

# Gerar instantâneo de suporte à nuvem privada de endpoint seguro e habilitar sessão de suporte ao vivo

## Contents

---

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Snapshots de suporte](#)

[Gerar Instantâneo de Suporte do Portal de Administração](#)

[Gerar Instantâneo de Suporte do SSH do Portal de Administração](#)

[Gerar instantâneo de suporte a partir do console do dispositivo](#)

[Sessão de suporte ao vivo](#)

[Habilitar Sessão de Suporte ao Vivo no Portal de Administração](#)

[Habilitar Sessão de Suporte ao Vivo do SSH do Portal de Administração](#)

[Habilitar sessão de suporte ao vivo do console do dispositivo](#)

---

## Introdução

Este documento descreve as etapas para coletar o instantâneo de suporte e habilitar a sessão de suporte ao vivo do dispositivo Cisco Secure Endpoint Private Cloud.

## Informações de Apoio

Ao colaborar com o TAC, às vezes é necessário coletar um Instantâneo de suporte ou permitir que o TAC estabeleça um túnel de suporte para seu dispositivo Secure Endpoint (anteriormente conhecido como Proteção avançada contra malware) Private Cloud. Isso facilita a investigação completa ou a aplicação remota de correções.

Essa abordagem economiza tempo e fornece ao engenheiro do TAC as informações abrangentes necessárias para resolver o problema com eficiência.

## Snapshots de suporte

### Gerar Instantâneo de Suporte do Portal de Administração

Para coletar um Snapshot de Suporte no Portal de Administração, execute estas etapas:

Etapa 1: faça login no Portal de administração.

Etapa 2: Selecione Suporte e, em seguida, selecione Snapshots de Suporte, como mostrado na

imagem.

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. A navigation bar below contains 'Configuration', 'Operations', 'Status', 'Integrations', and 'Support'. The 'Support' menu is open, showing 'Live Support Session' and 'Support Snapshots' (highlighted with a red box). Below the navigation is a 'Key Metrics' section with six cards:

- 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)

Etapa 3: Clique em Criar Snapshot.

The screenshot shows the same 'Secure Endpoint Private Cloud Administration Portal' interface. The 'Support' menu is open, and the 'Create Snapshot' button is highlighted with a red box. Below the button is a table header with the following columns:

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

Etapa 4: você pode selecionar Incluir os arquivos principais e outros despejos de memória, bem como com o instantâneo que não são selecionados por padrão, como mostrado na imagem.

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

Etapa 5: Você deve observar que o Snapshot foi iniciado e isso pode demorar um pouco. Para monitorar o progresso, clique em Details, como mostrado na imagem.

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

Etapa 6: depois que a geração do Snapshot for concluída, você deverá ser capaz de selecionar o ícone para fazer o download do snapshot em sua máquina local de onde você acessa o Portal.

## Gerar Instantâneo de Suporte do SSH do Portal de Administração

Para criar um Instantâneo de suporte do SSH do Portal de administração, execute estas etapas:

Etapa 1: SSH para o Portal de administração.

Etapa 2: esta é a CLI disponível para gerar o 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

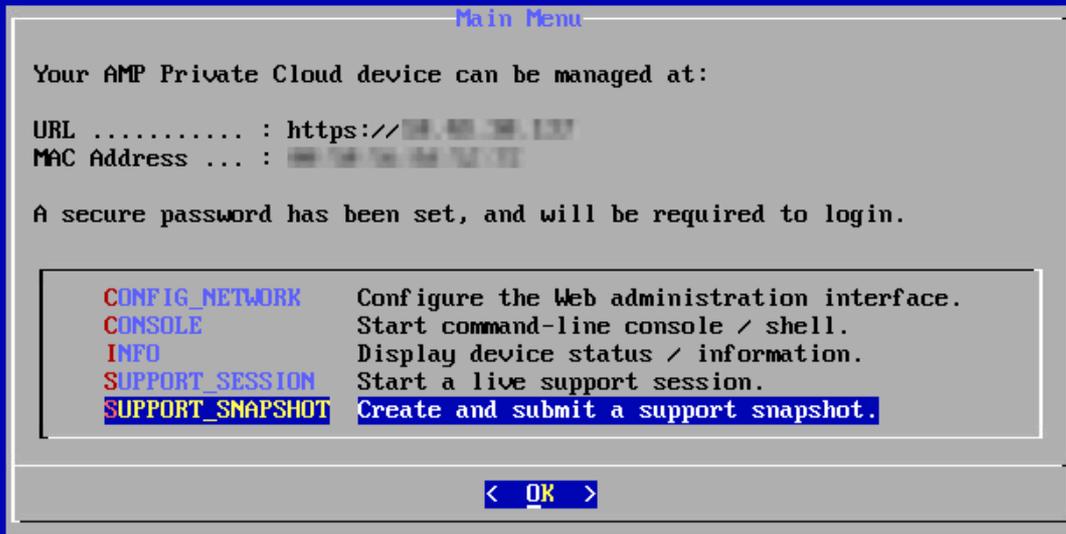
-A, --all	Include everything.
-a, --include-analysis	Include system analysis. (SLOW!)
-C, --include-configs	Include configuration files.
-c, --include-cores	Include core files.
-F, --include-firehose-cassandra	Include firehose-cassandra status.
-i, --include-inodes	Include filesystem inode usage.
-I,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

