

Solucionar problemas de procedimientos de generación de archivos Firepower

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Cómo utilizar la interfaz web de FMC](#)

[Generar un archivo de solución de problemas en la versión 6.x o](#)

[Generar un archivo de solución de problemas en la versión 7.0+](#)

[Descargar un archivo de solución de problemas en la versión 6.x](#)

[Descargar un archivo de solución de problemas en la versión 7.0+](#)

[Video](#)

[Cómo utilizar la interfaz web de FDM](#)

[Generar un archivo de solución de problemas](#)

[Descargar un archivo de solución de problemas](#)

[Cómo utilizar la CLI](#)

[Centro de administración FirePOWER](#)

[Dispositivos Firepower](#)

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

[Copiar un archivo de solución de problemas con CLI](#)

[Centro de administración FirePOWER](#)

[Dispositivos Firepower](#)

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

[Video](#)

Introducción

Este documento describe cómo generar un archivo de solución de problemas en un Cisco Firepower.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que conozca estos productos:

- Centro de administración Firepower (FMC)

- Administrador de dispositivos Firepower (FDM)
- Firepower Threat Defense (FTD)
- Módulo de servicio FirePOWER (SFR) que se ejecuta en ASA
- Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en un FMC que ejecuta la versión 5.0 o posterior del software. Puede utilizar un FMC para generar un archivo de solución de problemas para el propio dispositivo de gestión o para cualquier dispositivo gestionado.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Background

Un archivo de solución de problemas contiene una colección de mensajes de registro, datos de configuración y resultados de comandos. Se utiliza para determinar el estado del hardware y el software de Firepower. Si un ingeniero de Cisco le solicita que envíe un archivo de solución de problemas desde su dispositivo Firepower, puede utilizar las instrucciones proporcionadas en este documento. También puede encontrar, en algunas secciones, un enlace al portal de vídeo del centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC), donde puede continuar con este procedimiento a través de una explicación en vídeo para obtener una mejor comprensión.

Cómo utilizar la interfaz web de FMC

Generar un archivo de solución de problemas en la versión 6.x o

Complete estos pasos para generar archivos de troubleshooting:

1. En la versión 6.x, navegue hasta **System > Health > Monitor** en la interfaz web del dispositivo de administración para alcanzar la página Health Monitor.

- Para expandir la lista de dispositivos y ver los dispositivos con un estado particular, haga clic en la flecha al final de la fila:

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



Sugerencia: si la flecha al final de la fila de un nivel de estado apunta hacia abajo, la lista de dispositivos para ese estado aparece en la tabla inferior. Si la flecha señala hacia la derecha, la lista de dispositivos está oculta.

- En la columna Dispositivo de la lista de dispositivos, haga clic en el nombre del dispositivo cuyos detalles desea ver. Aparecerá la página Dispositivo de supervisión de estado.
- Haga clic en **Generate Troubleshooting Files**. Aparecerá la ventana emergente Opciones de solución de problemas.
- Marque la **All Data** casilla de verificación para generar un informe con todos los datos relacionados posibles, o marque las casillas de verificación individuales para personalizar su informe:

Troubleshooting Options

Please select the data to include:

- All Data
 - Short 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.

Generate

Cancel

- Haga clic en **Generate** y Management Center generará los archivos de solución de problemas.



Sugerencia: en la versión 6.x, para supervisar el proceso de generación de archivos en el estado de la tarea, desplácese hasta la **Message Center icon** (una opción entre Deploy y System) > **Tasks**

Generar un archivo de solución de problemas en la versión 7.0+

- Navegue hasta **System > Health > Monitor** en la interfaz web del dispositivo de administración para alcanzar la página Health Monitor.
- En el menú del monitor, seleccione el dispositivo FMC que aparece en la lista. A continuación, seleccione la **View system & Troubleshooting Details** opción. Esto expande todas las opciones de detalle del sistema posibles como se ve en esta imagen:

The screenshot shows the Cisco Firepower Management Center interface. The top navigation bar includes 'Overview', 'Analysis', 'Policies', 'Devices', 'Objects', 'AMP', and 'Intelligence'. The left sidebar shows 'Monitoring' with a list of devices under 'Devices (6)'. The main content area is titled 'Health: FMC' and is currently 'Not Available'. Below this, there are three tabs: 'Process Health', 'Critical Processes', and 'All Processes'. The 'Process Health' tab is active, showing 'No Data Available'. To the right, there is an 'Event Capacity' section with a table of metrics and a 'CPU' section showing 'Avg CPU' and 'No Data Available'.

