

AMPプライベートクラウド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](#)

[スナップショットのサポート](#)

[管理ポータルからのサポートスナップショットの生成](#)

[管理ポータルSSHからのサポートスナップショットの生成](#)

[アプライアンスコンソールからのサポートスナップショットの生成](#)

[ライブサポートセッション](#)

[管理ポータルからライブサポートセッションを有効にする](#)

[管理ポータルSSHからのライブサポートセッションの有効化](#)

[アプライアンスコンソールからのライブサポートセッションの有効化](#)

概要

このドキュメントでは、調査のためにCisco AMP(Advanced Malware Protection)プライベートクラウド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

管理ポータルからのサポートスナップショットの生成

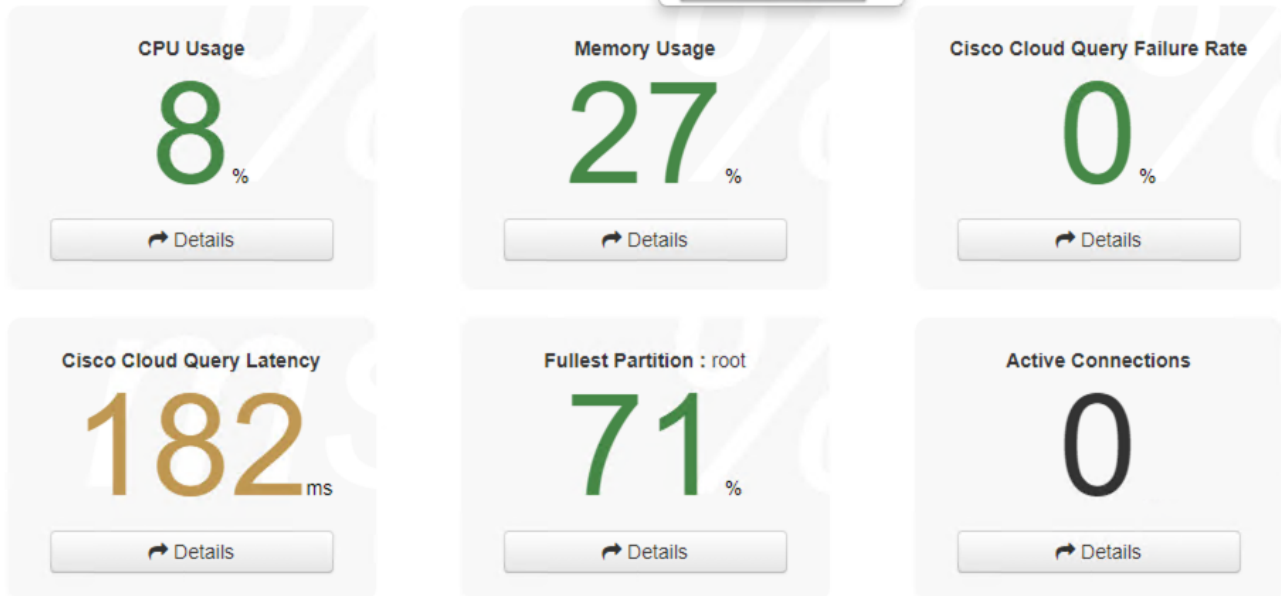
管理ポータルからサポートスナップショットを収集するには、次の手順を実行します。

ステップ 1：管理ポータルにログインします。

ステップ 2：図に示すよう、[サポート]を選択し、[スナップショットのサポート]を選択します。

Key Metrics

Live Support Session
Support Snapshots



ステップ 3 : [スナップショットの作成]をクリックします。

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

No support snapshots have been generated.

ステップ 4 : 図に示すように、[Include the Core Files and other Memory Dumps]と、デフォルトでは選択されていないスナップショットを選択できます。

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

ステップ 5 : スナップショットが開始し、しばらく時間がかかることがあります。進行状況を監視するには、図に示すように[Details]をクリックします。

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		Tue Dec 21 2021 21:52:10 GMT-0600 (Central Standard Time) 0 day, 0 hour, 0 minute, 56 seconds ago	⌚ Please wait...	📄 Details ⬇️ 🔄 📄 🗑️

