

Solucionar problemas de procedimentos de geração de arquivos do Firepower

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Como utilizar a interface Web do FMC](#)

[Gerar um arquivo de solução de problemas na versão 6.x](#)

[Gerar um arquivo de solução de problemas na versão 7.0+](#)

[Faça o download de um arquivo de solução de problemas na versão 6.x](#)

[Fazer download de um arquivo de solução de problemas na versão 7.0+](#)

[Vídeo](#)

[Como Usar a Interface da Web do FDM](#)

[Gerar um arquivo de solução de problemas](#)

[Baixar um arquivo de solução de problemas](#)

[Como usar o CLI](#)

[Firepower Management Center](#)

[Dispositivos Firepower](#)

[Firepower eXtensible Operating System \(FXOS\)](#)

[Copiar um arquivo de solução de problemas com a CLI](#)

[Firepower Management Center](#)

[Dispositivos Firepower](#)

[Firepower eXtensible Operating System \(FXOS\)](#)

[Vídeo](#)

Introdução

Este documento descreve como gerar um arquivo de solução de problemas em um Cisco Firepower.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento sobre estes produtos:

- Firepower Management Center (FMC)
- Firepower Device Manager (FDM)
- Firepower Threat Defense (FTD)
- Módulo de serviço FirePOWER (SFR) executado no ASA
- Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas em um FMC que executa a versão de software 5.0 ou posterior. Você pode usar o FMC para gerar um arquivo de solução de problemas para o próprio dispositivo

de gerenciamento ou para qualquer dispositivo gerenciado.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Background

Um arquivo de solução de problemas contém uma coleção de mensagens de registro, dados de configuração e saídas de comando. Ele é usado para determinar o status do hardware e do software Firepower. Se um engenheiro da Cisco solicitar que você envie um arquivo de solução de problemas do dispositivo Firepower, você pode seguir as instruções fornecidas neste documento. Você também pode encontrar, em algumas seções, um link para o portal de vídeo do Cisco Technical Assistance Center (TAC), onde é possível continuar com esse procedimento por meio de uma explicação em vídeo para melhor compreensão.

Como utilizar a interface Web do FMC

Gerar um arquivo de solução de problemas na versão 6.x

Siga estas etapas para gerar arquivos de solução de problemas:

1. Na Versão **6.x**, navegue até **System > Health > Monitor** na interface da web do dispositivo de gerenciamento para acessar a página Monitor de integridade.
2. Para expandir a lista de dispositivos e exibir os dispositivos com um status específico, clique na seta no final da linha:

	Status	Count	
	Error	0	
	Critical	1	▼
	Warning	0	
	Recovered	0	
	Normal	1	▶
	Disabled	1	▶

Dica: se a seta no final da linha para um nível de status apontar para baixo, a lista de dispositivos para esse status aparece na tabela inferior. Se a seta apontar para a direita, a lista de dispositivos ficará oculta.

3. Na coluna Dispositivo da lista de dispositivos, clique no nome do dispositivo para o qual deseja visualizar os detalhes. A página do dispositivo Monitor de integridade será exibida.
4. Clique em **Generate Troubleshooting Files**. A janela pop-up Opções de solução de problemas será exibida.
5. Marque a caixa **All Data** para gerar um relatório com todos os possíveis dados relacionados ou marque as caixas de seleção individuais para personalizar o relatório:

Troubleshooting Options

Please select the data to include:

- All Data
 - Snort Performance and Configuration
 - Hardware Performance and Logs
 - System Configuration, Policy, and Logs
 - Detection Configuration, Policy, and Logs
 - Interface and Network Related Data
 - Discovery, Awareness, VDB Data, and Logs
 - Upgrade Data and Logs
 - All Database Data
 - All Log Data
 - Network Map Information

Note: This may take several minutes.

