セキュアなマルウェア分析サポートスナップショットの生成とライブサポートセッションの有効化

内容

概要

このドキュメントでは、詳細な調査のために、Cisco Secure Malware Analyticsアプライアンスからサポートスナップショットを収集し、ライブサポートセッションを有効にする手順について説明します

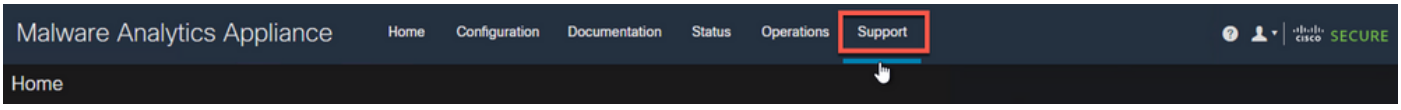
スナップショットのサポート

管理UIからのサポートスナップショットの生成

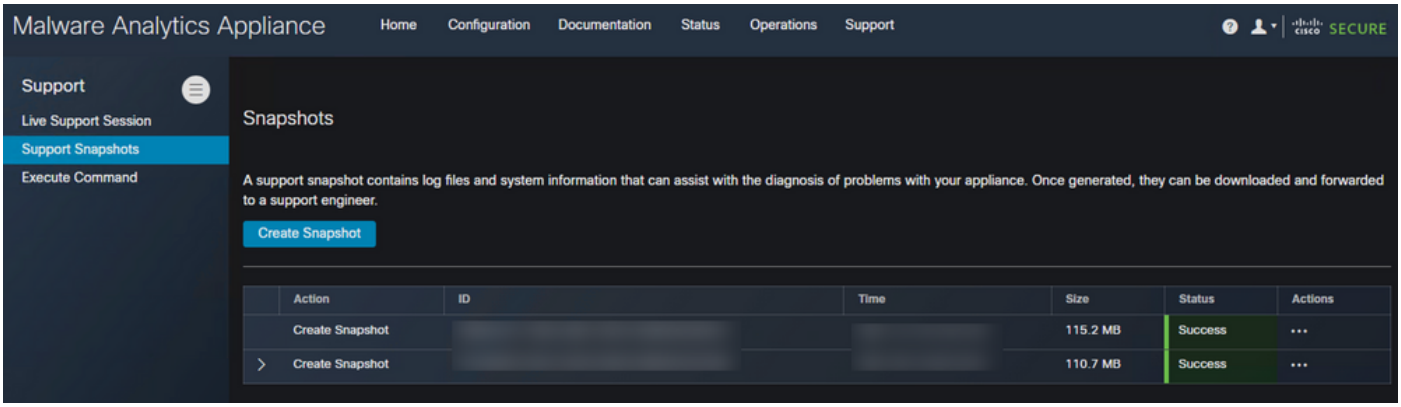
サポートスナップショットを作成するには、次の手順を実行します。

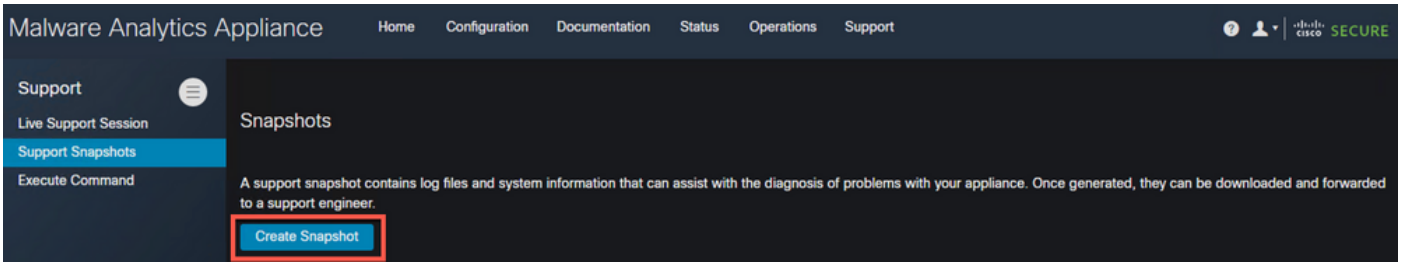
ステップ 1：Secure Malware Analytics Admin UIにログインします