ステップ 6 : スナップショットの生成が完了したら、 アイコンをクリックして、ポータルにアクセスするローカルマシンにスナップショットをダウンロードします。

管理ポータルSSHからのサポートスナップショットの生成

管理ポータルSSHからサポートスナップショットを作成するには、次の手順に従います。

ステップ 1 : SSHで管理ポータルにアクセスします。

ステップ 2 : これは、スナップショットを生成するために使用できるCLIです。

```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

アプライアンスコンソールからのサポートスナップショットの生成

プライベートクラウドアプライアンスコンソール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: プライベートクラウドアプライアンスコンソールにログインします。

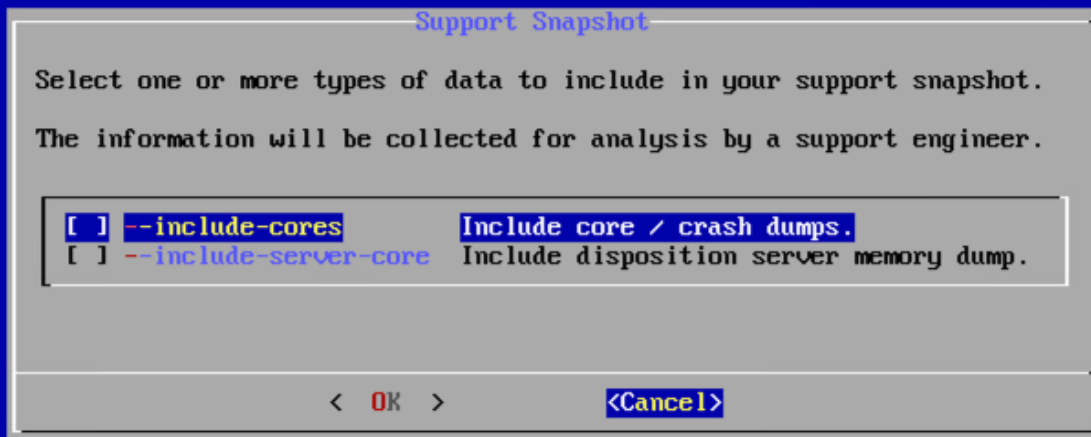
ステップ 2: SUPPORT_SNAPSHOTを選択します。



ステップ 3: 図に示すように、管理ポータルパスワードを入力します。



ステップ4 : 図に示すように、[Include the Core Files and other Memory Dumps]と、デフォルトでは選択されていないスナップショットを選択できます。



ステップ5 : その後、[OK]を選択すると、スナップショットが開始されます。

ライブサポートセッション

管理ポータルからライブサポートセッションを有効にする

管理ポータルから有効なライブサポートセッションを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ 1：管理ポータルにログインします。

ステップ 2： をクリックするか、[サポート]を選択し、[ライブサポート・セッション]を選択します。

The screenshot shows the Cisco AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal. The top navigation bar includes the Cisco logo, the product name 'AMP for Endpoints', and the subtitle 'Private Cloud Administration Portal'. On the right side of the navigation bar, there are links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. Below the navigation bar, there is a secondary menu with options: 'Configuration', 'Operations', 'Status', 'Integrations', and 'Support'. The 'Support' option is highlighted, and a dropdown menu is visible with two items: 'Live Support Session' (highlighted with a red box) and 'Support Snapshots'. Below the navigation is a 'Key Metrics' section with six cards:

- CPU Usage**: 13% (with a 'Details' button)
- Memory Usage**: 31% (with a 'Details' button)
- Cisco Cloud Query Failure Rate**: 0% (with a 'Details' button)
- Cisco Cloud Query Latency**: 26 ms (with a 'Details' button)
- Fullest Partition : root**: 71% (with a 'Details' button)
- Active Connections**: 0 (with a 'Details' button)

