

# Genera snapshot del supporto cloud privato per endpoint sicuro e abilita sessione di supporto in tempo reale

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Snapshot di supporto](#)

[Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione](#)

[Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione SSH](#)

[Genera snapshot di supporto dalla console dell'accessorio](#)

[Sessione di supporto live](#)

[Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione](#)

[Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH](#)

[Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla console dell'accessorio](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come raccogliere le snapshot del supporto e abilitare la sessione di supporto in tempo reale dall'appliance Cisco Secure Endpoint Private Cloud.

## Premesse

Quando si collabora con TAC, a volte è necessario raccogliere una snapshot del supporto o consentire a TAC di stabilire un tunnel di supporto per l'appliance cloud privata Secure Endpoint (in precedenza nota come Advanced Malware Protection). Ciò semplifica l'analisi approfondita o l'applicazione remota delle correzioni.

Questo approccio consente di risparmiare tempo e fornisce al tecnico TAC le informazioni complete necessarie per affrontare il problema in modo efficace.

## Snapshot di supporto

### Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione

Per raccogliere uno snapshot del supporto dal portale di amministrazione, effettuare le seguenti operazioni:

Passaggio 1: accedere al portale di amministrazione.

Passaggio 2: selezionare Support, quindi Support Snapshots, come mostrato nell'immagine.

The screenshot shows the 'Secure Endpoint Private Cloud Administration Portal' interface. The top navigation bar includes 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. A dropdown menu is open under 'Support', with 'Support Snapshots' highlighted in a red box. Below the navigation is the 'Key Metrics' section, which displays six performance indicators:

Metric	Value
CPU Usage	25%
Memory Usage	83%
Cisco Cloud Query Failure Rate	0%
Cisco Cloud Query Latency	10 ms
Fullest Partition : /var	71%
Active Connections	1

Passaggio 3: fare clic su Crea snapshot.

The screenshot shows the 'Secure Endpoint Private Cloud Administration Portal' interface. The top navigation bar includes 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. A dropdown menu is open under 'Support', with 'Support Snapshots' highlighted in a red box. Below the navigation is the 'Create Snapshot' button, which is highlighted in a red box. Below the button is a table header with the following columns:

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

Passaggio 4: è possibile selezionare Includi i Core Files e altri dump di memoria, nonché con l'istantanea che non sono selezionati per impostazione predefinita, come mostrato nell'immagine.

[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](#)

Passaggio 5: si noti che l'istantanea è stata avviata e l'operazione potrebbe richiedere alcuni minuti. Per monitorare lo stato di avanzamento, fare clic su Details (Dettagli), come mostrato nell'immagine.

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	<a href="#">Details</a> <a href="#">Download</a> <a href="#">Refresh</a> <a href="#">Info</a> <a href="#">Delete</a>



Passaggio 6: al termine della generazione delle copie istantanee, è necessario selezionare l'icona per scaricare le copie istantanee sul computer locale da cui si accede al portale.

## Genera snapshot del supporto dal portale di amministrazione SSH

Per creare una copia istantanea del supporto dal portale di amministrazione SSH, procedere come segue:

Passaggio 1: SSH sul portale di amministrazione.

Passaggio 2: questa è la CLI disponibile per generare lo 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

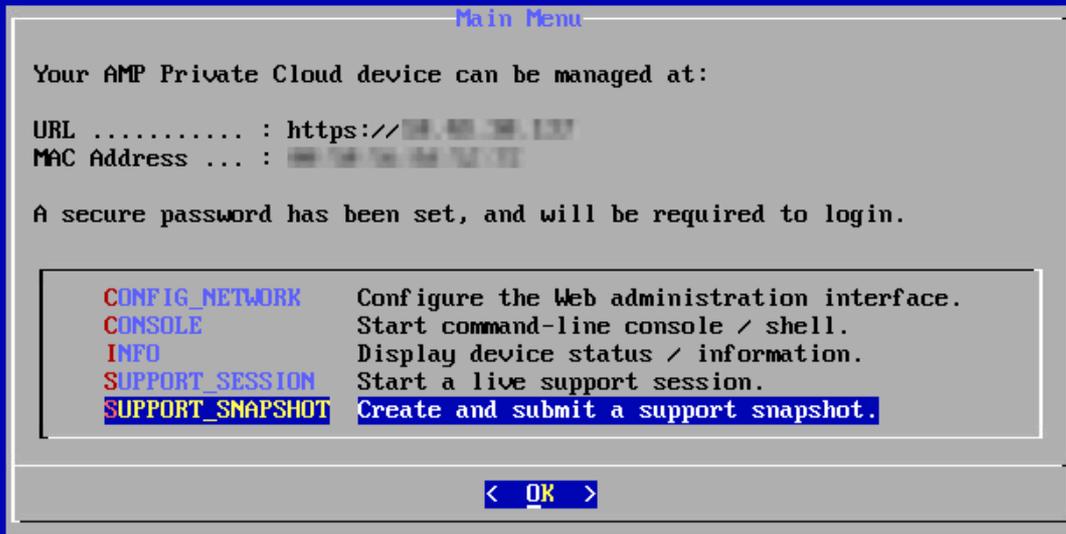
-A, --all	Include everything.
-a, --include-analysis	Include system analysis. (SLOW!)
-C, --include-configs	Include configuration files.
-c, --include-cores	Include core files.
-F, --include-firehose-cassandra	Include firehose-cassandra status.
-i, --include-inodes	Include filesystem inode usage.
-I,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

