

# Coletar pacote de suporte no Identity Services Engine

## Contents

---

[Introdução](#)

[Coletar pacote de suporte no Cisco ISE](#)

[Etapa 1. Habilitar depurações para componentes do ISE](#)

[Etapa 2. Recriar a ocorrência](#)

[Etapa 3. Desabilitar depurações](#)

[Etapa 4. Coletar pacote de suporte](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como reunir o pacote de suporte do Cisco ISE 3.x via CLI ou GUI, que contém dados vitais necessários para a solução de problemas do ISE.

## Coletar pacote de suporte no Cisco ISE

### Etapa 1. Habilitar depurações para componentes do ISE

Vários problemas no ISE exigem diferentes conjuntos de registros para solucionar problemas. O engenheiro do TAC deve fornecer uma lista completa das depurações necessárias. No entanto, o ISE 3.x tem categorias pré-configuradas de depurações que você pode usar para coletar logotipos iniciais para acelerar a resolução de casos.

A lista de depurações solicitada pelo engenheiro do TAC sempre deve ter prioridade sobre essa lista.

Para localizar essas depurações pré-configuradas, navegue para `Operations > Troubleshoot > Debug Wizard > Debug Profile Configuration`.

Escolha o recurso para o qual as depurações devem ser habilitadas com a escolha da caixa de seleção apropriada no início de cada linha, por exemplo, 802.1x (vermelho), e navegue até a seleção de nó (verde):

Add
 Edit
 Remove
 Debug Nodes

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

Em seguida, escolha os nós para os quais essas depurações devem ser ativadas com a escolha da caixa de seleção apropriada no início de cada linha (vermelho) e salve as alterações (verde):

## Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB

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

Filter

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

Cancel Save

A página é movida de volta para Debug Profile Configuration e o status da depuração muda para ENABLED com informações sobre nós que executam essas depurações.

<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status	Node Applied
<input type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	ENABLED	ise322.example.com

### Etapa 2. Recriar a ocorrência

Quando todas as depurações necessárias estiverem habilitadas, recrie o problema para gerar logs.

Se o problema não puder ser disparado manualmente, aguarde a próxima ocorrência.

Se o problema ocorreu antes de as depurações serem habilitadas, não há informações suficientes para solucionar problemas.

O ideal é que o pacote de suporte seja coletado logo após a ocorrência do problema. Observe as informações auxiliares necessárias para a análise de log:

- carimbo de data/hora de recriação
- quaisquer ids exclusivas para o evento, como endereço MAC, endereço IP, nome de usuário ou ID de sessão (que depende das circunstâncias, geralmente MAC/IP + nome de usuário é suficiente)

### Etapa 3. Desabilitar depurações

Logo após a recriação do problema, desabilite as depurações para evitar que os logs recém-gerados sejam substituídos pelo excesso de logs.

Para fazer isso, repita as ações da Etapa 1., no entanto, na página de seleção de nó, desmarque as caixas de seleção apropriadas e salve como antes.

## 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	STANDALONE

### Etapa 4. Coletar pacote de suporte

Navegue até Operations > Troubleshooting > Download Logs e escolha o nó ISE (aquele em que as depurações foram habilitadas). Na guia de cada nó, há duas opções: Coletar pacote de suporte (vermelho) ou baixar arquivo de log específico - Logs de depuração (laranja).

Diagnostic Tools   **Download Logs**   Debug Wizard

Appliance node list

ise322

**Support Bundle**   Debug Logs

Include full configuration database ⓘ

Include debug logs ⓘ

Para os Logs de depuração, uma lista completa de todos os arquivos de log disponíveis é exibida. Depois de clicar no nome do arquivo, ele é baixado.

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

Debug Log Type	Log File	Description	Size
> 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 decision request processing layer related messages	404 KB
<input type="checkbox"/>	<b>prrt-management.log</b>		36 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-13-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-14-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-15-1		44 KB

O pacote de suporte é um pacote que contém todos os logs dos grupos selecionados.

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

- o banco de dados de configuração completo anexa a configuração completa do ISE ao pacote de suporte
- os logs de depuração são mais usados, pois contêm todas as depurações de todos os componentes do ISE
- logs locais contêm log que mostra autenticações Radius para este nó na implantação

- arquivos principais podem fazer com que o pacote de suporte cresça, mas é necessário durante a solução de problemas de travamento
- logs de monitoramento e relatórios contêm dados operacionais
- os registros do sistema contêm registros específicos do sistema (para serviços de solução de problemas fornecidos pelo SO)
- configuração de política - xml versão de políticas configuradas no ISE

Para a maioria dos cenários, a inclusão dos logs de depuração e dos logs locais é suficiente. Para problemas de estabilidade e desempenho também, são necessários os registros do núcleo e do sistema.

Se você escolher somente a criptografia de chave pública, o TAC poderá descriptografar esse pacote com o uso de uma chave privada da Cisco. A chave compartilhada permite que você defina as senhas necessárias para descriptografar os logs.

No caso de uma chave compartilhada, certifique-se de que o engenheiro do TAC tenha acesso a ela para que o pacote possa ser descriptografado no lado da Cisco.

## Support Bundle

## Debug Logs

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

From Date

03/21/2023 ⓘ (mm/dd/yyyy)

To Date

03/21/2023 ⓘ (mm/dd/yyyy)

\* Note: Output from the 'show tech-support' CLI command will be included along with the selected entries.

### Support Bundle - Encryption

- Public Key Encryption ⓘ
- Shared Key Encryption ⓘ

Quando tudo estiver definido, clique no botão **Create Support Bundle** e aguarde.

Create Support Bundle

Creating Support Bundle

#### 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%

Quando o processo de criação do pacote de suporte estiver concluído, ele estará disponível para download. Após clicar em **Download**, o pacote de suporte é salvo no disco local do PC e pode ser carregado no TAC para solucionar o problema.

Se a interface da Web não estiver disponível, você poderá coletar o pacote de suporte da CLI. Para fazer isso, faça login com o uso de SSH ou acesso de console e use o comando:

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

name - o nome do seu pacote de suporte

ftp - o nome do repositório configurado no ISE

key - é a chave usada para criptografar/descriptografar o pacote de suporte

A ferramenta oficial para fazer o upload do pacote de suporte é <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

Não compacte nem altere a extensão do arquivo do pacote de suporte. Ele deve ser carregado exatamente no mesmo estado em que foi baixado do ISE.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.