- Haga clic en **Generate Troubleshooting Files**. Aparecerá la ventana emergente Opciones de solución de problemas.

The screenshot shows the Cisco Firepower Management Center interface. The top navigation bar includes 'Overview', 'Analysis', 'Policies', 'Devices', 'Objects', 'AMP', and 'Intelligence'. The left sidebar shows 'Monitoring' with a list of devices under 'Devices (6)'. The main content area is titled 'Health: FMC' and is currently 'Not Available'. Below this, there is a 'System Details' section with the following information: Version: 7.0.0 (build 94), VDB: build 341 (2021-01-29 20:00:52), Geolocation: 2021-03-15-002, and SRU: 2021-05-03-001-vrt. To the right, there is a 'Troubleshooting & Links' section with a red box highlighting the 'Generate Troubleshooting Files' link. Other links in this section include 'Advanced Troubleshooting' and 'Alerts'.

- Marque la **All Data** casilla de verificación para generar un informe con todos los datos relacionados posibles, o marque las casillas de verificación individuales para personalizar su informe.

Troubleshooting Options



Please select the data to include:

- All Data
 - Short 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

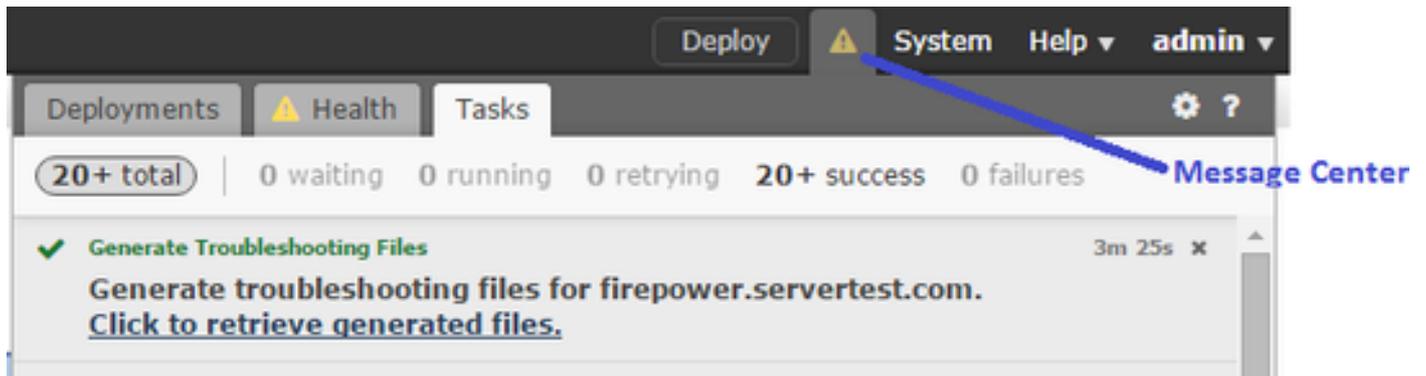
Generate

- Haga clic en **Generate** y Management Center generará los archivos de solución de problemas.

Descargar un archivo de solución de problemas en la versión 6.x

Para descargar una copia del archivo generado de solución de problemas, vaya a la página Estado de la tarea en su FMC. En la versión **6.x**, navegue hasta la **Message Center icon** (una opción entre Deploy y System) > **Tasks** en la interfaz web del dispositivo de administración para llegar a la página Estado de la tarea.