## Gerar instantâneo de suporte a partir do console do dispositivo

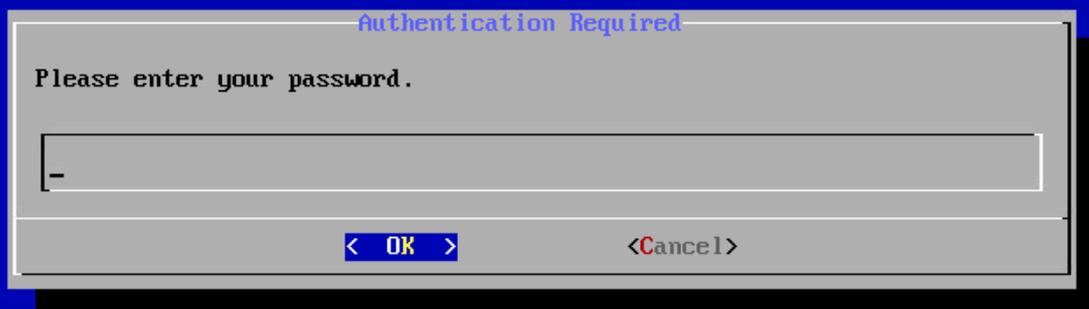
Para criar um Snapshot de suporte no Console do dispositivo de nuvem privada, execute estas etapas:

Etapa 1: Faça login no console do dispositivo de nuvem privada.

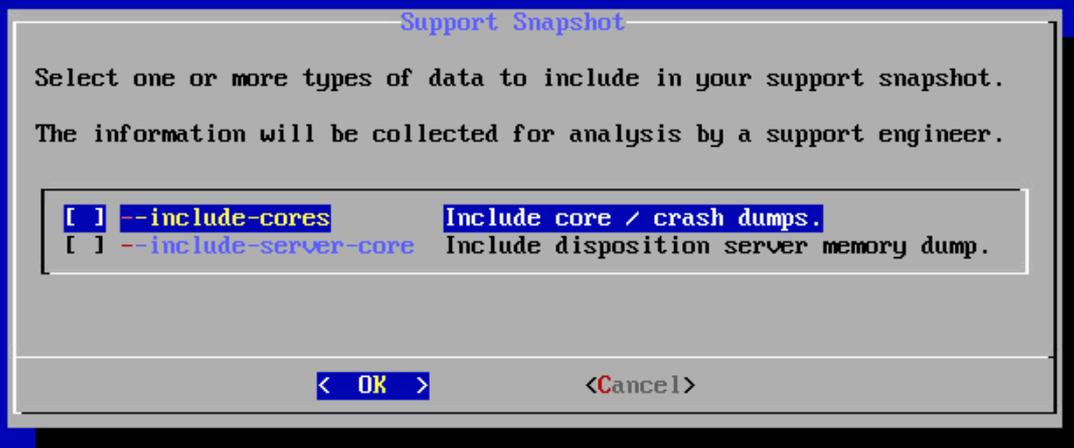
Etapa 2: Selecione SUPPORT\_SNAPSHOT.



Etapa 3: digite a senha do Portal de administração, como mostrado na imagem.



Etapa 4: você pode selecionar Incluir os arquivos principais e outros despejos de memória, bem como com o instantâneo que não são selecionados por padrão, como mostrado na imagem.



Etapa 5: Depois disso, selecione OK e o Snapshot será iniciado.

## Sessão de suporte ao vivo

### Habilitar Sessão de Suporte ao Vivo no Portal de Administração

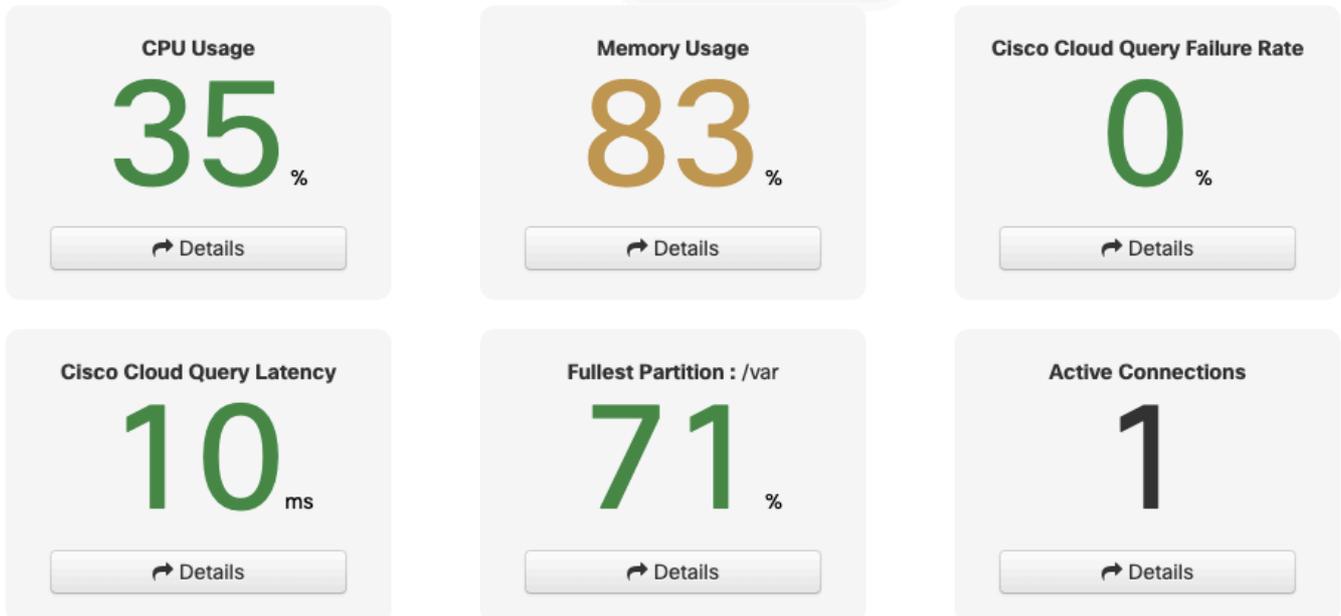
Para criar uma sessão de suporte ao vivo habilitada no Portal de administração, execute estas etapas:

Etapa 1: faça login no Portal de administração.

Etapa 2: clique ou selecione Suporte e selecione Sessão de suporte ao vivo.

- Live Support Session**
- Support Snapshots

### Key Metrics



Etapa 3: clique ou selecione Iniciar sessão de suporte como mostrado e, em seguida, Download para buscar a identidade SSH exigida pelo TAC para se conectar ao dispositivo remotamente. Em seguida, clique ou selecione Start para iniciar a sessão de suporte ao vivo, como mostrado na imagem.

## 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>	

Etapa 4: observe os logs conforme mostrado na imagem após o equipamento ter se conectado com êxito à sessão de suporte ao vivo, como mostrado na imagem.

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

## Habilitar Sessão de Suporte ao Vivo do SSH do Portal de Administração

Para criar habilitar a Sessão de Suporte ao Vivo no SSH do Portal de Administração, execute estas etapas:

Etapa 1: faça login no SSH do Portal de administração.

Etapa 2: Esta é a CLI disponível para habilitar a sessão de suporte ao vivo do 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

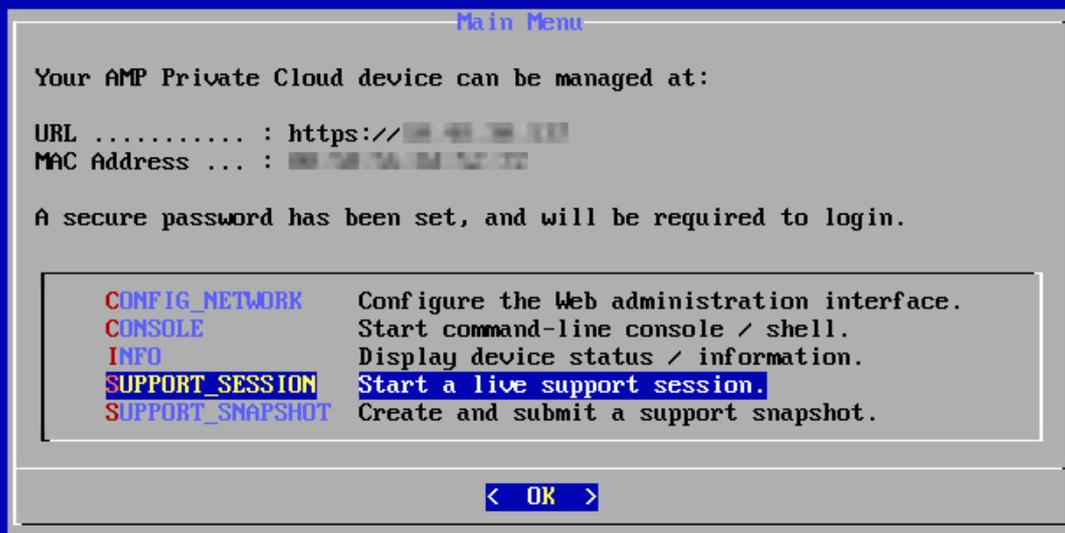
```
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -l support.log -s support.example.com -p 2222 xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
/opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -t -d xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx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

## Habilitar sessão de suporte ao vivo do console do dispositivo

Para criar uma sessão de suporte ao vivo habilitada a partir do console do dispositivo de nuvem privada, execute estas etapas:

Etapa 1: Faça login no console do dispositivo de nuvem privada.

Etapa 2: selecione SUPPORT\_SESSION para ativar a sessão de suporte ao vivo, como mostrado na imagem.



Etapa 3: digite a senha do Portal de administração, como mostrado na imagem.

Etapa 4: você pode deixar todas as configurações padrão inalteradas. Selecione OK para ativar a sessão de suporte ao vivo, como mostrado na imagem.

## 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.