6. Clique em **Generate** e o Management Center gera os arquivos de solução de problemas.

Dica: na Versão **6.x**, para monitorar o processo de geração de arquivos no status da tarefa, navegue até o **Message Center icon** (uma opção entre **Implantar e Sistema**) > **Tasks**

Gerar um arquivo de solução de problemas na versão 7.0+

1. Navegue até **System > Health > Monitor** na interface da web do dispositivo de gerenciamento para acessar a página Monitor de integridade.
2. No menu do monitor, selecione o dispositivo FMC listado. Em seguida, selecione a opção **View system & Troubleshooting Details** opção. Isso expande todas as opções possíveis de detalhes do sistema, conforme ilustrado nesta imagem:

The screenshot shows the Firepower Management Center interface. The top navigation bar includes 'Overview', 'Analysis', 'Policies', 'Devices', 'Objects', 'AMP', and 'Intelligence'. The left sidebar shows the 'Monitoring' section with a list of devices under 'Devices (6)', including Addison, Allen, and Chicago Primary and Standby SFR. The main content area shows 'Health: FMC' with a 'Not Available' status. Below this, there are tabs for 'Overview' and 'Process'. The 'Process Health' section is currently empty, displaying 'No Data Available'. To the right, there is an 'Event Capacity' section with a table of metrics:

Metric	Value	Unit
Connection	105 days 7 hrs 36 mins	1.28 M/1 M
Intrusion	170 days 21 hrs 10 mins	76.61 K/1 M
File	No Events	0/1 M
Security Intelligence	171 days 9 hrs 10 mins	7.42 K/1 M
Malware	No Events	0/1 M
Connection Summary	106 days 2 hrs 34 mins	2.05 M/2 M
Discovery	170 days 19 hrs 10 mins	389.2 K/1 M
User	167 days 9 hrs 10 mins	102.66 K/1

3. Clique em **Generate Troubleshooting Files**. A janela pop-up **Opções de solução de problemas** será exibida.

Health: FMC Not Available

System Details

Version: 7.0.0 (build 94) VDB: build 341 (2021-01-29 20:00:52)

Geolocation: 2021-03-15-002 SRU: 2021-05-03-001-vrt

Overview Process

Troubleshooting & Links

Generate Troubleshooting Files

Advanced Troubleshooting

4. Marque a caixa **All Data** para gerar um relatório com todos os dados relacionados possíveis ou marque as caixas de seleção individuais para personalizar o relatório.

Troubleshooting Options

Please select the data to include:

- All Data
- Snort Performance and Configuration
- Hardware Performance and Logs
- System Configuration, Policy, and Logs
- Detection Configuration, Policy, and Logs
- Interface and Network Related Data
- Discovery, Awareness, VDB Data, and Logs
- Upgrade Data and Logs
- All Database Data
- All Log Data
- Network Map Information
- Deployment Logs

This operation may take several minutes to complete, the status can be tracked in Message Center Tasks.

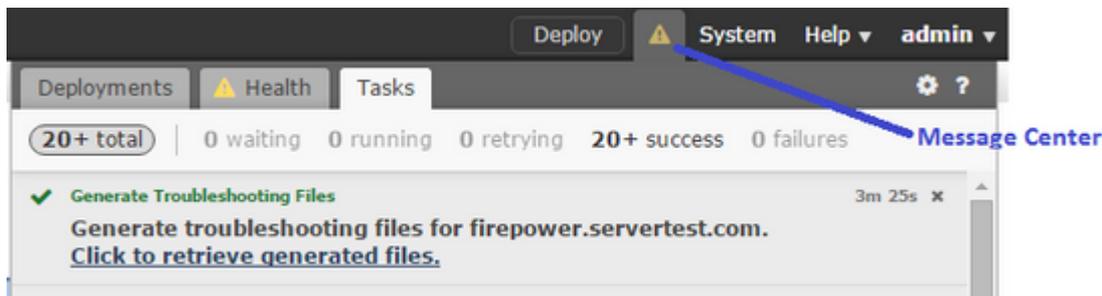
Cancel Generate

5. Clique em **Generate** e o Management Center gera os arquivos de solução de problemas.

Faça o download de um arquivo de solução de problemas na versão 6.x

Para baixar uma cópia do arquivo de solução de problemas gerado, acesse a página Status da tarefa no FMC. Na Versão **6.x**, navegue até a página **Message Center icon** (uma opção entre Implantar e Sistema) > **Tasks** na interface da web do dispositivo de gerenciamento para acessar a página Status da tarefa.

