

Gerar instantâneo do suporte à nuvem privada da AMP e ativar a sessão de suporte ao vivo

Contents

[Introduction](#)

[Snapshots de suporte](#)

[Gerar instantâneo de suporte a partir do portal de administração](#)

[Gerar instantâneo de suporte do SSH do portal de administração](#)

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

[Sessão de suporte ao vivo](#)

[Habilitar sessão de suporte ao vivo do portal de administração](#)

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

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

Introduction

Este documento descreve as informações sobre as etapas para coletar o instantâneo de suporte e ativar a sessão de suporte ao vivo do dispositivo de nuvem privada da Cisco AMP (Advanced Malware Protection) para fins de investigação.

Snapshots de suporte

Gerar instantâneo de suporte a partir do portal de administração

Para coletar um instantâneo de suporte do Portal de administração, siga estas etapas:

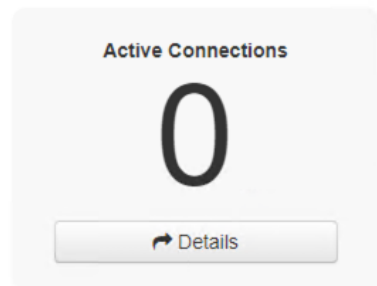
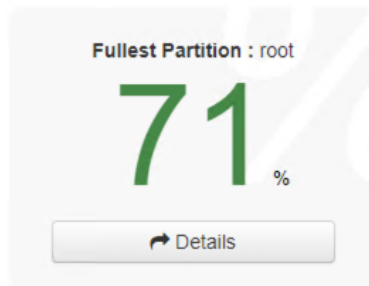
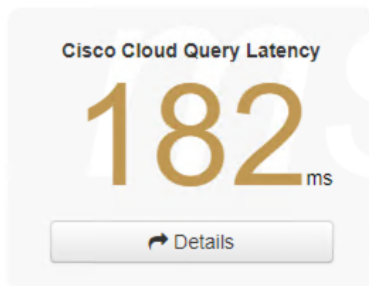
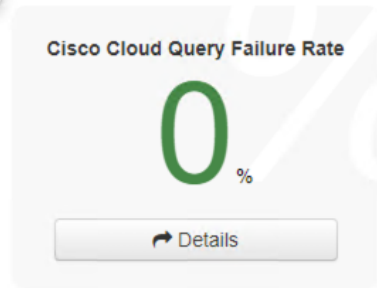
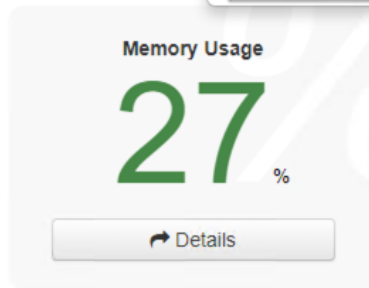
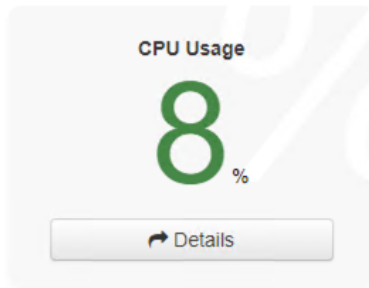
Passo 1: Faça login no Portal de administração.

Passo 2: Selecione **Suporte** e selecione **Snapshots de suporte**, como mostrado na imagem.

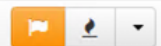


Key Metrics

Live Support Session
Support Snapshots



Passo 3: Clique em **Criar instantâneo**.



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.

Passo 4: Você pode selecionar Incluir os principais arquivos e outros Dumps de memória, bem como o Snapshot que não está selecionado por padrão, como mostrado na imagem.



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

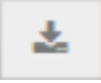
Passo 5: Você observaria que o Snapshot foi iniciado e isso pode levar algum tempo. Para monitorar o progresso, clique em **Details**, como mostrado na imagem.