ステップ 2：[サポート]をクリックまたは選択します

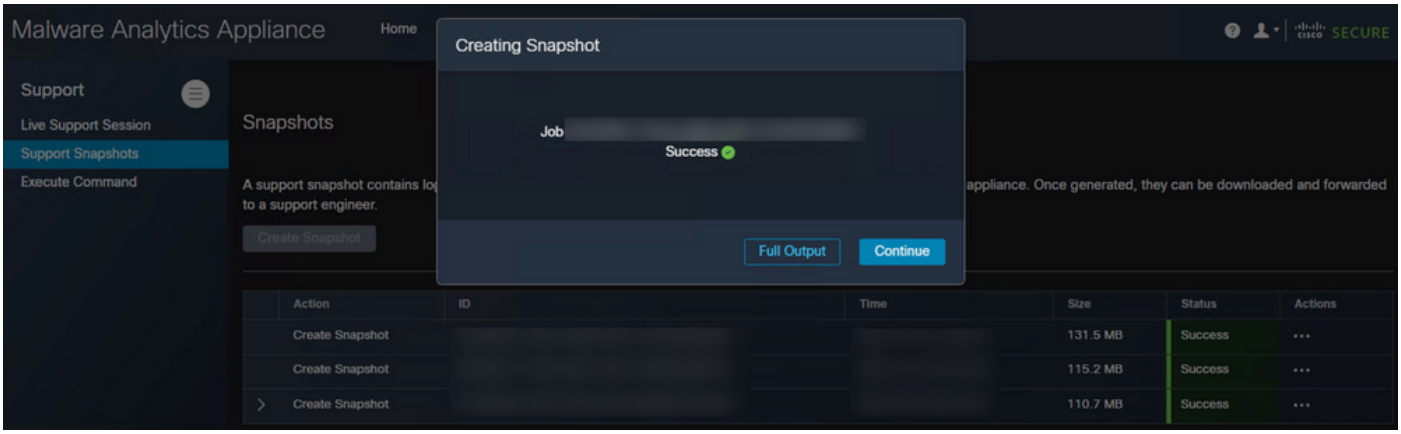


ステップ 3：をクリックするか、[Support Snapshots]を選択し、をクリックするか、[Create Snapshot]を選択して、このアプライアンスでサポート・スナップショットを生成します

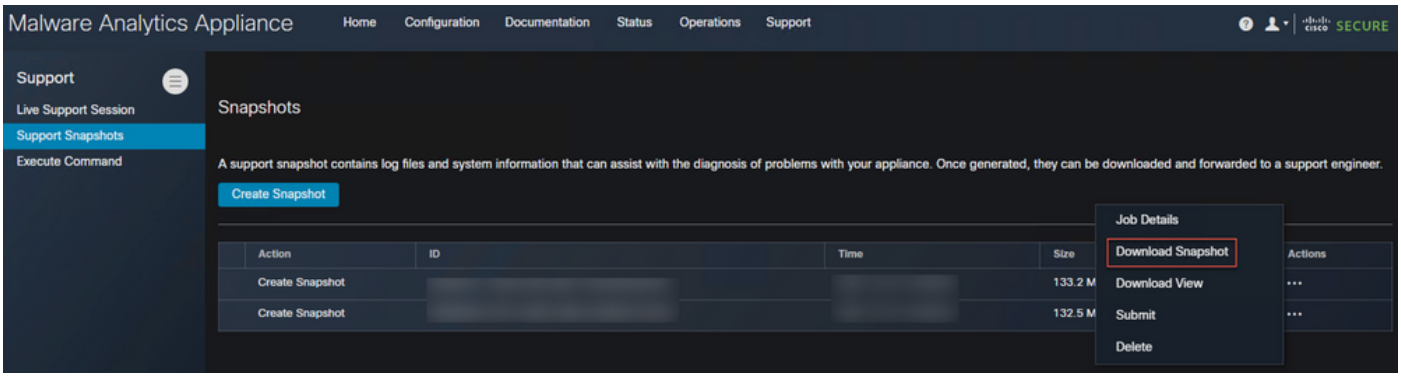




ステップ 4：スナップショットが完了すると、次の図に示すようにSuccessメッセージが表示されます。



ステップ 5：[アクション]で[スナップショットのダウンロード]をクリックまたは選択します。これにより、UIにログインしたマシン上のスナップショットがダウンロードされます