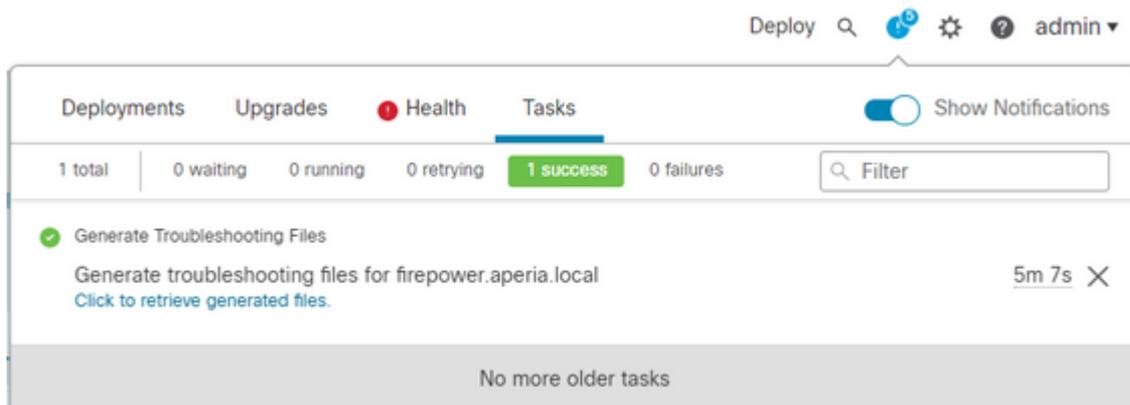
Na versão 6.x:



Depois que o equipamento gera um arquivo de solução de problemas, o status da tarefa muda para **Completed**. Você pode localizar a tarefa que corresponde aos arquivos relacionados gerados. Clique no botão **Click to retrieve generated files** vincule e continue com os prompts do navegador para baixar o arquivo. Os arquivos são baixados em sua área de trabalho em um único **.tar.gz** arquivo.

Fazer download de um arquivo de solução de problemas na versão 7.0+

Para baixar uma cópia do arquivo de solução de problemas gerado, acesse a página Status da tarefa no FMC. Na Versão **7.x**, navegue até a página **Message Center icon** (uma opção entre Pesquisa global e Sistema) > **Tasks** na interface da web do dispositivo de gerenciamento para acessar a página Status da tarefa:



Depois que o equipamento gera um arquivo de solução de problemas, o status da tarefa muda para **Success**. Clique no botão **Click to retrieve generated files** vincule e continue com os prompts do navegador para baixar o arquivo. Os arquivos são baixados em sua área de trabalho em um único **.tar.gz** arquivo.