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

Passo 6: Quando a geração Snapshot estiver concluída, você deverá ser capaz de selecionar o  para baixar o snapshot na sua máquina local de onde você está acessando o Portal.

Gerar instantâneo de suporte do SSH do portal de administração

Para criar um Snapshot de suporte no Portal de administração SSH, siga estas etapas:

Passo 1: SSH para o Portal de administração.

Passo 2: Esta é a CLI disponível para gerar o snapshot.

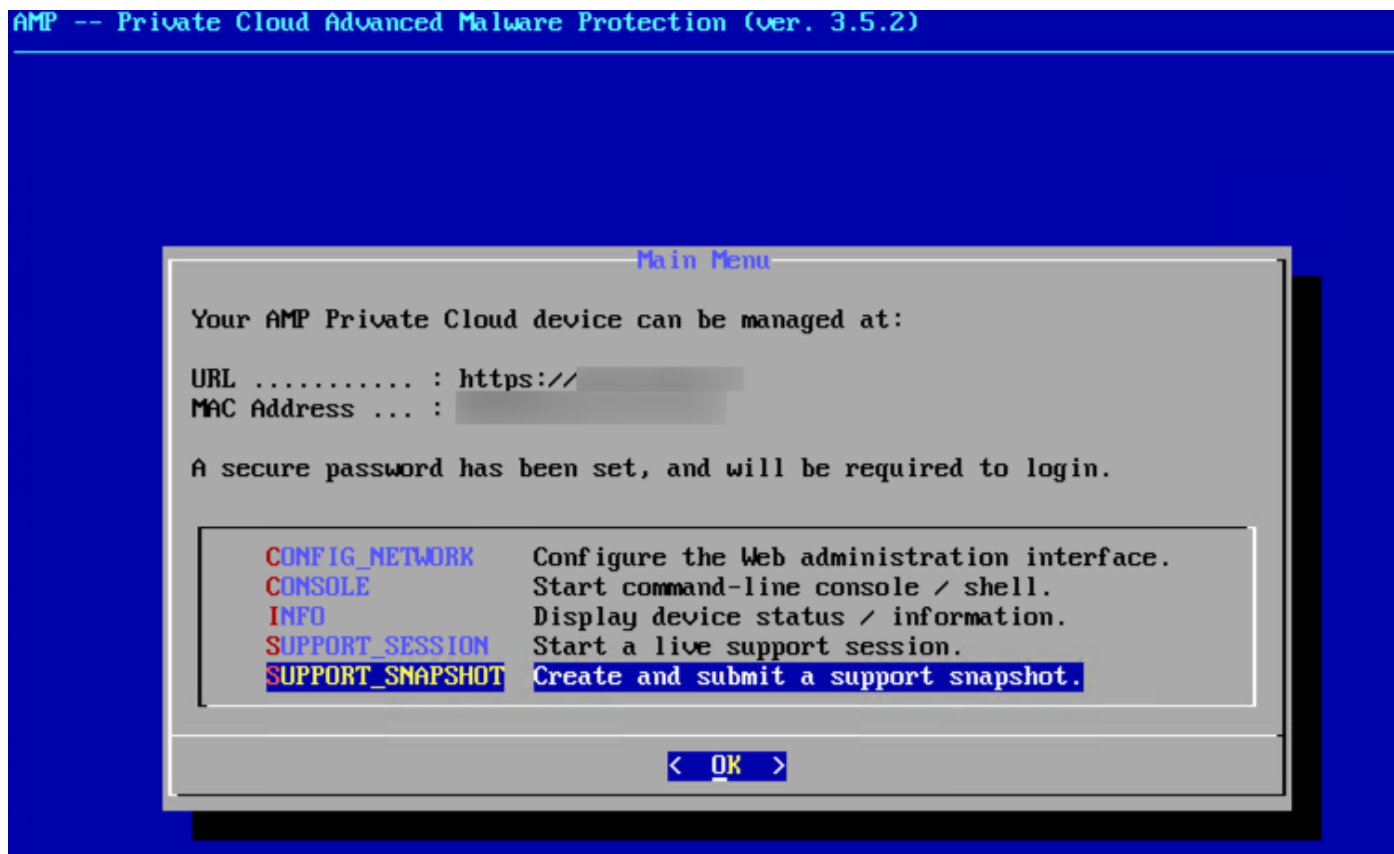
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A
```

Gerar instantâneo de suporte a partir do console do aplicativo

Para criar um instantâneo de suporte a partir do console do dispositivo de nuvem privada, siga estas etapas:

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

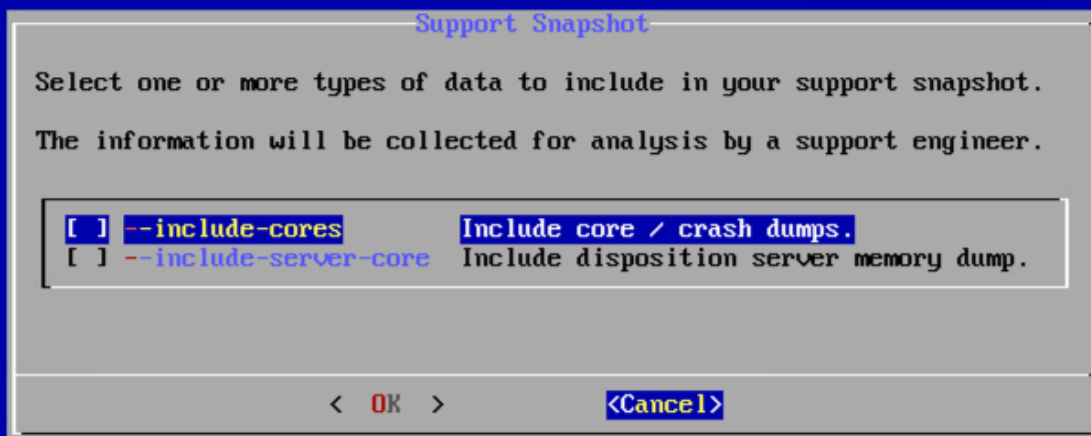
Passo 2: Selecione **SUPPORT_SNAPSHOT**.



Passo 3: Digite a senha do portal de administração, conforme mostrado na imagem.



Etapa 4: você pode selecionar Incluir os principais arquivos e outros Dumps de memória, bem como o Snapshot que não é selecionado por padrão, como mostrado na imagem.



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

Sessão de suporte ao vivo

Habilitar sessão de suporte ao vivo do portal de administração