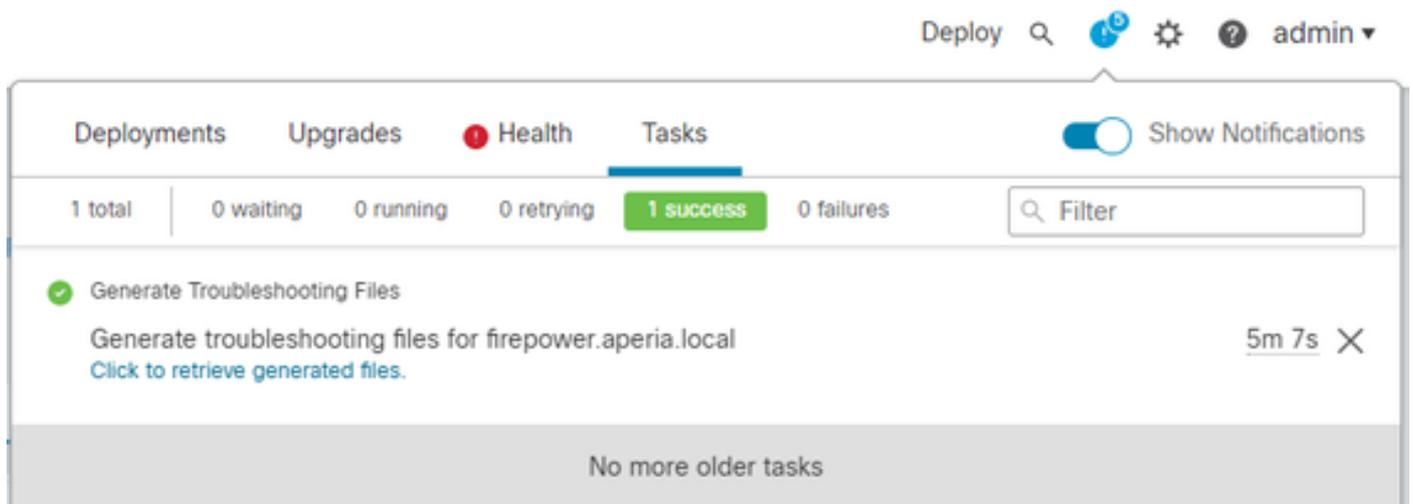
En 6.x:



Una vez que el dispositivo genera un archivo de solución de problemas, el estado de la tarea cambia a **Completed**. Puede localizar la tarea que corresponde a los archivos relacionados que ha generado. Haga clic en el **Click to retrieve generated files** vínculo y continúe con las indicaciones del explorador para descargar el archivo. Los archivos se descargan en el escritorio en un único **.tar.gz** archivo.

Descargar un archivo de solución de problemas en la versión 7.0+

Para descargar una copia del archivo generado de solución de problemas, vaya a la página Estado de la tarea en su FMC. En la versión **7.x**, navegue hasta la **Message Center icon** (una opción entre la búsqueda global y el sistema) > **Tasks** en la interfaz web del dispositivo de administración para alcanzar la página de estado de la tarea:



Una vez que el dispositivo genera un archivo de solución de problemas, el estado de la tarea cambia a **Success**. Haga clic en el **Click to retrieve generated files** vínculo y continúe con las indicaciones del explorador para descargar el archivo. Los archivos se descargan en el escritorio en un único **.tar.gz** archivo.