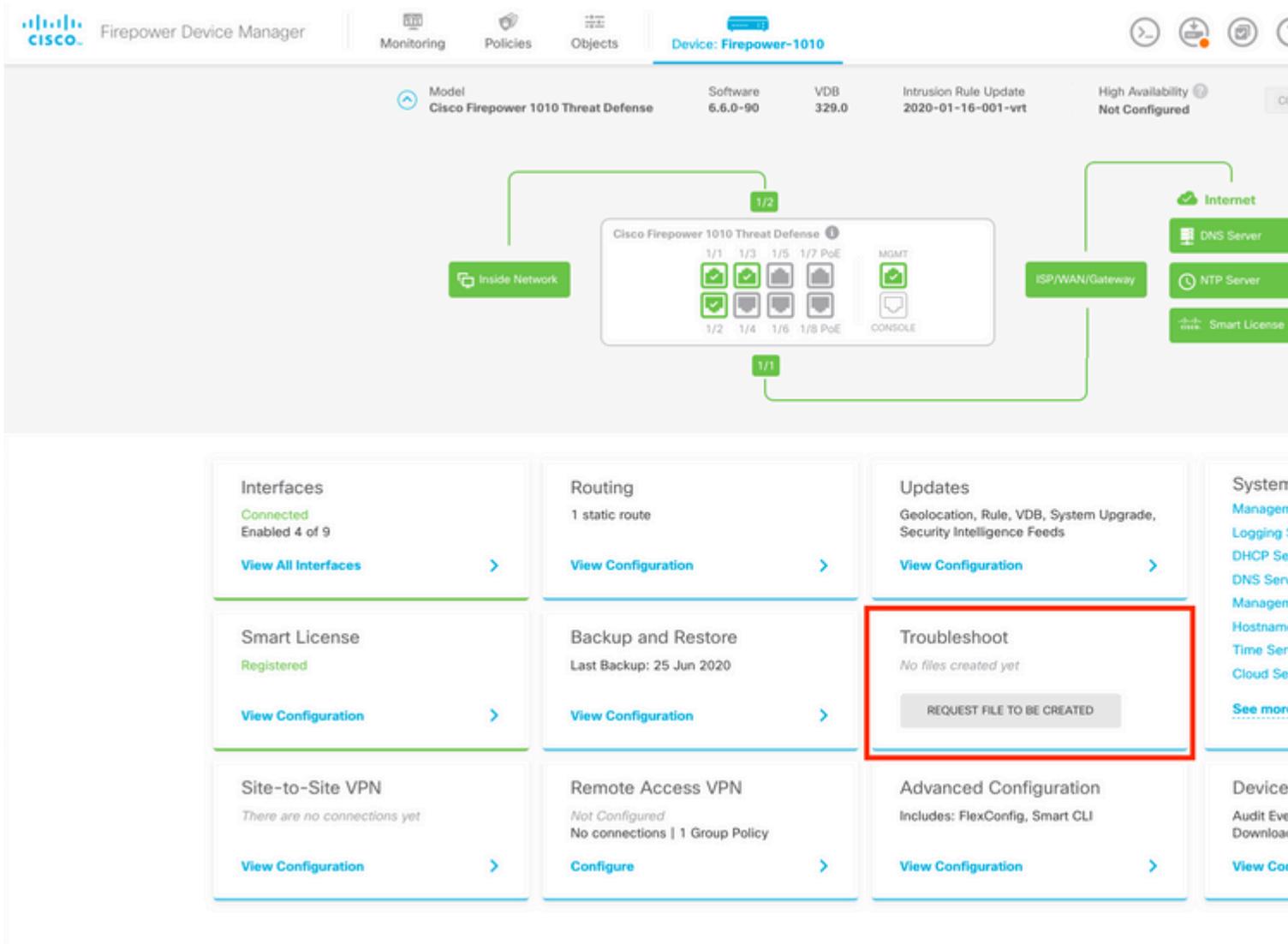
Vídeo

Para gerar um arquivo de solução de problemas de FMC e FTD com a interface da Web do FMC, consulte [Como gerar o arquivo de diagnóstico de CSM](#).

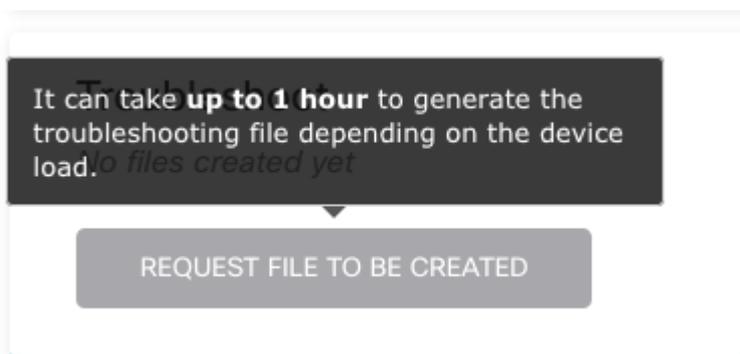
Como Usar a Interface da Web do FDM

Gerar um arquivo de solução de problemas

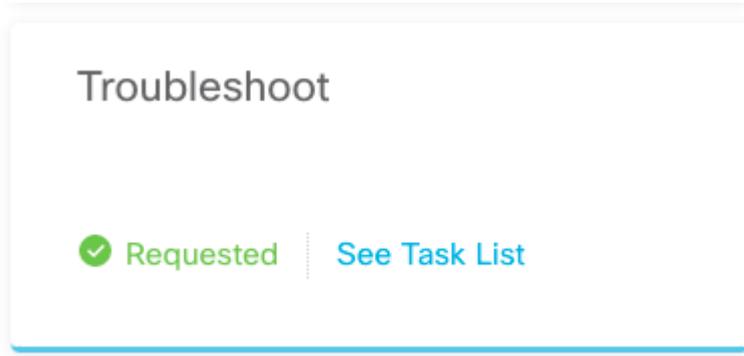
Na página inicial do FDM, navegue até a página **Troubleshoot** ao lado do **Request file to be created** como visto nesta imagem:



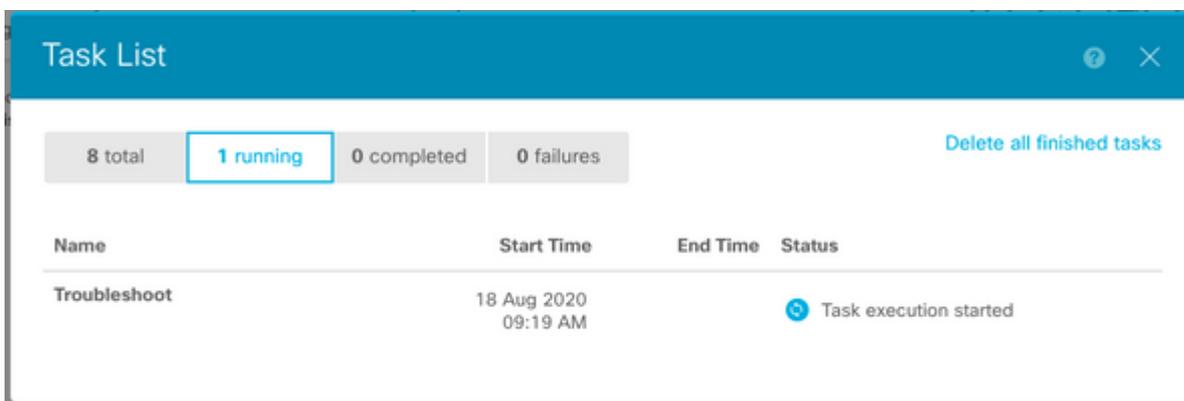
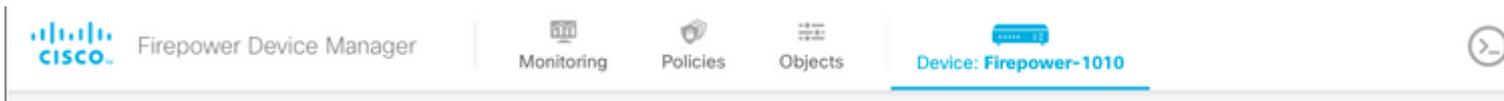
Depois de passar o mouse sobre o **Request file to be created** será exibida uma mensagem indicando que a geração do arquivo pode levar até uma hora para ser concluída.



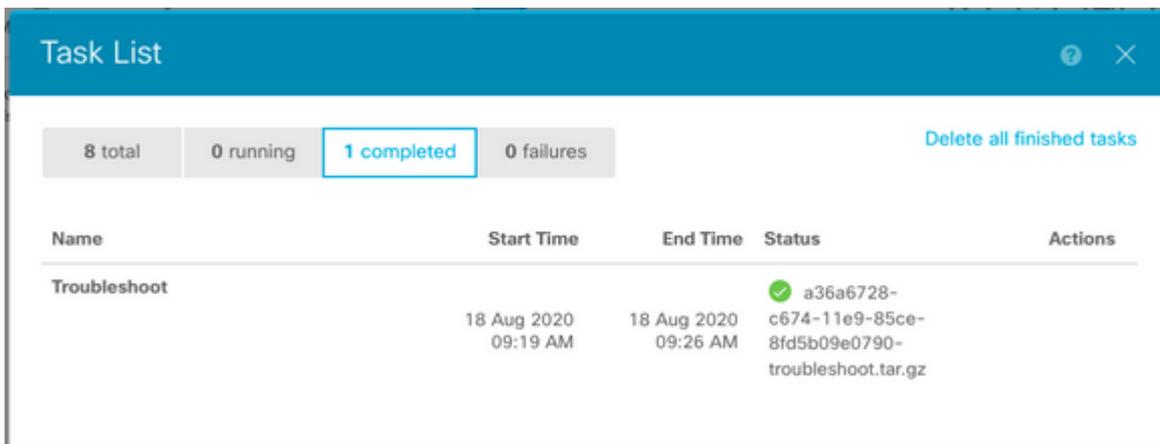
Depois de selecionar a opção **Request file to be created**, o botão **Troubleshoot** A seção é alterada para indicar que um arquivo foi solicitado. Essa ação pode ser vista na seção da lista de tarefas.



Navegue até **Task List > running** para confirmar que a **Troubleshoot** execução em andamento.



Quando a tarefa é concluída, ela é exibida na **Completed** da guia **Task List**.



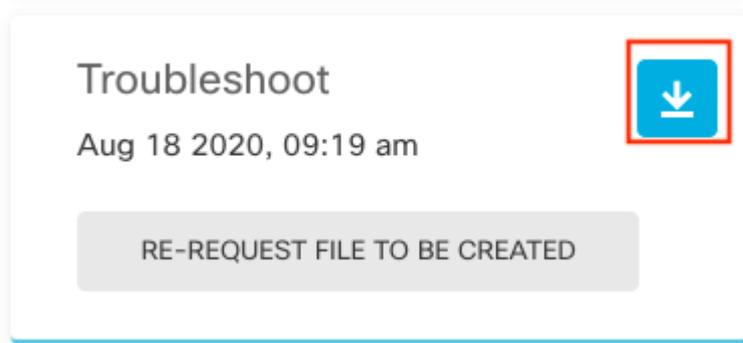
Baixar um arquivo de solução de problemas

Navegue até a página **Troubleshoot** e confirme se dois novos botões foram exibidos. Depois de selecionar a opção **Download** seu navegador da Web exibe um prompt. Continue com o prompt para salvar o **Troubleshooting file** que acabou de ser gerada.