Para criar a ativação da Sessão de Suporte ao Vivo no Portal de Administração, siga estas etapas:

Passo 1: Faça login no Portal de administração.

Passo 2: clique em ou selecione **Support** e selecione **Live Support Session**.

The screenshot shows the Cisco AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text 'AMP for Endpoints Private Cloud Administration Portal', and links for 'Support', 'Announcements', 'Help', and 'Logout'. Below the navigation bar is a secondary menu with 'Configuration', 'Operations', 'Status', 'Integrations', and 'Support'. The 'Support' menu is open, showing 'Live Support Session' (highlighted with a red box) and 'Support Snapshots'. Below the menu is a 'Key Metrics' section with six cards: CPU Usage (13%), Memory Usage (31%), Cisco Cloud Query Failure Rate (0%), Cisco Cloud Query Latency (26 ms), Fullest Partition : root (71%), and Active Connections (0). Each card has a 'Details' button.

Passo 3: clique em ou selecione **Download** para buscar a identidade SSH exigida pelo TAC para se conectar remotamente ao dispositivo. Em seguida, clique em ou selecione **Start** para iniciar a Sessão de Suporte ao Vivo, como mostrado na imagem.



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

Download

Step 2: Initiate support session

Support Session	
Peer	<input type="text" value="support-sessions.amp.cisco.com"/> : 22
Start	

Passo 4: Você observaria os registros como mostrado na imagem, como mostrado na imagem, depois que o dispositivo tiver 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 Portal de Administração SSH

Para criar a ativação da Sessão de Suporte ao Vivo do Portal de Administração SSH, siga estas etapas:

Passo 1: Faça login no SSH do Portal de administração.

Passo 2: Esta é a CLI disponível para ativar a sessão de suporte ao vivo do SSH.

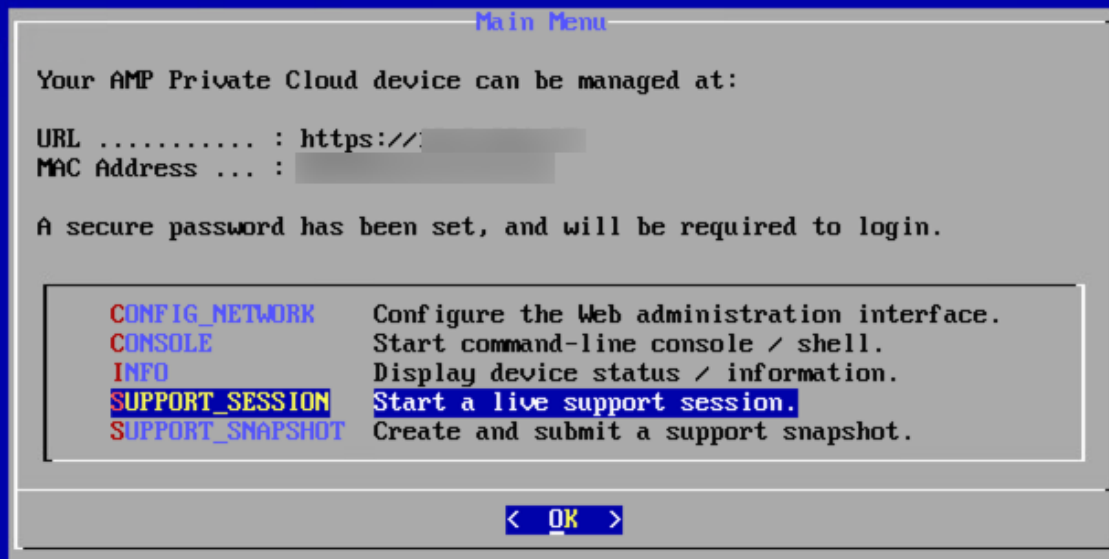
```
[root@fireamp ~]# amp-support session -l support.log -s support-sessions.amp.cisco.com -p 22
```

Habilitar sessão de suporte ao vivo do console do aplicativo

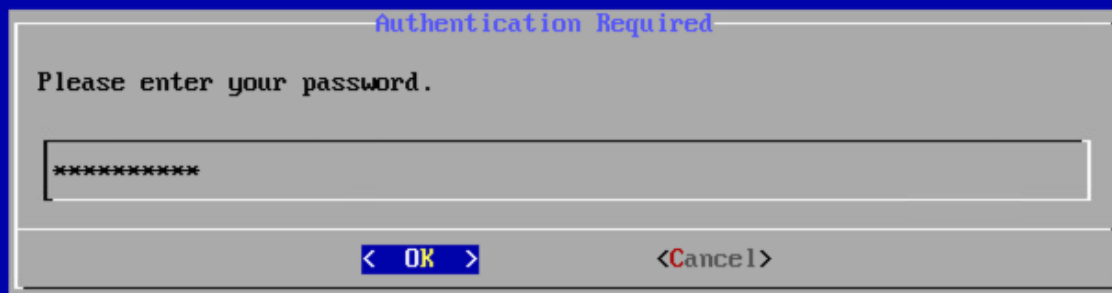
Para criar a sessão de suporte ao vivo do console do dispositivo de nuvem privada, siga estas etapas:

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

Passo 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, conforme mostrado na imagem.



Passo 4: Você pode deixar todas as configurações padrão inalteradas. Selecione **OK** para ativar a Sessão de Suporte ao Vivo, como mostrado na imagem.

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>