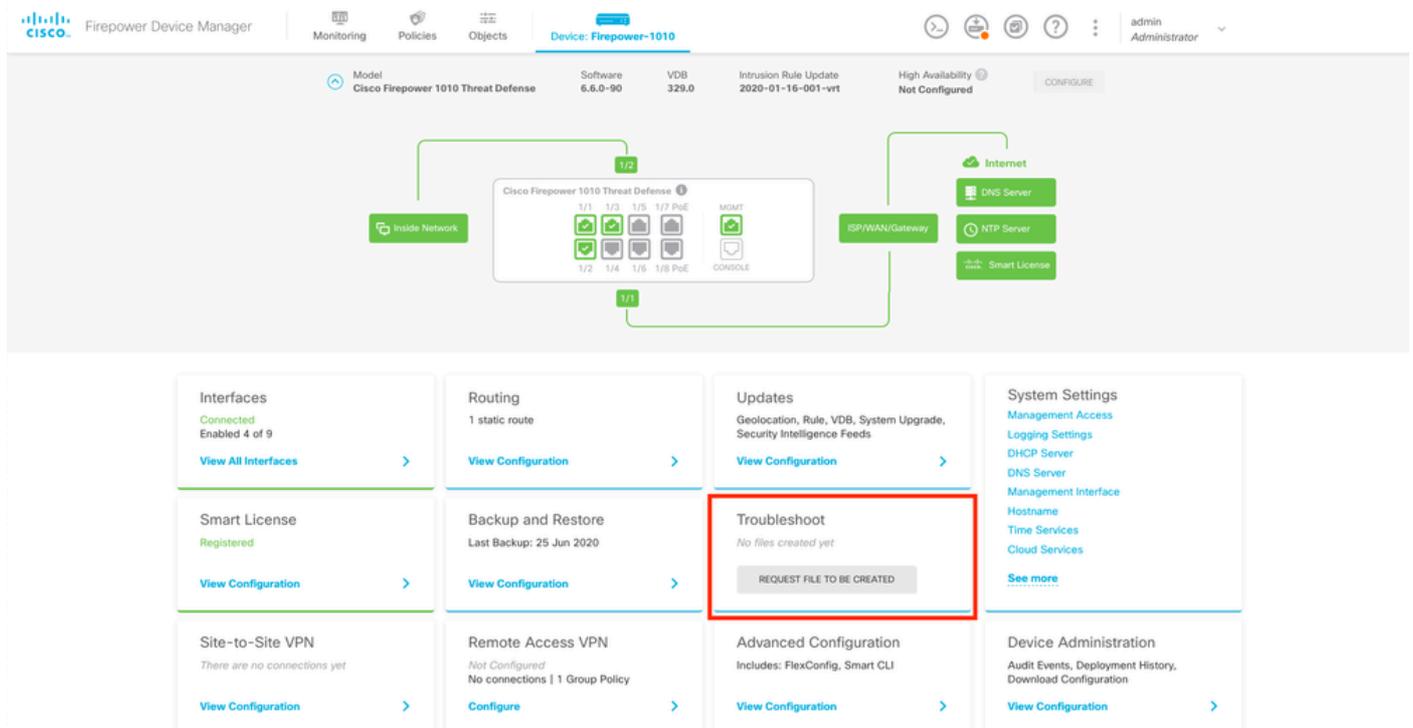
Video

Para generar un archivo de resolución de problemas de FMC y FTD con la interfaz web de FMC, consulte [Cómo generar el archivo de diagnóstico de CSM](#).

Cómo utilizar la interfaz web de FDM

Generar un archivo de solución de problemas

En la página de inicio de FDM, desplácese a la **Troubleshoot** sección situada junto al **Request file to be created** botón, como se muestra en esta imagen:



Una vez que pase el ratón sobre el **Request file to be created** botón, aparecerá un mensaje que indica que la generación de archivos podría tardar hasta una hora en completarse.

It can take **up to 1 hour** to generate the troubleshooting file depending on the device load.
No files created yet

REQUEST FILE TO BE CREATED

Después de seleccionar el **Request file to be created** botón, la **Troubleshoot** sección cambia para indicar que se ha solicitado un archivo. Esta acción se puede ver en la sección de lista de tareas.

Troubleshoot



Requested

See Task List

Desplácese hasta **Task List > running** para confirmar que la **Troubleshoot** ejecución está en curso.

