

# Geração de suporte técnico para virtualização das funções de rede corporativa da Cisco

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Pacote de suporte técnico NFVIS: Método WebUI](#)

[Pacote de suporte técnico NFVIS: Método CLI](#)

[Fazer upload para o servidor SCP](#)

[Copiar para unidade USB:](#)

[Pacote de suporte técnico do CIMC: Método WebUI](#)

[Pacote de suporte técnico do CIMC: Método CLI](#)

## Introduction

Este documento descreve como coletar arquivos de suporte técnico do Network Functions Virtualization Infrastructure Software (NFVIS) e do Enterprise Network Compute System (ENCS) por meio da GUI e da CLI.

Os arquivos de suporte técnico contêm informações de configuração, registros e dados de diagnóstico que ajudarão o TAC na solução de problemas e na resolução de um problema técnico.

## Prerequisites

### Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco Enterprise NFVIS 3.7.1 e posterior.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Pacote de suporte técnico NFVIS: Método WebUI

Na interface da Web do NFVIS, você pode baixar o pacote de log do pacote de suporte técnico como mostrado aqui:

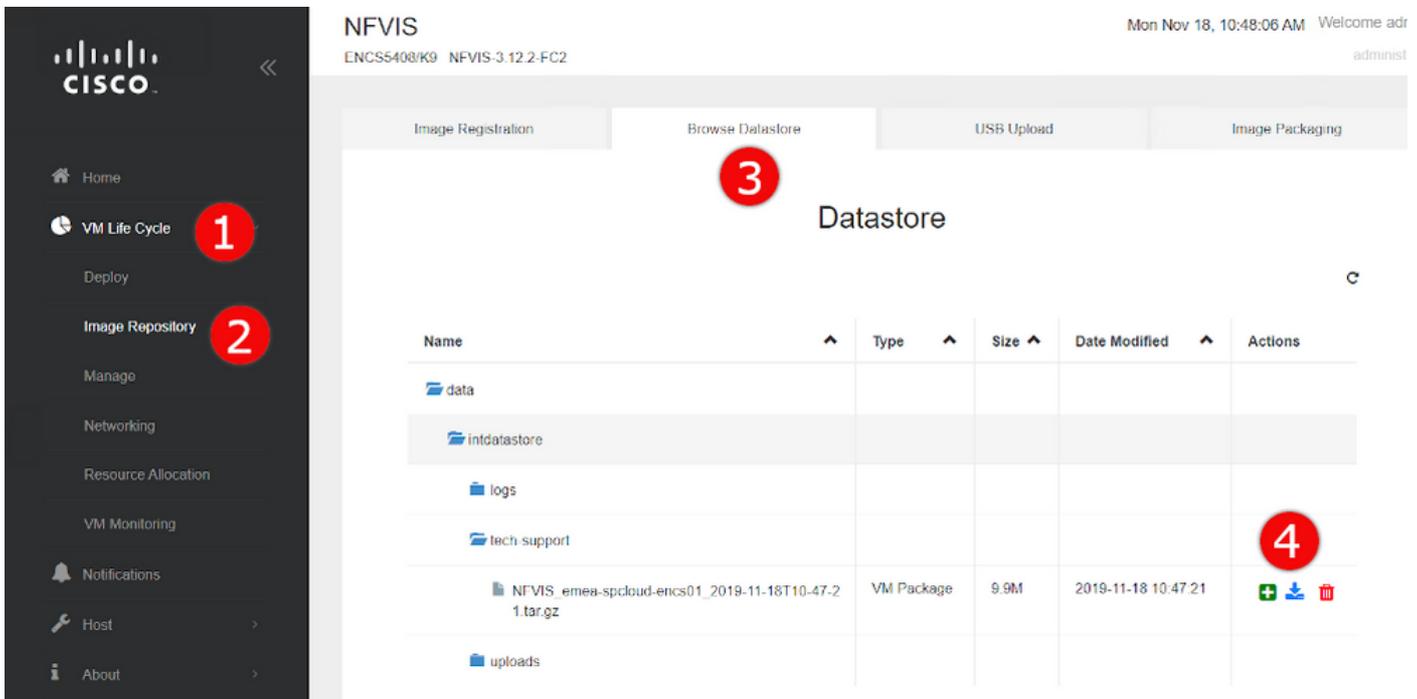
**Etapa 1.** Faça login no NFVIS e navegue até **Diagnostics (2)** em **Host (1)** conforme mostrado na imagem.

