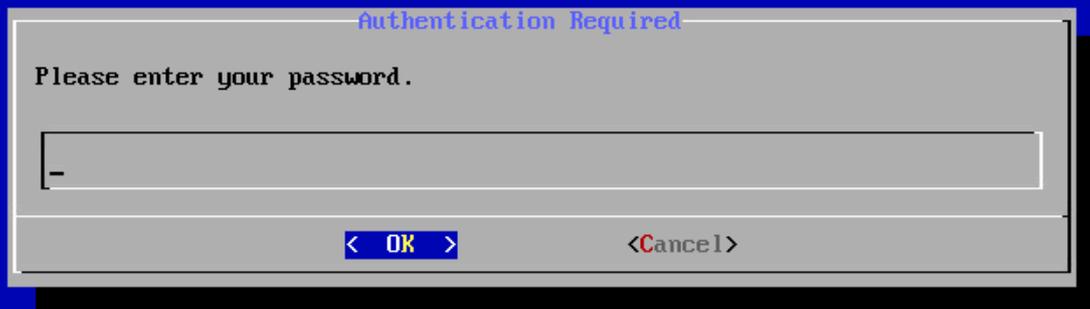
Para crear una instantánea de soporte desde la consola de appliance de nube privada, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en la consola de appliance de nube privada.

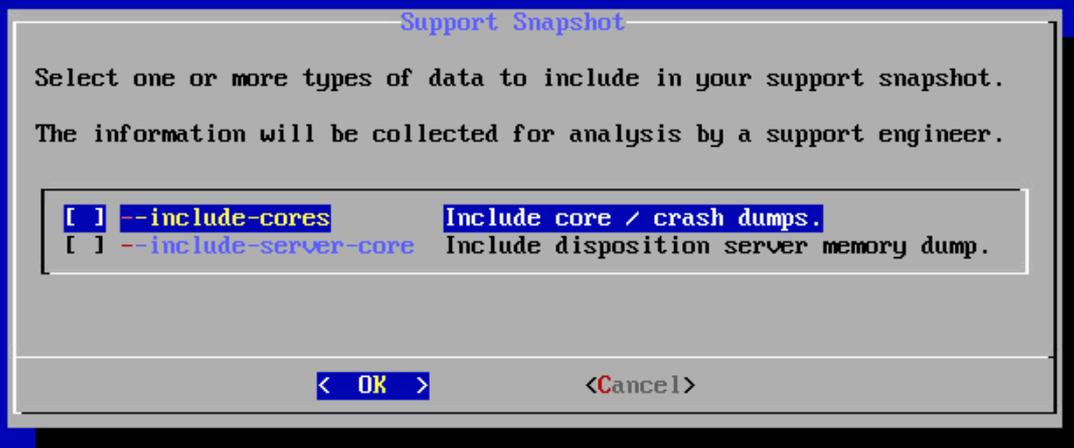
Paso 2: Seleccione SUPPORT_SNAPSHOT.



Paso 3: Introduzca la contraseña del portal de administración, como se muestra en la imagen.



Paso 4: Puede seleccionar Incluir los Archivos Principales y otros Volcados de Memoria, así como con la Instantánea que no están seleccionados por defecto, como se muestra en la imagen.



Paso 5: Después de que seleccione OK y la instantánea se iniciaría.

Sesión de asistencia en directo

Activar sesión de Live Support desde el portal de administración

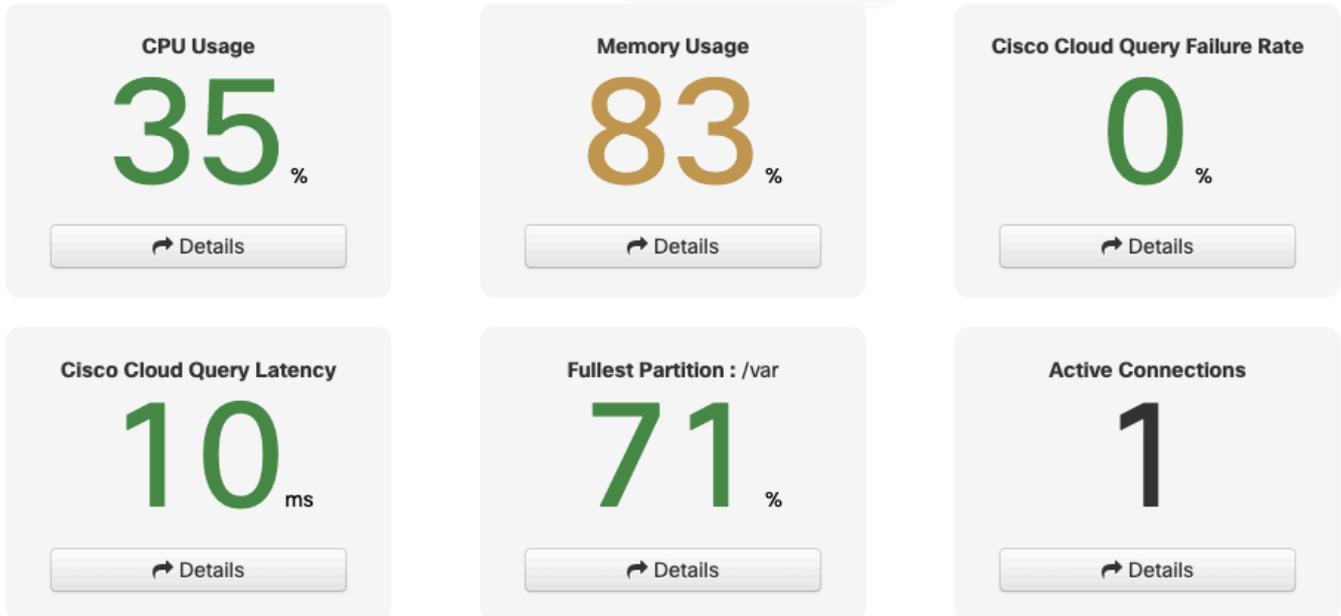
Para crear una sesión de Live Support desde el portal de administración, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en el portal de administración.