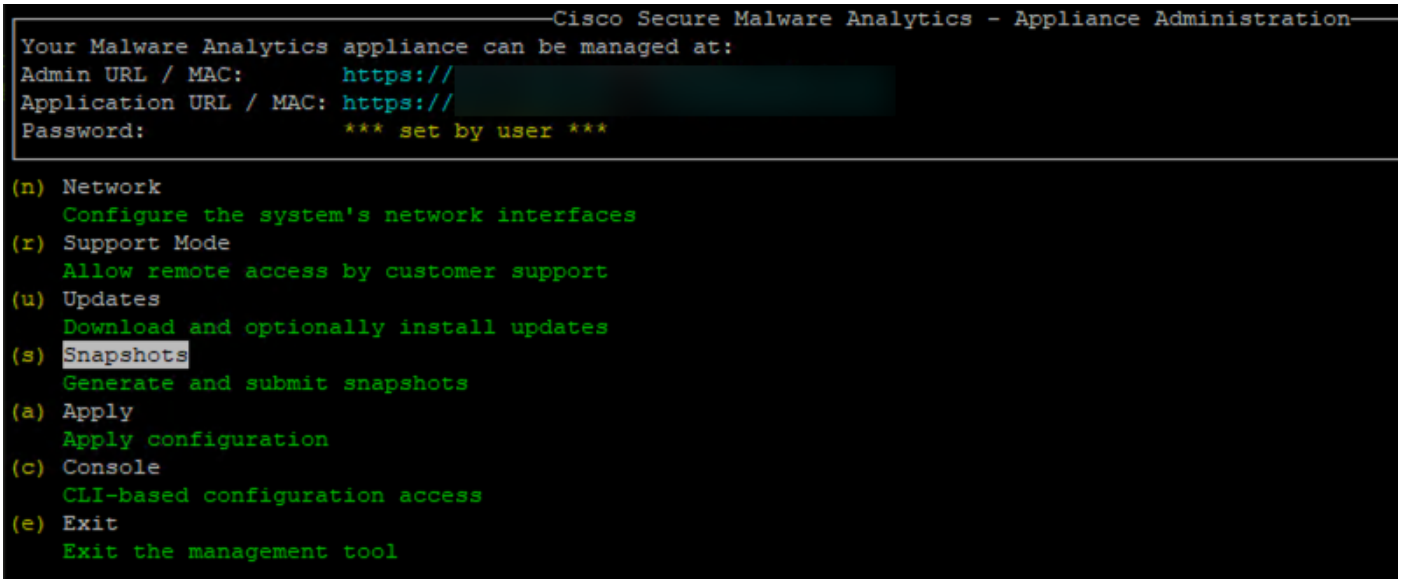
TGSH CLIからのサポートスナップショットの生成

TGSH CLIからサポートスナップショットを作成するには、次の手順を実行します。

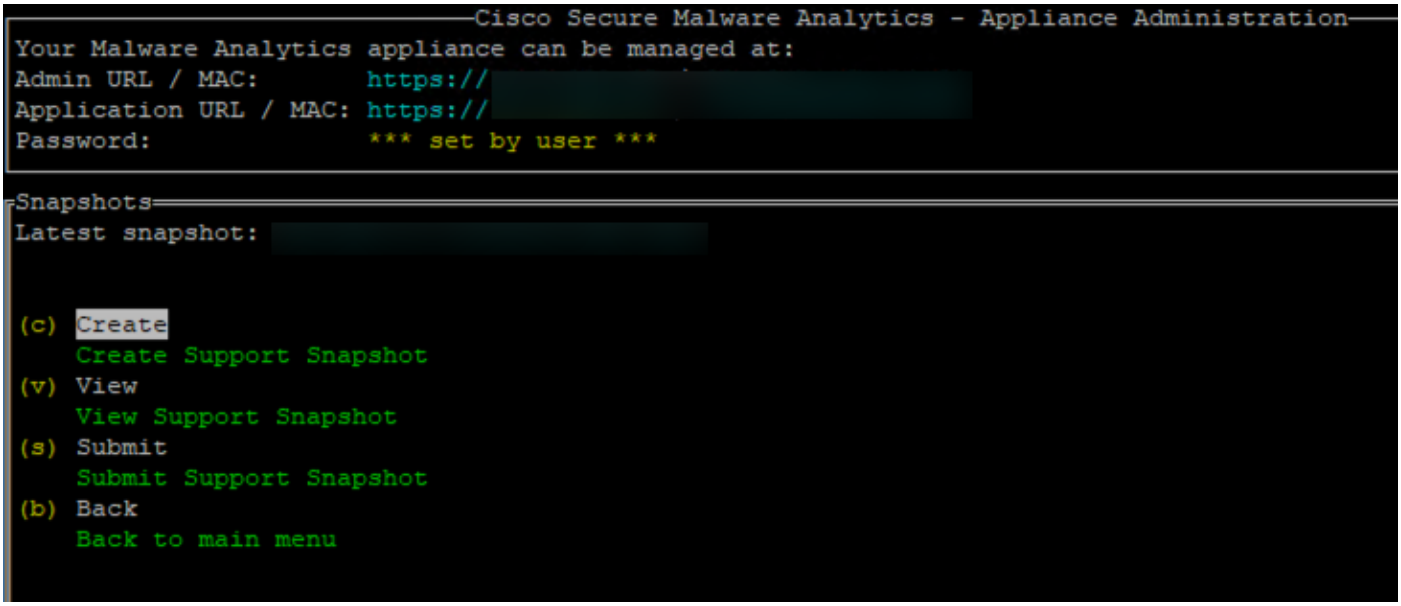
ステップ 1：SSHからTGSH CLIにログインします。このアクセスを設定する方法[については、](#)ユ