The screenshot shows the NFVIS web interface. On the left is a dark sidebar with the Cisco logo and a navigation menu. The 'Host' menu item is highlighted with a red circle containing the number '1'. Below it, the 'Diagnostics' menu item is also highlighted with a red circle containing the number '2'. The main content area shows the 'Diagnostics' page with a 'Download Tech Support' button highlighted by a red circle with the number '3'. Below the button is a table with columns for Name, Type, and Status.

Name	Type	Status
secureBootLevel	boot	Not secure
lan-br	default-bridge	OK
wan-br	default-bridge	OK
wan2-br	default-bridge	OK
lan-net	default-network	OK

**Etapa 2.** Clique em **Download Tech Support (3)** . Após alguns minutos de espera, um pop-up aparecerá para baixar o arquivo. Se isso não for exibido, certifique-se de que seu navegador da Web esteja configurado para permitir pop-ups do servidor NFVIS ao qual você está conectado.

Faça o download dos arquivos de suporte técnico gerados anteriormente: Se precisar fazer o download novamente de um arquivo de suporte técnico gerado anteriormente, navegue até a página **Repositório de imagens (2)**, localizada no **Ciclo de vida da VM (1)** e selecione **Procurar datastore (3)**. Você pode encontrar suporte técnico gerado anteriormente no subdiretório **suporte técnico** do **intdatastore**. Clique no **ícone de seta azul (4)** para baixar o arquivo como mostrado na imagem.



## Pacote de suporte técnico NFVIS: Método CLI

Na CLI (Command Line Interface, interface de linha de comando) do NFVIS, você pode gerar um pacote de suporte técnico e transferi-lo fazendo upload para um servidor SCP ou copiando para uma unidade USB. Para acessar a CLI, conecte-se ao NFVIS via Secure Shell (SSH) ou console.

### Fazer upload para o servidor SCP

Use as seguintes etapas para gerar um pacote de suporte técnico e transferi-lo via SCP para um servidor remoto:

	Comando ou ação	Propósito
Passo 1	<code>nfvis# suporte técnico</code>	Inicia a coleção de suporte técnico NFVIS
Passo 2	<code>nfvis# show system file-list disk local path /data/intdatastore/tech-support</code>	Isso retornará uma lista de todos os pacotes de suporte técnico. Identifique o nome do arquivo do pacote criado na etapa anterior, conforme necessário nas etapas a seguir.
Etapas 3	<code>nfvis# system file-copy source source-path destination target-path</code> (Opcional)	Mover arquivo para outro diretório Com as versões NFVIS anteriores à 3.9.1, a cópia segura só pode ser executada para/do 'intdatastore:', 'extdatastore1:', 'extdatastore2:', 'usb:' e dos prefixos de caminho 'nfs:', nenhum dos quais inclui o caminho padrão onde os pacotes de suporte técnico são armazenados, portanto, é necessário copiar manualmente o arquivo para um desses caminhos para que é possível fazer a SCP na próxima etapa.

No NFVIS 3.9.1 e posterior, foi adicionado um novo prefixo de caminho, 'techsupport:', para o caminho onde os pacotes de suporte técnico são armazenados, permitindo que a cópia segura seja executada diretamente, de modo que esta etapa adicional não é

necessária.

**Passo 4** `nfvis# scp <prefixo do caminho>:<nome do arquivo> <usuário remoto>@<host remoto>:<caminho>` Transfere o arquivo para o servidor SCP remoto, usando o caminho nome de arquivo identificados nas etapas anteriores.

**Note:** Você também pode fazer o download do arquivo do NFVIS com o cliente Secure Copy Protocol (SCP). Primeiro, você precisa permitir conexões SCP de entrada para NFVIS. Para obter mais detalhes, consulte o [Guia de Configuração do Software da Cisco Enterprise Network Function Virtualization Infrastructure](#).

