

# Générer un snapshot de prise en charge du cloud privé Secure Endpoint et activer la session de prise en charge dynamique

## Table des matières

---

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Prise en charge des snapshots](#)

[Générer un instantané de support depuis Administration Portal](#)

[Générer un instantané de support depuis Administration Portal SSH](#)

[Générer un instantané de support depuis la console du matériel](#)

[Session d'assistance en direct](#)

[Activer la session d'assistance en direct depuis Administration Portal](#)

[Activer la session d'assistance en direct depuis Administration Portal SSH](#)

[Activer la session d'assistance en direct depuis la console Appliance](#)

---

## Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour collecter un instantané d'assistance et activer une session d'assistance en direct à partir de l'appliance de cloud privé Cisco Secure Endpoint.

## Informations générales

Lors de la collaboration avec le TAC, il est parfois nécessaire de collecter un instantané de support ou de permettre au TAC d'établir un tunnel de support vers votre appliance de cloud privé Secure Endpoint (anciennement Advanced Malware Protection). Cela facilite les recherches approfondies ou l'application à distance de correctifs.

Cette approche permet de gagner du temps et fournit à l'ingénieur du centre d'assistance technique les informations complètes nécessaires pour résoudre efficacement le problème.

## Prise en charge des snapshots

### Générer un instantané de support depuis Administration Portal

Pour collecter un instantané de support à partir du portail d'administration, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à Administration Portal.

Étape 2 : Sélectionnez Support, puis sélectionnez Support Snapshots, comme illustré dans

l'image.

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)

Étape 3 : Cliquez sur Create Snapshot.

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)

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
-------	------	---------	----------	------------

Étape 4 : Vous pouvez sélectionner sur Inclure les fichiers de base et d'autres vidages de mémoire ainsi que le snapshot qui ne sont pas sélectionnés par défaut, comme indiqué dans l'image.

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

Étape 5 : vous remarquerez que le snapshot a démarré et que cela peut prendre un certain temps. Afin de surveiller la progression, cliquez sur Détails, comme indiqué dans l'image.

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 [Download] [Refresh] [Info] [Delete]



Étape 6 : Une fois la génération du snapshot terminée, vous devez pouvoir sélectionner l'icône pour télécharger le snapshot sur votre ordinateur local à partir duquel vous accédez au portail.

## Générer un instantané de support depuis Administration Portal SSH

Pour créer un instantané de support à partir du portail d'administration SSH, procédez comme suit :

Étape 1 : établissez une connexion SSH avec Administration Portal.