ーザガイドを参照してください

ステップ 2：ログインしたら、[スナップショット]オプション**を選択**します



ステップ 3：[作成]オプション**を選**択すると、スナップショットが生成されます。これで、Admin UIで文書化されたプロセスに従って、Admin UIからスナップショットをダウンロードできます



ライブサポートセッション

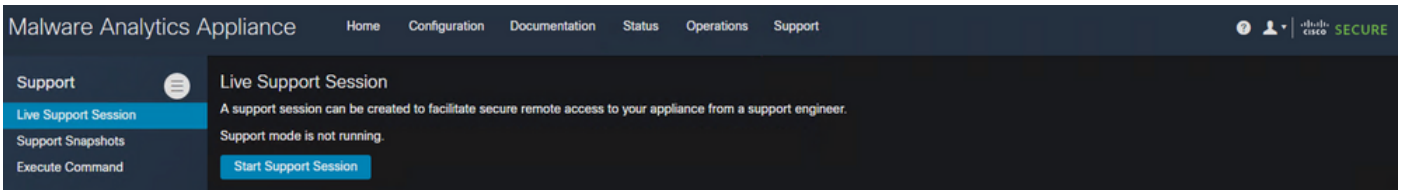
管理UIからのライブサポートセッションの有効化

ほとんどの場合、TACからSecure Malware Analyticsアプライアンスへのライブサポートセッションを有効にして、詳細な調査を依頼されることがあります

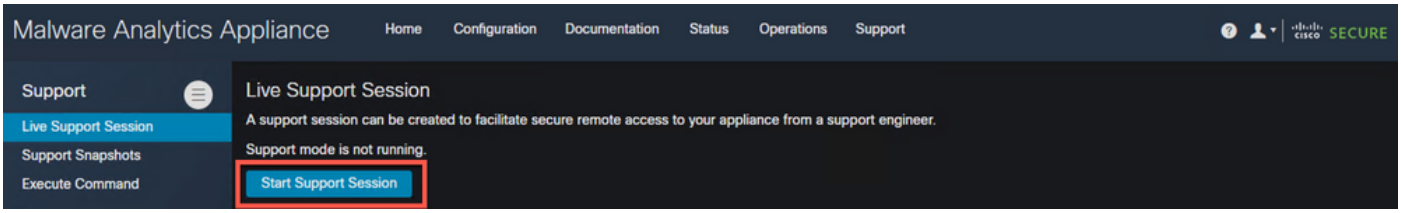
注：TACへのライブサポートセッションを有効にするシリアル番号を入力して、デバイスへのリモートアクセスを有効にしてください

アプライアンスでこのアクセスを有効にするには、次の手順を実行します。

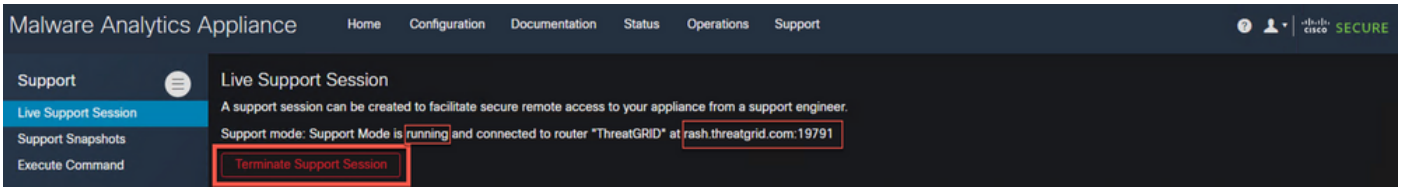
ステップ 1：管理UIで、[Support]タブの下の[Live Support Session]をクリックまたは選択してください