Este é um exemplo de como gerar um pacote de suporte técnico com o NFVIS 3.9.1 ou posterior e transferi-lo para um servidor SCP:

```
encs01# tech-support

encs01# show system file-list disk local path /data/intdatastore/tech-support
SI NO NAME PATH SIZE TYPE DATE MODIFIED
-----
-----
388 NFVIS_encs01_2018-12-28T08-32-47.tar.gz /data/intdatastore/tech-support 737K VM Package
2018-12-28 08:32:47

encs01# scp techsupport:NFVIS_encs01_2018-12-28T08-42-35.tar.gz root@192.168.0.1:/tmp
root@192.168.0.1's password:
NFVIS_encs01_2018-12-28T08-42-35.tar.gz
encs01#
```

## Copiar para unidade USB:

Use as etapas do exemplo a seguir para gerar um pacote de suporte técnico e copiá-lo para uma unidade USB.

Note: A unidade USB deve ser formatada com FAT32 do sistema de arquivos exFAT antes de ser conectada ao NFVIS.

```
1. Mount the connected USB drive:
BXB5406-NFVIS(config)# system usb-mount mount ACTIVE
BXB5406-NFVIS(config)# commit
Commit complete.
BXB5406-NFVIS(config)# end
```

2. Generate the tech-support bundle with the "tech-support" command. BXB5406-NFVIS# **tech-support**

3. Get the name of the tech-support file:

```
BXB5406-NFVIS# show system file-list disk local path /data/intdatastore/tech-support system  
file-list disk local 1  
name          NFVIS_BXB5406-NFVIS-401_2020-01-21T15-53-23.tar.gz  
path          /data/intdatastore/tech-support  
size          21K  
type          "VM Package"  
date-modified "2020-01-21 15:53:23"
```

4. Use the filename learned above to copy that file to the USB drive using the SCP command (note that here the 'scp' command used allows for making a simple local file copy by specifying a local source and destination, there is no actual scp transfer). BXB5406-NFVIS# **scp techsupport:NFVIS\_BXB5406-NFVIS\_2020-01-21T15-53-23.tar.gz usb:usb3/BXB5406-NFVIS\_2020-01-21T15-53-23.tar.gz**

5. Confirm the tech-support file is now on the USB drive:

```
BXB5406-NFVIS # show system file-list disk usb name  
SI NO  NAME  
-----  
1      Cisco_NFVIS_BRANCH_Upgrade-3.12.3-RC4.nfvispkg  
2      Logs-for-pahayes.zip  
3      NFVIS_BXB5406-NFVIS_2020-01-21T15-53-23.tar.gz
```

6. Un-mount the USB drive and remove it

```
BXB5406-NFVIS (config)# no system usb-mount mount ACTIVE  
BXB5406-NFVIS (config)# commit  
Commit complete.  
BXB5406-NFVIS (config)# end
```

## Pacote de suporte técnico do CIMC: Método WebUI

Este método é aplicável ao Cisco UCS-E Series, UCS-C Series, Cisco Cloud Services Platform (CSP) e ENCS (exceto ENCS 5104).

**Etapa 1.** Faça login no CIMC, abra o menu do lado esquerdo (1) e navegue até **Utilities (3)** em **Admin (2)**.

**1** Cisco Integrated Management Controller

Chassis / Summary

### Server Properties

Product Name:	ENCS	Hostname:	cimc-
Serial Number:	XXXXXXXXXX	IP Address:	192.168.1.1
PID:	ENCS5408/K9	MAC Address:	88:63:83:83:83:83
UUID:	0081C437-695A-0000-EC48-5D5B6D53BBED	Firmware Version:	3.2(8)
BIOS Version:	ENCS54_2.9 (Build Date: 07/08/2019)	CPLD Version:	1.5
Description:	<input type="text"/>	Hardware Version:	2
Asset Tag:	<input type="text" value="Unknown"/>	Current Time (UTC):	Mon 1
		Local Time:	Mon 1
		Timezone:	Europe

### Chassis Status

Power State: ● On

Overall Server Status: ✔ Good

Overall DIMM Status: ✔ Good

**Etapa 2.** Em Utilities, há duas opções: **Export Technical Support Data to remote (1)** ou **Download Technical Support Data for Local download (2)**. Ele também mostra o status da **Última exportação de dados de suporte técnico (3)**. Clique em **Download Technical Support Data for Local Download (2)** (Baixar dados do suporte técnico para download local) conforme mostrado na imagem.