Étape 2 : il s'agit de l'interface de ligne de commande disponible pour générer le snapshot.

```
[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

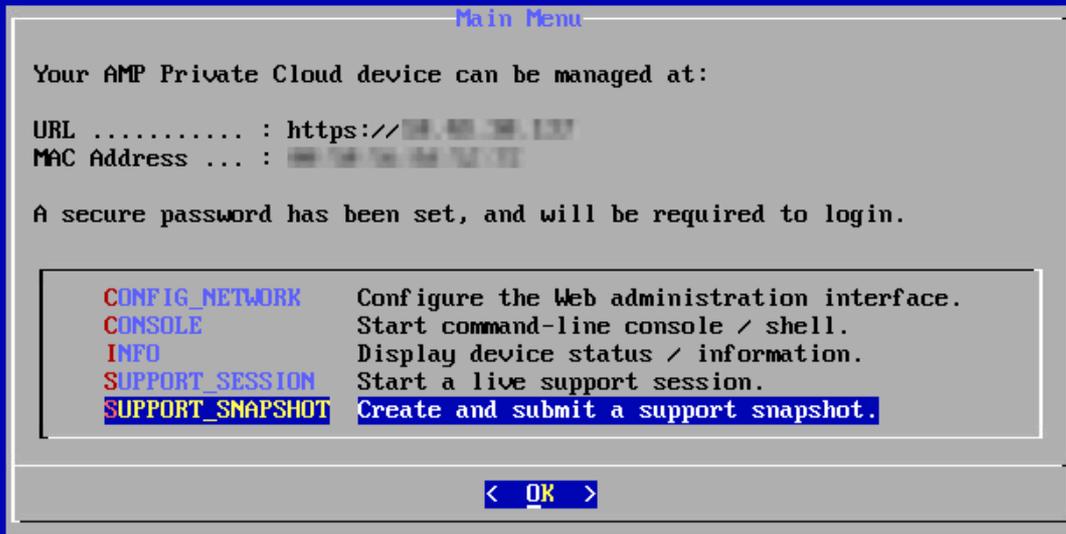
-A, --all	Include everything.
-a, --include-analysis	Include system analysis. (SLOW!)
-C, --include-configs	Include configuration files.
-c, --include-cores	Include core files.
-F, --include-firehose-cassandra	Include firehose-cassandra status.
-i, --include-inodes	Include filesystem inode usage.
-I, --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.

## Générer un instantané de support depuis la console du matériel

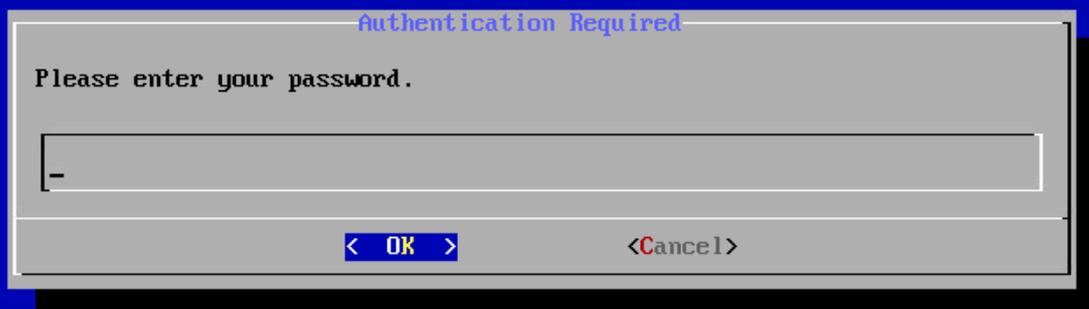
Pour créer un instantané de prise en charge à partir de la console de l'appliance de cloud privé, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à la console Private Cloud Appliance.

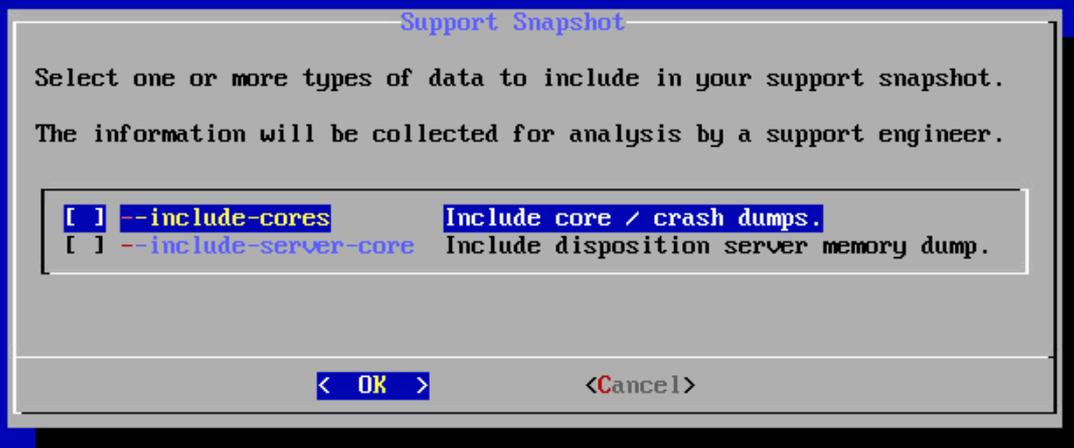
Étape 2 : sélectionnez SUPPORT\_SNAPSHOT.



Étape 3 : Entrez le mot de passe du portail d'administration, comme indiqué dans l'image.



Étape 4 : Vous pouvez sélectionner sur Inclure les fichiers de base et d'autres vidages de mémoire ainsi que le snapshot qui ne sont pas sélectionnés par défaut, comme indiqué dans l'image.



Étape 5 : Après cela, sélectionnez OK et le snapshot commencerait.

## Session d'assistance en direct

Activer la session d'assistance en direct depuis Administration Portal

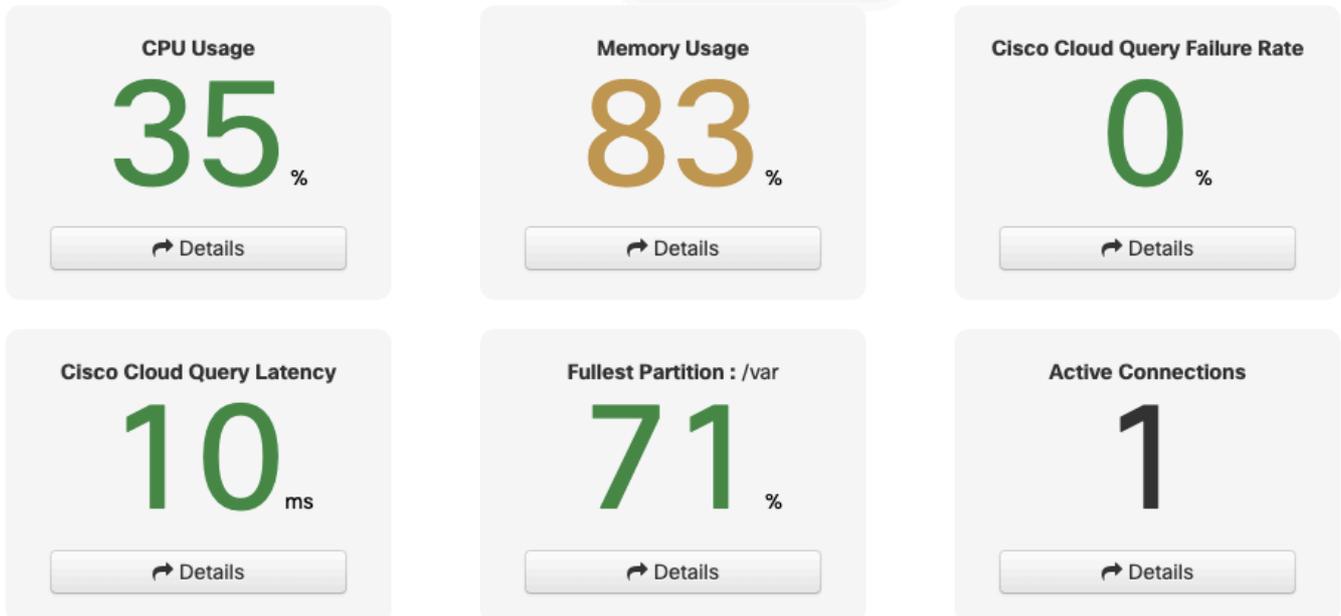
Afin de créer la session d'activation de support dynamique à partir du portail d'administration, effectuez ces étapes :

Étape 1 : Connectez-vous à Administration Portal.

Étape 2 : cliquez sur ou sélectionnez Support et sélectionnez Live Support Session.

- Live Support Session**
- Support Snapshots

## Key Metrics



Étape 3 : cliquez sur ou sélectionnez Start Support Session comme indiqué puis Download pour récupérer l'identité SSH requise par le TAC pour se connecter à distance à l'appliance. Cliquez ensuite sur ou sélectionnez Start pour lancer la session d'assistance en direct, comme illustré dans l'image.