ステップ 2：をクリックするか、[サポートセッションの開始]オプションを選択します



ステップ 3：接続したら、次の図のようなメッセージが表示されます。



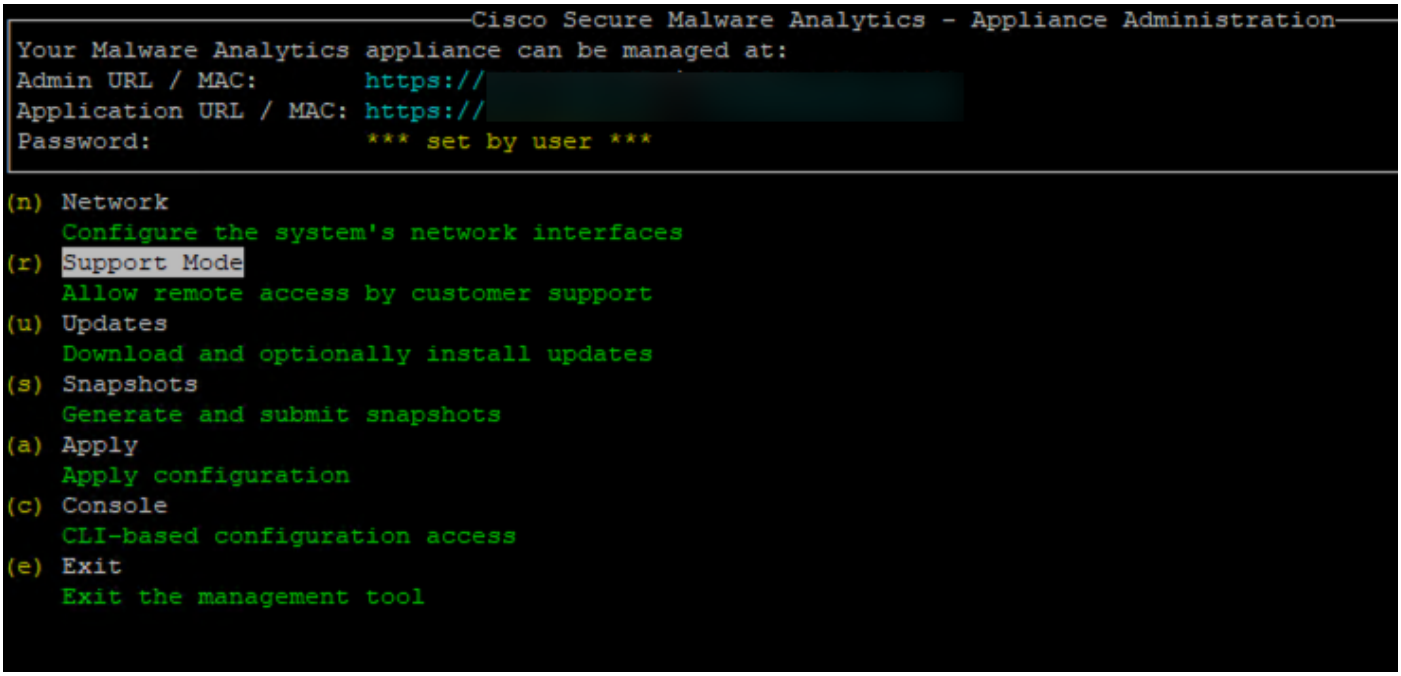
注：このアクセスが正しく動作するには、ダーティインターフェースからcure.threatgrid.comへのアウトバウンドコネクティビティを許可する必要があります。詳細は、「ネットワーク・インタフェースの設定図」を参照してください