Paso 2: haga clic en Support o selecciónelo y seleccione Live Support Session.

- Live Support Session**
- Support Snapshots

Key Metrics



Paso 3: Haga clic o seleccione Iniciar sesión de soporte como se muestra y Descargar para obtener la identidad SSH requerida por el TAC para conectarse al dispositivo de forma remota. A continuación, haga clic en o seleccione Start para iniciar la sesión de asistencia en directo, como se muestra en la imagen.

Step 1: Send your support identity

Before continuing, you must open a support case and attach the key from the Support Identity box below.

Support Identity	
	Download

Step 2: Initiate support session

Support Session	
Peer	<input type="text" value="support-sessions.amp.cisco.com"/> : 22
Start	

Paso 4: observará los registros que se muestran en la como se muestra en la imagen después de que el dispositivo se haya conectado correctamente a la sesión de asistencia en directo, como se muestra en la imagen.

Support Session Active

Home / Support - Live Sessions /

State	Started	Finished	Duration	Operations
▶ Running	1 minute ago	⌚ Please wait...	⌚ Please wait...	Details ✕ ↻ 🗑️

Output Support Log

```

debug1: Exit status 0
Client session established successfully.
Support session is running!
    
```

Download Output

Activar la sesión de soporte en directo desde Administration Portal SSH

Para crear una sesión de Live Support desde el SSH del portal de administración, siga estos pasos:

Paso 1: Inicie sesión en Administration Portal SSH.

Paso 2: Esta es la CLI disponible para habilitar la sesión de soporte en directo desde el SSH.

```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22 <UUID>
usage: /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session [options] <uuid>
```

Manage a support session with a remote server; this facilitates a secure method of provide unrestricted shell access to your machine to an engineer on a remote system. Note that when restart a session, the same parameters as the previous session are used unless new parameters are supplied. The UUID is expected to be version 4.

Note that the `--log` option provides an optional log file for the support engineer to log their shell activity to. A script is provided to the remote user to collect this log data, but it is not and cannot be enforced by the support script.

OPTIONS

-b, --batch	Use batch (non-interactive) mode.
-d, --delete	Delete a support session and all files.
-l, --log FILE	Log remote shell commands to file.
-p, --port PORT	Connect to an alternative port.
-s, --support-server SERVER	Set the server of a session.
-t, --terminate	Terminate an active session.
-v, --verbose	Increase output verbosity.

NOTE: UUID can be any random string as long as it has the format: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.

EXAMPLES

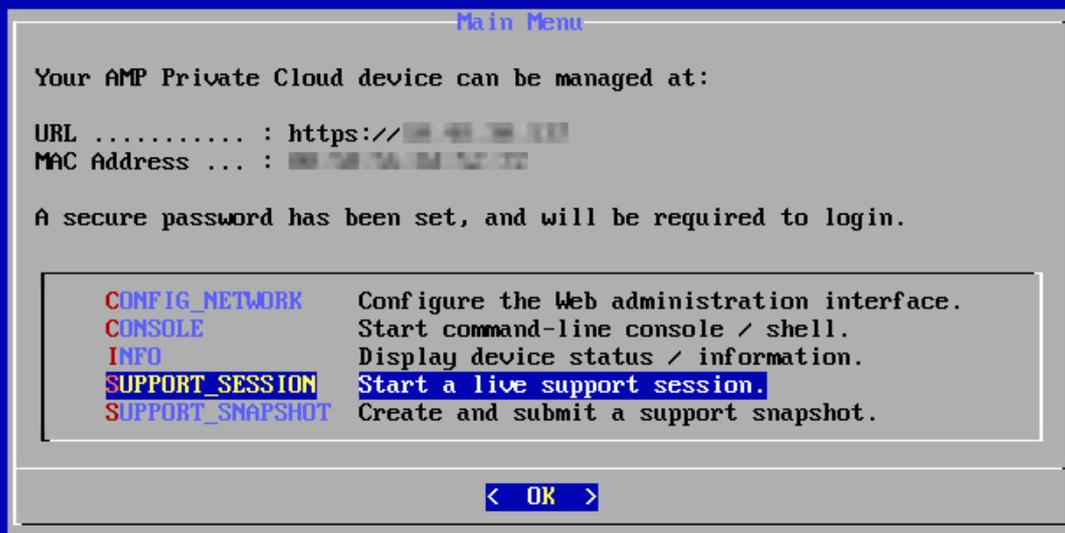
```
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -l support.log -s support.example.com -p 2222 xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -t -d xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
```

Activar sesión de Live Support desde la consola del dispositivo

Para crear una sesión de Live Support desde la consola de appliance de nube privada, lleve a cabo los pasos siguientes:

Paso 1: Inicie sesión en la consola de appliances de nube privada.

Paso 2: Seleccione SUPPORT_SESSION para habilitar Live Support Session, como se muestra en la imagen.



Paso 3: Introduzca la contraseña del portal de administración, como se muestra en la imagen.

Paso 4: Puede dejar todas las configuraciones predeterminadas sin cambios. Seleccione OK para habilitar la sesión de asistencia en directo, como se muestra en la imagen.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).