Cisco Integrated Management Controller

Admin / Utilities

**1** **2**

[Export Technical Support Data to Remote](#) | [Download Technical Support Data for Local Download](#) | [Import Configuration](#) | [Export Configuration](#) | [Reset to factory Default](#) | [Add/Update Cisco IMC Banner](#) | [Generate Inventory Data](#) | [Export Hardware Inventory Data to Remote](#) | |

**▼ Last Technical Support Data Export**

Status: COMPLETED(100%) **3**

**▼ Inventory Data**

Status: NONE

**▼ Cisco IMC Configuration Import/Export**

Action: NONE

Status: NONE

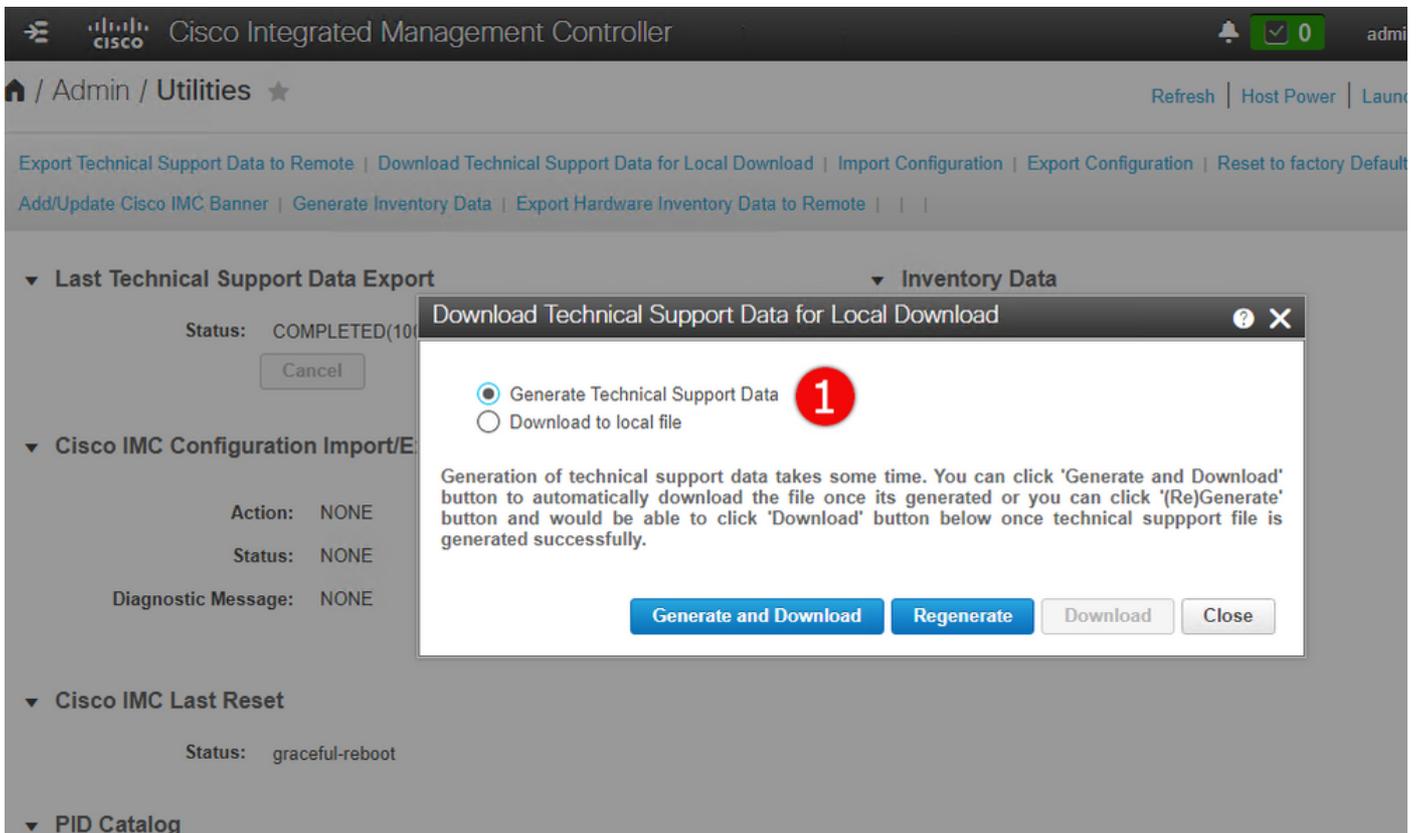
Diagnostic Message: NONE

**▼ Cisco IMC Last Reset**

Status: graceful-reboot

**▼ PID Catalog**

**Etapa 3.** Na mensagem pop-up, clique em **Gerar e baixar dados do suporte técnico (1)**. Levará alguns minutos para gerar um pacote de suporte técnico como mostrado na imagem.