Os arquivos são baixados em sua área de trabalho em um único **.tar.gz** arquivo.

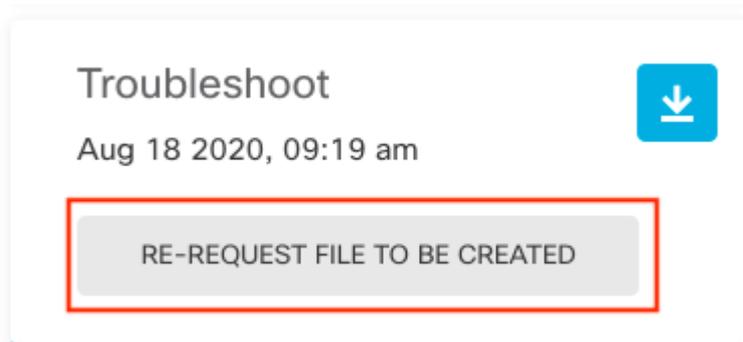
Observação: o carimbo de data/hora indica a hora em que o arquivo de solução de problemas

disponível no momento foi solicitado.



Selecione a opção **Re-request file to be created** para gerar um novo arquivo de solução de problemas.

Observação: essa ação faz com que o arquivo disponível anteriormente seja substituído por um novo depois de ser gerado.



Como usar o CLI

Se você tentar usar o método de geração descrito nas seções anteriores e não puder acessar a interface da Web do dispositivo de gerenciamento, ou se houver um problema de conectividade entre o dispositivo de gerenciamento e os dispositivos gerenciados, você não poderá gerar o arquivo de solução de problemas. Nesse caso, você pode usar a CLI do dispositivo para gerar o arquivo de solução de problemas.

Firepower Management Center

Digite este comando no Firepower Management Center para gerar um arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
```

```
admin@FMC:~$
```

```
sudo sf_troubleshoot.pl
```

```
Starting /usr/local/sf/bin/sf_troubleshoot.pl...  
Please, be patient. This may take several minutes.  
Troubleshoot information successfully created at /var/common/xxxxxx.tar.gz
```

Dispositivos Firepower

Digite este comando nos dispositivos/módulos FirePOWER e dispositivos gerenciados virtuais para gerar um arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
```

```
>
```

```
system generate-troubleshoot all
```

```
Starting /usr/local/sf/bin/sf_troubleshoot.pl...  
Please, be patient. This may take several minutes.  
The troubleshoot option code specified is ALL.  
Troubleshoot information successfully created at /var/common/xxxxxx.tar.gz
```

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 e Firepower 2100 com ASA no modo de plataforma

Você pode obter um arquivo de solução de problemas diretamente no Firepower eXtensible Operating System (FXOS). Para gerar um arquivo, você precisa se conectar ao endereço de gerenciamento do dispositivo com o Shell Seguro (SSH).

Observação: o FXOS 2.6.x+ permite gerar os arquivos de suporte técnico a partir do Firepower Chassis Manager.

Quando estiver na CLI do FXOS, continue com estas etapas para gerar o arquivo:

- Firepower 4100 e 9300 com versões do FXOS anteriores à 2.7:

```
<#root>
```

```
FP4150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
FPr4150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
```

```
Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 1)
```

```
All tech-support subsystem tasks are completed (Total: 1[received]/1[expected])
```

The detailed tech-support information is located at workspace:///techsupport/20170116170843_FP4150_FPRM.

```
FP4150(local-mgmt)#
```

O **fprm** palavra-chave gera um arquivo de solução de problemas para o Firepower Platform Management. Da mesma forma, o sistema também permite gerar arquivos de solução de problemas do chassi e do módulo de segurança.

```
<#root>
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support ?
```

```
chassis  Chassis
fprm     Firepower Platform Management
module   Security Module
```