ステップ 3： をクリックするか、[Download]を選択して、TACがアプライアンスにリモートで接続するために必要なSSH IDを取得します。次に、 をクリックするか、[開始]を選択して、図に示すようにライブサポートセッションを開始します。



Configuration

Operations

Status

Integrations

Support



Home / Support - Live Sessions / Create

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	
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> Download </div>

Step 2: Initiate support session

Support Session	
Peer	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;"> support-sessions.amp.cisco.com </div> : 22
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: inline-block; background-color: #2e8b57; color: white;"> Start </div>	

ステップ 4 : 図に示すように、アプライアンスがライブサポートセッションに正常に接続した後、図に示すように、ログが表示されます。

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

管理ポータルSSHからのライブサポートセッションの有効化

IアドミニストレーションポータルSSHから有効なライブサポートセッションを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ 1：管理ポータルSSHにログインします。

ステップ 2：これは、SSHからライブサポートセッションを有効にするために使用できるCLIです。

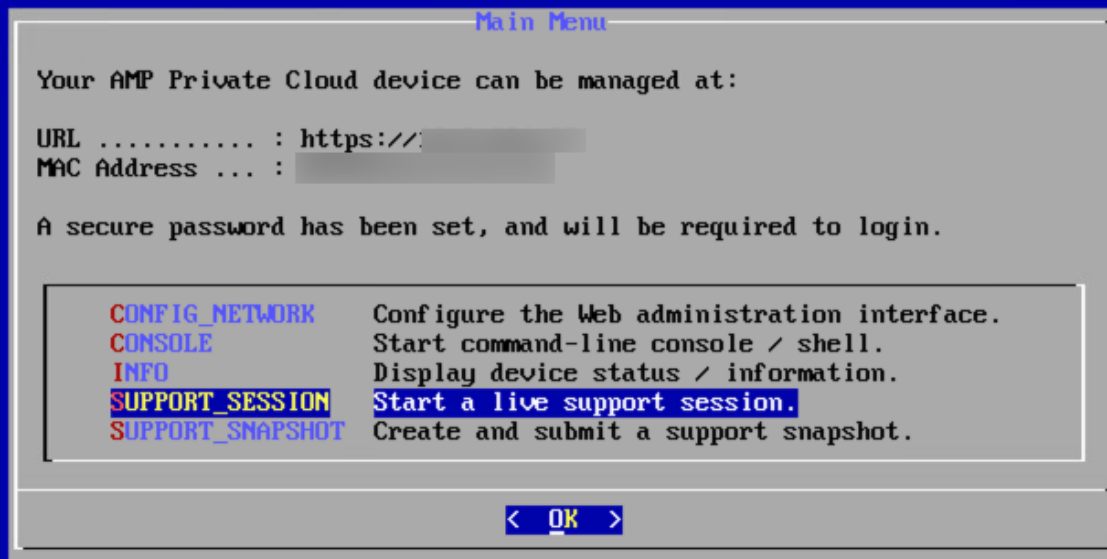
```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22
```

アプライアンスコンソールからのライブサポートセッションの有効化

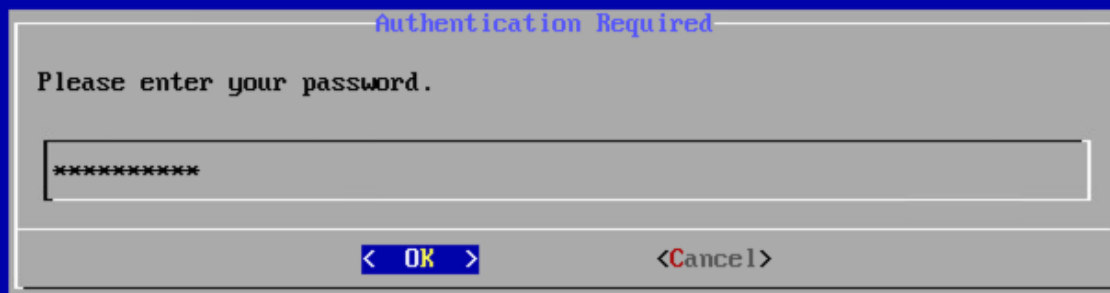
プライベートクラウドアプライアンスコンソールから有効なライブサポートセッションを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ 1：プライベートクラウドアプライアンスコンソールにログインします。

ステップ 2：図に示すように、ライブサポートセッションを有効にするには、[SUPPORT_SESSION]を選択します。



ステップ3 : 図に示すように、管理ポータルパスワードを入力します。



ステップ4 : すべてのデフォルト設定を変更せずに設定できます。図に示すようにライブサポートセッションを有効にするには、[OK]を選択します。

Start Support Session

You are about to start a remote support session. A support session facilitates secure remote access into your device for support purposes.

This should only be done under the guidance of a support engineer.

Your support identity is:

Enter your remote support host and port below, and then press ENTER:

Support Identity :
Support Server : support-sessions.amp.cisco.com
Support Server Port : 22

< OK >

<Cancel>