The screenshot shows the 'Task List' window with a blue header. Below the header, there are four tabs: '8 total', '1 running' (highlighted with a blue border), '0 completed', and '0 failures'. To the right of these tabs is a button labeled 'Delete all finished tasks'. Below the tabs is a table with the following columns: 'Name', 'Start Time', 'End Time', and 'Status'. The table contains one row with the following data:

Name	Start Time	End Time	Status
Troubleshoot	18 Aug 2020 09:19 AM		Task execution started

Cuando la tarea finaliza, aparece en la **Completed** ficha de **Task List**.

The screenshot shows the 'Task List' window with a blue header. Below the header, there are four tabs: '8 total', '0 running', '1 completed' (highlighted with a blue border), and '0 failures'. To the right of these tabs is a button labeled 'Delete all finished tasks'. Below the tabs is a table with the following columns: 'Name', 'Start Time', 'End Time', 'Status', and 'Actions'. The table contains one row with the following data:

Name	Start Time	End Time	Status	Actions
Troubleshoot	18 Aug 2020 09:19 AM	18 Aug 2020 09:26 AM	a36a6728- c674-11e9-85ce- 8fd5b09e0790- troubleshoot.tar.gz	

Descargar un archivo de solución de problemas

Desplácese hasta la **Troubleshoot** sección y confirme que aparecen dos nuevos botones. Una vez que haya seleccionado el **Download** botón, el explorador Web mostrará un mensaje. Continúe con el mensaje para guardar el **Troubleshooting file** que se acaba de generar.

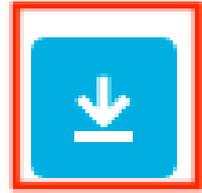
Los archivos se descargan en el escritorio en un único **.tar.gz** archivo.



Nota: La marca de tiempo indica la hora en la que se solicitó el archivo de solución de problemas actualmente disponible.

Troubleshoot

Aug 18 2020, 09:19 am



RE-REQUEST FILE TO BE CREATED

Seleccione el **Re-request file to be created** botón para generar un nuevo archivo de solución de problemas.



Nota: Esta acción hace que el archivo previamente disponible sea reemplazado por uno nuevo una vez que se genere.

Troubleshoot

Aug 18 2020, 09:19 am



RE-REQUEST FILE TO BE CREATED

Cómo utilizar la CLI

Si intenta utilizar el método de generación descrito en las secciones anteriores y no puede acceder a la interfaz web del dispositivo de administración, o si hay un problema de conectividad entre el dispositivo de administración y los dispositivos administrados, no podrá generar el archivo de solución de problemas. En este caso, puede utilizar la CLI de su dispositivo para generar el archivo de solución de problemas.

Centro de administración FirePOWER

Ingrese este comando en Firepower Management Center para generar un archivo de solución 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

Ingrese este comando en los dispositivos/módulos FirePOWER y en los dispositivos administrados virtuales para generar un archivo de solución de problemas:

```
<#root>
```

```
>
```

```
system generate-troubleshoot all
```

```
Starting /usr/local/sf/bin/sf_troubleshoot.pl... Please, be patient. This may take several minutes. Th
```

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 y Firepower 2100 con ASA en modo plataforma

Puede obtener un archivo de solución de problemas directamente desde el sistema operativo extensible (FXOS) de Firepower. Para generar un archivo, debe conectarse a la dirección de administración de dispositivos con Secure Shell (SSH).



Nota: FXOS 2.6.x+ permite generar los archivos de asistencia técnica desde el administrador de chasis Firepower.

Una vez que esté en la CLI de FXOS, continúe con estos pasos para generar el archivo:

- Firepower 4100 y 9300 con versiones FXOS anteriores a la 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)#

La **fprm** palabra clave genera un archivo de solución de problemas para Firepower Platform Management. Del mismo modo, el sistema también permite generar archivos de solución de problemas desde el chasis y el módulo de seguridad.

<#root>

FP4150(local-mgmt)#

show tech-support ?

chassis Chassis fprm Firepower Platform Management module Security Module

- Firepower 4100 y 9300 con versiones FXOS 2.7 y 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.

