

# Raccogli pacchetto di supporto su Identity Services Engine

## Sommario

[Introduzione](#)

[Pacchetto di supporto Collect su Cisco ISE](#)

[Passaggio 1. Abilitazione dei debug per i componenti ISE](#)

[Passaggio 2. Ricreare il problema](#)

[Passaggio 3. Disabilita debug](#)

[Passaggio 4. Raccogli pacchetto di supporto](#)

## Introduzione

Questo documento descrive come ottenere il pacchetto di supporto da Cisco ISE 3.x tramite CLI o GUI, che contiene i dati vitali necessari per la risoluzione dei problemi ISE.

## Pacchetto di supporto Collect su Cisco ISE

### Passaggio 1. Abilitazione dei debug per i componenti ISE

La risoluzione dei problemi relativi a diversi tipi di problemi richiede l'uso di diverse serie di registri. Il tecnico TAC deve fornire un elenco completo dei debug necessari. Tuttavia, ISE 3.x dispone di categorie di debug preconfigurate che è possibile utilizzare per raccogliere i log iniziali e velocizzare la risoluzione delle richieste.

L'elenco dei debug richiesto dal tecnico TAC deve sempre avere la priorità su tale elenco.

Per individuare questi debug preconfigurati, accedere a `Operations > Troubleshoot > Debug Wizard > Debug Profile Configuration`.

Scegliere la funzionalità per cui devono essere attivati i debug selezionando la casella di controllo appropriata all'inizio di ogni riga, ad esempio 802.1x (rosso), e passare alla selezione del nodo (verde):


 Add
  Edit
  Remove
 
 Debug Nodes

<input type="checkbox"/>	Name	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB
<input type="checkbox"/>	Active Directory	Active Directory
<input type="checkbox"/>	Application Server Issues	Application Server Issues
<input type="checkbox"/>	BYOD portal/Onboarding	BYOD portal/Onboarding

Scegliere quindi i nodi per i quali devono essere attivati i debug selezionando la casella di controllo appropriata all'inizio di ogni riga (in rosso) e salvando le modifiche (in verde):

## Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB  
 Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.



<input checked="" type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input checked="" type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDALON

La pagina viene nuovamente spostata in Configurazione profilo di debug e lo stato del debug viene modificato in ABILITATO con le informazioni sui nodi che eseguono questi debug.

<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status
<input type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	ENABLED

## Passaggio 2. Ricreare il problema

Quando tutti i debug necessari sono abilitati, ricreare il problema per generare i log. Se il problema non può essere attivato manualmente, è necessario attendere l'occorrenza successiva. Se il problema si è verificato prima dell'attivazione dei debug, le informazioni disponibili non sono sufficienti per risolvere il problema. Idealmente, il pacchetto di supporto deve essere raccolto subito dopo il verificarsi del problema. Tenete presente le informazioni supplementari necessarie per l'analisi del log:

- data e ora della ricreazione
- qualsiasi ID univoco per l'evento, ad esempio indirizzo MAC, indirizzo IP, nome utente o ID sessione (che dipende dalle circostanze, in genere MAC/IP + nome utente è sufficiente)

## Passaggio 3. Disabilita debug

Subito dopo aver ricreato il problema, disattivare i debug per evitare che i log appena generati vengano sovrascritti da un numero eccessivo di log. A tale scopo, ripetere le azioni dal Passaggio 1., ma ora nella pagina di selezione dei nodi, deselezionare le caselle di controllo appropriate e salvare come in precedenza.

# Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB

Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.



<input type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDAL

## Passaggio 4. Raccogli pacchetto di supporto

Passa a [Operations > Troubleshooting > Download Logs](#) e scegliere il nodo ISE (quello in cui sono stati abilitati i debug). Nella scheda di ogni nodo sono disponibili due opzioni: Raccogli pacchetto di supporto (rosso) o scarica file di registro specifico - Registri di debug (arancione).

## Appliance node list

ise322

## Support Bundle

Debu

 Include full configurat Include debug logs

Per i log di debug, viene visualizzato un elenco completo di tutti i file di log disponibili. Dopo aver fatto clic sul nome del file, questo viene scaricato.