## 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	
	<a href="#">Download</a>

## Step 2: Initiate support session

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

Étape 4 : Une fois que l'appliance s'est correctement connectée pour la session d'assistance en direct, vous remarquerez les journaux comme indiqué dans l', comme illustré dans l'image.

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

## Activer la session d'assistance en direct depuis Administration Portal SSH

Afin de créer enable Live Support Session à partir d'Administration Portal SSH, effectuez ces étapes :

Étape 1 : Connectez-vous à Administration Portal SSH.

Étape 2 : il s'agit de l'interface de ligne de commande disponible pour activer la session d'assistance dynamique à partir du 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

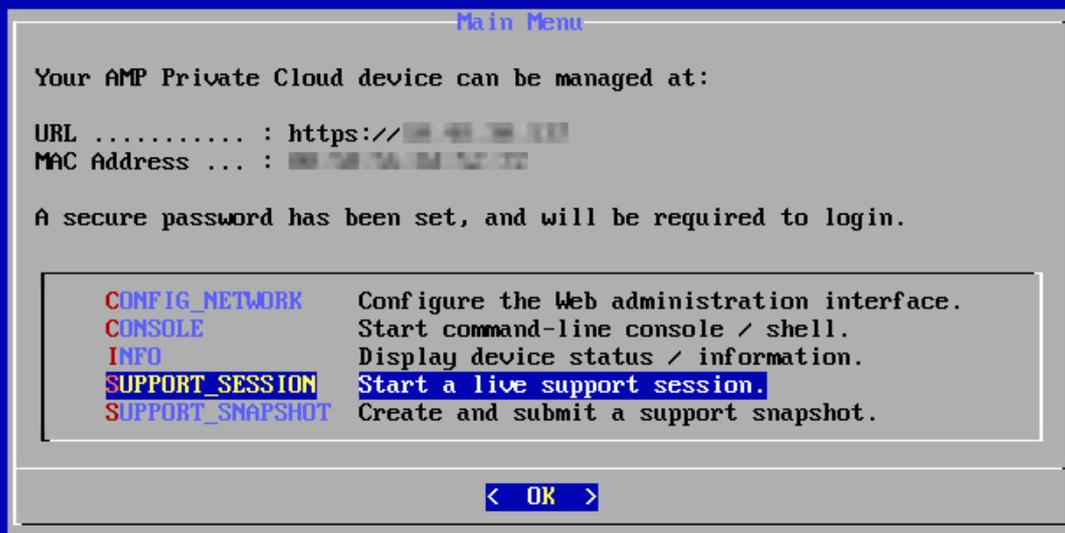
```
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -l support.log -s support.example.com -p 2222 xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -t -d xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx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

## Activer la session d'assistance en direct depuis la console Appliance

Pour créer une session d'assistance dynamique à partir de la console de l'appliance de cloud privé, procédez comme suit :

Étape 1 : Connectez-vous à la console de l'appliance de cloud privé.

Étape 2 : Sélectionnez SUPPORT\_SESSION pour activer la session d'assistance en direct, comme illustré dans l'image.



Étape 3 : Entrez le mot de passe du portail d'administration, comme indiqué dans l'image.

Étape 4 : Vous pouvez laisser tous les paramètres par défaut inchangés. Sélectionnez OK pour activer la session d'assistance en direct, comme illustré dans l'image.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.