- Firepower 4100 e 9300 com FXOS versões 2.7 e posteriores:

```
<#root>
```

```
FP4150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
WARNING:
```

```
show tech-support fprm detail command is deprecated.
```

```
Please use show tech-support chassis 1 detail command instead.
```

Nas versões 2.7 e posteriores do FXOS, o arquivo de solução de problemas do **fprm** está incluído no arquivo de solução de problemas do **chassi**:

```
<#root>
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support chassis 1 detail
```

```
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
```

- Firepower 2100 com ASA no modo de plataforma:

```
<#root>
```

```
fpr-2120#
```

```
connect local-mgmt
```

```
fpr-2120 (local-mgmt)#
```

```
show tech-support ?
```

```
  fprm  FPRM
```

```
fpr-2120 (local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
  fpr-2120_FPRM
```

```
The showtechsupport file will be located at workspace:/techsupport/20221212103515_ fpr-2120_FPRM.tar.gz  
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
```

Observação: os arquivos de solução de problemas de **chassi** e **módulo** não estão disponíveis no Firepower 2100.

Depois que um arquivo de solução de problemas for gerado, é possível encontrá-lo no espaço de trabalho. Execute o comando para confirmar:

```
<#root>
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

```
dir workspace:/techsupport
```

```
1 9912320 Jan 16 17:10:07 2012 20170116170843_FP4150_FPRM.tar
```

```
Usage for workspace://  
4032679936 bytes total  
43540480 bytes used  
3784286208 bytes free
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

Firepower 1000/2100 e Secure Firewall 3100 com FTD

Use o comando **connect fxos** no CLISH para se conectar ao shell de comando FXOS:

```
<#root>
```

```
>
```

```
connect fxos
```

Conecte-se ao shell de comando local-mgmt e gere o arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
```

```
fpr1150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
fpr1150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
fpr1150.abb.local_FPRM
```

```
The showtechsupport file will be located at
```

```
workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
```

```
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
```

```
WARNING: *** /mnt/disk0/smart-log/ is missing ***
```

```
WARNING: *** /tmp/softraid_env.xml is missing ***
```

```
WARNING: *** /tmp/nvme_build.log is missing ***
```

```
WARNING: *** /tmp/sed_build.log is missing ***
```

```
WARNING: *** /opt/cisco/platform/logs/QAT is missing ***
```

```
Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 0)
```

```
fpr1150(local-mgmt)#
```

```
dir workspace:/techsupport/
```

```
1 5776262 Dec 12 09:14:15 2022 20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
```

```
Usage for workspace://
```

```
159926181888 bytes total
```

```
16198488064 bytes used
```

```
143727693824 bytes free
```

Copie o arquivo de solução de problemas para o servidor remoto:

```
<#root>
```

```
fpr1150(local-mgmt)#
```

```
copy workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
```

```
?
```

```
ftp:          Dest File URI
```

```
http:         Dest File URI
```

```
https:      Dest File URI
scp:        Dest File URI
sftp:       Dest File URI
tftp:       Dest File URI
usbdrive:   Dest File URI
volatile:   Dest File URI
workspace:  Dest File URI
```

Firepower 1000/2100 e Secure Firewall 3100 com ASA em modo de dispositivo

Verifique o modo FXOS:

```
<#root>
ciscoasa#
show fxos mode
```

```
Mode is currently set to appliance
```

Use o comando **connect fxosadmin** para se conectar ao shell de comando FXOS:

```
<#root>
ciscoasa#
connect fxos admin

Configuring session.
.
Connecting to FXOS.
...
```

Observação: no modo multicontexto, o comando **connect fxos admin** está disponível no contexto **system** ou **admin**.

Conecte-se ao shell de comando local-mgmt e gere o arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
firepower-2130#
connect local-mgmt

Warning: network service is not available when entering 'connect local-mgmt'

firepower-2130(local-mgmt)#
show tech-support fprm detail
```

firepower-2130_FPRM
The showtechsupport file will be located at

workspace:/techsupport/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz

Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 0)
firepower-2130(local-mgmt)#

dir workspace:/techsupport/

1 6902474 Dec 12 09:32:12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
Usage for workspace://
167921864704 bytes total
318324736 bytes used
167603539968 bytes free

Para copiar o arquivo de solução de problemas, volte para o console do ASA:

<#root>

firepower-2130(local-mgmt)#

exit

firepower-2130#

exit

Connection with FXOS terminated.
Type help or '?' for a list of available commands.