Support Bundle

Debug Logs

[Delete](#) [Expand All](#) [Collapse All](#)

Debug Log Type	Log File	Description
> ucsp (2) (6.0 KB)		
> passiveid (7) (4.0 KB)		
> profiler (9) (1.4 MB)		
> prometheus (3) (76 KB)		
▼ prrt-management (9) (404 KB)		
<input type="checkbox"/>	prrt-management (all logs)	Protocol Runtime policy de related messages
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log	
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-13-1	
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-14-1	
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-15-1	

Il pacchetto di supporto è un pacchetto che contiene tutti i registri dei gruppi selezionati.

- Include full configuration database ⓘ
- Include debug logs ⓘ
- Include local logs ⓘ
- Include core files ⓘ
- Include monitoring and reporting logs ⓘ
- Include system logs ⓘ
- Include policy configuration ⓘ

- Il database di configurazione completa allega la configurazione ISE completa al pacchetto di supporto
- i log di debug sono i più utilizzati in quanto contengono tutti i debug di tutti i componenti ISE
- I log locali contengono un log che mostra le autenticazioni Radius per questo nodo nella distribuzione
- i file di base possono causare la crescita del pacchetto di supporto, ma è necessario durante la risoluzione dei problemi di arresto anomalo del sistema
- i registri di monitoraggio e reporting contengono dati operativi
- i registri di sistema contengono registri specifici del sistema (per i servizi di risoluzione dei problemi forniti dal sistema operativo)
- configurazione dei criteri - xml versione dei criteri configurati su ISE

Per la maggior parte degli scenari, è sufficiente includere i log di debug e i log locali. Anche per i problemi di stabilità e prestazioni sono necessari i registri di sistema e di base. Se si sceglie solo la crittografia a chiave pubblica, TAC è in grado di decrittografare il bundle con l'uso di una chiave privata Cisco. La chiave condivisa consente di impostare le password necessarie per decrittografare i registri. Nel caso di una chiave condivisa, verificare che il tecnico TAC abbia accesso a tale chiave in modo che il bundle possa essere decriptato sul lato Cisco.

## Support Bundle

## Debug Logs

- Include full configuration database [i](#)
- Include debug logs [i](#)
- Include local logs [i](#)
- Include core files [i](#)
- Include monitoring and reporting logs [i](#)
- Include system logs [i](#)
- Include policy configuration [i](#)

From Date

03/21/2023 [i](#) (mm/dd/yyyy)

To Date

03/21/2023 [i](#) (mm/dd/yyyy)

\* Note: Output from the 'show tech-support' CLI command will be included along w

## Support Bundle - Encryption

- Public Key Encryption [i](#)
- Shared Key Encryption [i](#)

Una volta impostati tutti gli elementi, fare clic sul pulsante [Create Support Bundle](#) e attendere.

### Support Bundle - Status Summary

File Name: ise-support-bundle-pk-ise322-admin-03-21-2023-11-02.tar.gpg

Start Time: Tue Mar 21 11:02:04 CET 2023

Message: Support Bundle generation is in progress..

Progress: Creating support bundle..  
 5%

Al termine del processo di creazione del Pacchetto di supporto, è possibile scaricarlo. Dopo aver fatto clic sul pulsante `Download`, il pacchetto di supporto viene salvato sul disco locale del PC e può essere caricato in TAC per consentire la risoluzione dei problemi.

Se l'interfaccia Web non è disponibile, è possibile raccogliere il pacchetto di supporto dalla CLI. A tale scopo, accedere con l'uso del protocollo SSH o dell'accesso alla console e usare il comando:

```
backup-logs name repository ftp {encryption-key plain key | public-key}
```

`name` - il nome del pacchetto di supporto

`ftp` - il nome del repository configurato su ISE

`key` - è la chiave utilizzata per crittografare/decrittografare il pacchetto di supporto

Lo strumento ufficiale per caricare il pacchetto di supporto è <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Non comprimere né modificare l'estensione del file del pacchetto di supporto, e deve essere caricato nello stato esatto in cui si trovava quando è stato scaricato da ISE.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).