## Genera snapshot di supporto dalla console dell'accessorio

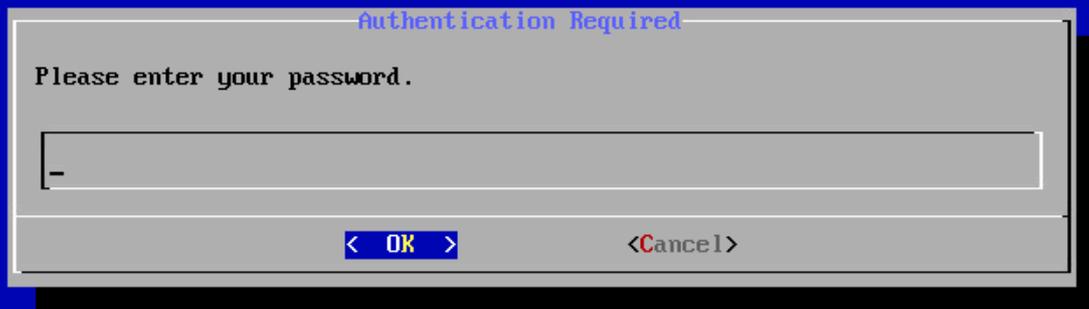
Per creare una snapshot di supporto dalla console dell'appliance del cloud privato, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: accedere alla console di Private Cloud Appliance.

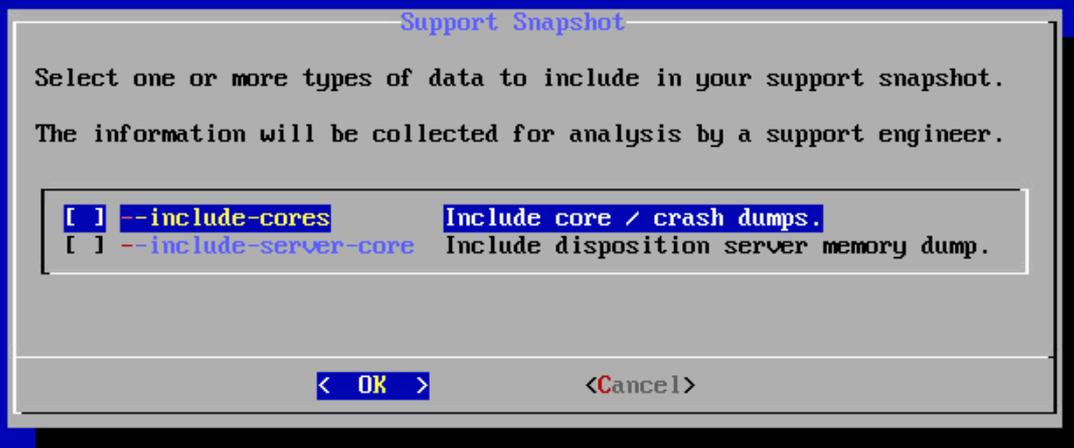
Passo 2: selezionare SUPPORT\_SNAPSHOT.



Passaggio 3: immettere la password del portale di amministrazione, come illustrato nell'immagine.



Passaggio 4: è possibile selezionare Includi i Core Files e altri dump di memoria, nonché con l'istantanea che non sono selezionati per impostazione predefinita, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 5: selezionare OK per avviare lo snapshot.

## Sessione di supporto live

Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione

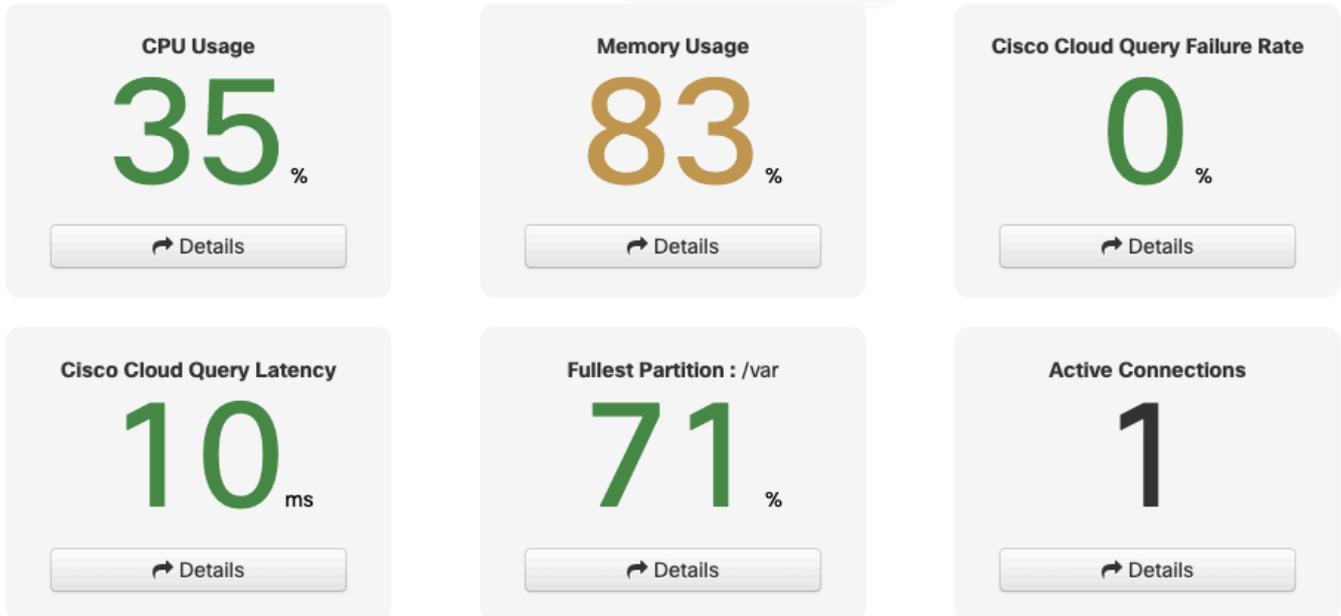
Per creare l'abilitazione della sessione di supporto in tempo reale dal portale di amministrazione, effettuare le seguenti operazioni:

Passaggio 1: accedere al portale di amministrazione.

Passo 2: fare clic o selezionare Supporto e selezionare Live Support Session.

- Live Support Session**
- Support Snapshots

## Key Metrics



Passaggio 3: fare clic o selezionare Start Support Session (Avvia sessione di supporto) come mostrato, quindi Download (Scarica) per recuperare l'identità SSH richiesta da TAC per connettersi all'accessorio in remoto. Quindi, fare clic su o selezionare Start per avviare la sessione di supporto live, come mostrato nell'immagine.

## 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"/> : 22
<a href="#">Start</a>	

Passaggio 4: dopo il collegamento dell'accessorio alla sessione di supporto live, come mostrato nell'immagine, si noteranno i registri come mostrato nell'immagine.

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

## Abilita sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH

Per creare l'abilitazione della sessione di supporto live dal portale di amministrazione SSH, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: accedere al portale di amministrazione SSH.

Passaggio 2: questa è la CLI disponibile per abilitare la sessione di supporto live dal protocollo 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

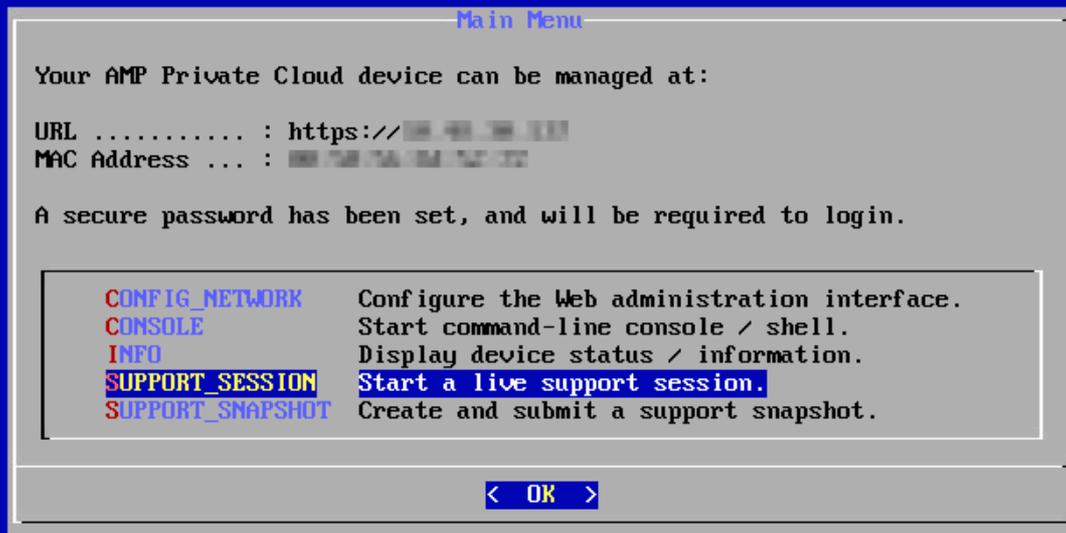
```
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -l support.log -s support.example.com -p 2222 xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -t -d xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx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

## Abilita sessione di supporto in tempo reale dalla console dell'accessorio

Per creare l'abilitazione della sessione di supporto in tempo reale dalla console dell'appliance del cloud privato, attenersi alla seguente procedura:

Passaggio 1: Accedere alla console di Private Cloud Appliance.

Passaggio 2: selezionare SUPPORT\_SESSION per abilitare la sessione di supporto in tempo reale, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3: immettere la password del portale di amministrazione, come illustrato nell'immagine.

Passaggio 4: È possibile lasciare invariate tutte le impostazioni predefinite. Selezionare OK per abilitare la sessione di supporto live, come mostrato nell'immagine.

## 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).