ciscoasa#

dir flash:/fxos

Directory of disk0:/fxos/
297718806 -rw- 6902474 09:32:12 Dec 12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
1 file(s) total size: 6902474 bytes
21475885056 bytes total (21212692480 bytes free/98% free)

Copie o arquivo de solução de problemas para o servidor remoto:

<#root>

ciscoasa#

copy disk0:/fxos/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz ?

cluster: Copy to cluster: file system
disk0: Copy to disk0: file system

```
disk1:          Copy to disk1: file system
flash:         Copy to flash: file system
ftp:           Copy to ftp: file system
running-config Update (merge with) current system configuration
scp:           Copy to scp: file system
smb:           Copy to smb: file system
startup-config Copy to startup configuration
system:        Copy to system: file system
tftp:          Copy to tftp: file system
```

Copiar um arquivo de solução de problemas com a CLI

Antes de copiar um arquivo do FXOS para o computador, verifique estes itens:

- O firewall no computador local aceita a conexão de entrada por todas as portas necessárias. Por exemplo, se você copiar um arquivo pelo Secure Shell, o computador deverá permitir conexões de qualquer porta relacionada, como a porta 22.
- Seu computador deve executar o serviço SCP (Cópia segura). Você pode encontrar várias unidades de software de servidor SSH/SCP na Internet. No entanto, a Cisco não fornece suporte para instalação e configuração de nenhum servidor SCP específico.

Firepower Management Center

Digite este comando no Firepower Management Center para copiar um arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
admin@FMC:~$
sudo scp troubleshoot_file_name username@destination_host:
destination_folder
```

Dispositivos Firepower

Digite este comando nos dispositivos FirePOWER e dispositivos gerenciados virtuais para copiar um arquivo de solução de problemas:

```
<#root>
>
file secure-copy hostname username destination_folder troubleshoot_file
```

Observação: neste exemplo, o `hostname` refere-se ao nome ou endereço IP do host remoto de destino, o `username` especifica o nome do usuário no host remoto, o `destination_folder` especifica o caminho de destino no host remoto e o `troubleshoot_file` especifica o arquivo de solução de problemas local para transferência.

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 e Firepower 2100 com ASA no modo de plataforma

Para copiar um arquivo de solução de problemas do FXOS (Firepower eXtensible Operating System) para o computador local, execute este comando no dispositivo Firepower:

```
<#root>  
FP4150(local-mgmt)#  
copy workspace:/techsupport/filename scp://username@ipaddress
```

Firepower 1000/2100 e Secure Firewall 3100 com FTD

Use o comando **connect fxos** no CLISH para se conectar ao shell de comando FXOS:

```
<#root>  
>  
connect fxos
```

Conecte-se ao comando local-mgmt e copie o arquivo de solução de problemas para o servidor remoto:

```
<#root>  
fpr1150#  
connect local-mgmt  
  
fpr1150(local-mgmt)#  
copy workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz  
?  
  
ftp:          Dest File URI  
http:         Dest File URI  
https:        Dest File URI  
scp:          Dest File URI  
sftp:         Dest File URI  
tftp:         Dest File URI  
usbdrive:     Dest File URI  
volatile:     Dest File URI  
workspace:    Dest File URI
```

Firepower 1000/2100 e Secure Firewall 3100 com ASA em modo de dispositivo

Você pode copiar o arquivo de solução de problemas do console ASA:

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
dir flash:/fxos
```

```
Directory of disk0:/fxos/
```

```
297718806 -rw- 6902474 09:32:12 Dec 12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
```

```
1 file(s) total size: 6902474 bytes
```

```
21475885056 bytes total (21212692480 bytes free/98% free)
```

Copie o arquivo de solução de problemas para o servidor remoto:

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
copy disk0:/fxos/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz ?
```

```
cluster:      Copy to cluster: file system
disk0:        Copy to disk0: file system
disk1:        Copy to disk1: file system
flash:        Copy to flash: file system
ftp:          Copy to ftp: file system
running-config Update (merge with) current system configuration
scp:          Copy to scp: file system
smb:          Copy to smb: file system
startup-config Copy to startup configuration
system:       Copy to system: file system
tftp:         Copy to tftp: file system
```

Vídeo

Para gerar os arquivos show tech-support FXOS no Firepower 4100 e 9300, consulte [Gerar os arquivos show tech-support FXOS no Firepower 4100 e 9300](#).

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.