## Pacote de suporte técnico do CIMC: Método CLI

Esse método se aplica ao Cisco UCS-E Series, UCS-C Series, CSP e ENCS (exceto o ENCS 5104).

Para gerar suporte técnico, conecte-se ao Cisco Integrated Management Controller (CIMC) com o cliente SSH de sua escolha.

**Note:** Para usar esse método, você precisa ter um host na rede local configurado como servidor TFTP/FTP/SFTP/SCP/HTTP.

	Comando ou ação	Propósito
<b>Passo 1</b>	Server# <b>scope cimc</b>	Entra no modo de comando CIMC.
<b>Passo 2</b>	Servidor /cimc # <b>escopo suporte técnico</b>	Entre no modo de comando tech-support.
<b>Etapa 3</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>set remote-ip ip-address</b>	Especifica o endereço IP do servidor remoto no qual o arquivo de dados de suporte técnico deve ser armazenado.
<b>Passo 4</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>set remote-path path/filename</b>	Especifica o nome do arquivo no qual os dados de suporte devem ser armazenados no servidor remoto. Ao digitar esse nome, inclua o caminho relativo do arquivo na parte superior da árvore do servidor até o local desejado.
	<b>Dica</b>	Para que o sistema gere automaticamente o nome do arquivo, digite o nome do arquivo como <code>default.tar.gz</code> .
<b>Etapa 5</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>set remote-protocol protocol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tftp</li> <li>• ftp</li> <li>• sftp</li> </ul>

- scp
- http

<b>Etapa 6</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>set remote-username name</b>	Especifica o nome de usuário no servidor remoto no qual o arquivo de dados de suporte técnico deve ser armazenado. Este campo não se aplica se o protocolo for TFTP ou HTTP.
<b>Etapa 7</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>set remote-password password</b>	Especifica a senha no servidor remoto no qual o arquivo de dados de suporte técnico deve ser armazenado. Este campo não se aplica se o protocolo for TFTP ou HTTP.
<b>Passo 8</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>commit</b>	Confirma a transação na configuração do sistema.
<b>Passo 9</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>start</b>	Inicia a transferência do arquivo de dados para o servidor remoto.
<b>Passo 10</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>show detail</b>	(Opcional) Exibe o progresso da transferência do arquivo de dados para o servidor remoto.
<b>Passo 11</b>	Servidor /cimc/tech-support # <b>cancel</b>	(Opcional) Cancela a transferência do arquivo de dados para o servidor remoto.

Este exemplo cria um arquivo de dados de suporte técnico e transfere o arquivo para um servidor SCP:

```

encs01 /cimc/tech-support # scope cimc
encs01 /cimc/tech-support # scope tech-support
encs01 /cimc/tech-support # set remote-ip 172.16.0.1
encs01 /cimc/tech-support %# set remote-path techsupport.tar.gz
encs01 /cimc/tech-support %# set remote-protocol scp
encs01 /cimc/tech-support %# set remote-username root
encs01 /cimc/tech-support %# set remote-password
Please enter remote-password:
Please confirm remote-password:
encs01 /cimc/tech-support %# commit
encs01 /cimc/tech-support #
encs01 /cimc/tech-support # start
Server (RSA) key fingerprint is 4b:b9:a5:14:d0:c3:64:14:54:00:b9:d7:aa:47:1d:6d
Do you wish to continue? [y/N]y
Tech Support upload started.

encs01 /cimc/tech-support # show detail

Tech Support:
Server Address: 172.16.0.1
Path: techsupport.tar.gz
Protocol: scp
Username: root
Password: *****
Progress(%): 20
Status: COLLECTING

```