En las versiones 2.7 y posteriores de FXOS, el archivo de solución de problemas **fprm** se incluye en el archivo de solución de problemas del **chasis**:

<#root>

FP4150(local-mgmt)#

show tech-support chassis 1 detail

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

- Firepower 2100 con ASA en 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 ...



Nota: Los archivos de resolución de problemas de **chasis** y **módulos** no están disponibles en Firepower 2100.

Una vez generado un archivo de solución de problemas, puede encontrarlo en el espacio de trabajo. Ejecute el 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 y Secure Firewall 3100 con FTD

Utilice el comando **connect fxos** en CLISH para conectarse al shell de comandos FXOS:

<#root>

>

```
connect fxos
```

Conéctese al shell de comandos local-mgmt y genere el archivo de solución 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 el archivo de solución de problemas en el 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 y Secure Firewall 3100 con ASA en modo de dispositivo

Verifique el modo FXOS:

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
show fxos mode
```

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

Utilice el comando **connect fxosadmin** para conectarse al shell de comandos de FXOS:

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
connect fxos admin
```

```
Configuring session.
```

```
.  
Connecting to FXOS.
```

```
...
```



Nota: En el modo multicontexto, el comando **connect fxos admin** está disponible en el **sistema** o en el contexto **admin**.

Conéctese al shell de comandos local-mgmt y genere el archivo de solución 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 el archivo de solución de problemas y volver a la consola 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 el archivo de solución de problemas en el 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 un archivo de solución de problemas con CLI

Antes de copiar un archivo de FXOS en el equipo, compruebe estos elementos:

- El firewall del equipo local acepta la conexión entrante a través de los puertos necesarios. Por ejemplo, si copia un archivo a través de Secure Shell, el equipo debe permitir conexiones desde cualquier puerto relacionado, como el puerto 22.
- El equipo debe ejecutar el servicio de copia segura (SCP). Puede encontrar varios software de servidor SSH/SCP en Internet. Sin embargo, Cisco no proporciona soporte para la instalación y configuración de ningún servidor SCP en particular.

Centro de administración FirePOWER

Ingrese este comando en Firepower Management Center para copiar un archivo de solución de problemas:

<#root>

admin@FMC:~\$

```
sudo scp troubleshoot_file_name username@destination_host:
```

```
destination_folder
```

Dispositivos Firepower

Ingrese este comando en los dispositivos FirePOWER y en los dispositivos administrados virtuales para copiar un archivo de solución de problemas:

```
<#root>
```

```
>
```

```
file secure-copy hostname username destination_folder troubleshoot_file
```

 **Nota:** En este ejemplo, **hostname** hace referencia al nombre o la dirección IP del host remoto de destino, **username** especifica el nombre del usuario en el host remoto, **destination_folder** especifica la ruta de destino en el host remoto y **troubleshoot_file** especifica el archivo de solución de problemas local para la transferencia.

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 y Firepower 2100 con ASA en modo plataforma

Para copiar un archivo de solución de problemas desde el sistema operativo extensible (FXOS) de Firepower al equipo local, ejecute este comando en su dispositivo Firepower:

```
<#root>
```

FP4150(local-mgmt)#

```
copy workspace:/techsupport/filename scp://username@ipaddress
```

Firepower 1000/2100 y Secure Firewall 3100 con FTD

Utilice el comando **connect fxos** en CLISH para conectarse al shell de comandos FXOS:

<#root>

>

```
connect fxos
```

Conecte con el comando local-mgmt y copie el archivo de solución de problemas en el 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 y Secure Firewall 3100 con ASA en modo de dispositivo

Puede copiar el archivo de solución de problemas desde la consola 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 el archivo de solución de problemas en el 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

Video

Para generar los archivos de soporte técnico show de FXOS en Firepower 4100 y 9300, consulte [Generar los archivos de soporte técnico show de FXOS en Firepower 4100 y 9300](#).

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).