TGSH CLIからのライブサポートセッションの有効化

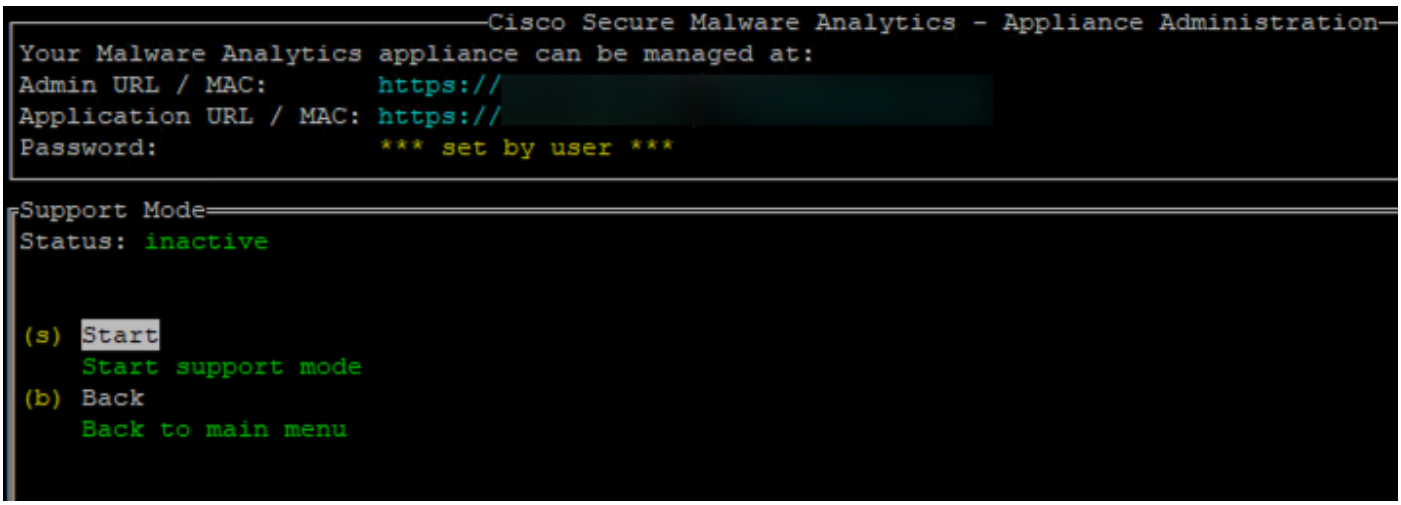
SSHからTGSH CLIからアプライアンスでこのアクセスを有効にするには、次の手順を実行します。

ステップ 1：TGSH SSH CLIにログインします

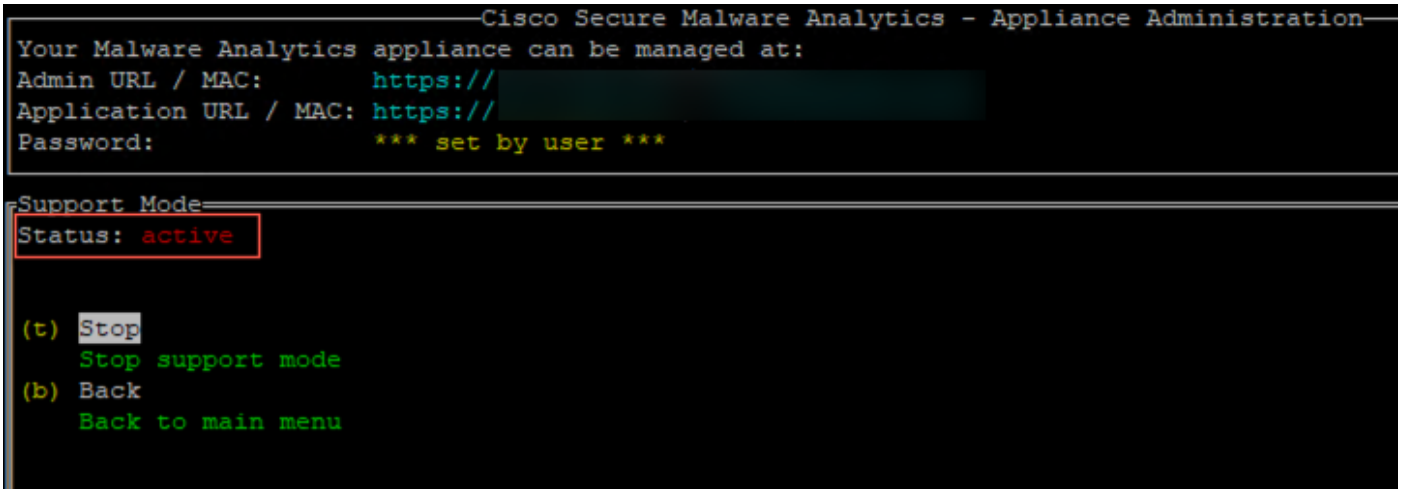
ステップ 2：[サポートモード]オプションを選択します



ステップ 3：[開始]**を選択**して、ライブセッションを有効にします



ステップ 4：ステータスがアクティブと表示されていることを確認する必要があ**ります**



注：管理UIまたはTGSH CLIアクセスが使用できない場合は、アプライアンスの回復モードからライブサポートセッションを有効にすることもできます。