

# 收集在思科身份服务引擎的支持套件

## Contents

### [Introduction](#)

### [收集在Cisco ISE的支持套件](#)

### [步骤1. ISE组件的关闭调试](#)

### [步骤2.再创问题](#)

### [步骤3.功能失效调试](#)

### [步骤4.收集支持套件](#)

## Introduction

本文desribes如何从思科身份服务引擎(ISE)收集支持套件。支持套件包含排除的ISE故障主要信息necessery。支持套件的集可能通过CLI和GUI完成。

## 收集在Cisco ISE的支持套件

### 步骤1. ISE组件的关闭调试

在ISE的多种问题为排除故障要求另外套日志。需要的调试详尽列表应该由TAC工程师提供。本文提供关于排除ISE故障和调试的信息使用的多数常见问题。此列表的目的将帮助与收集在初期故障排除在TAC案例期间，可能加速案件解决方法和提供更多信息的日志。

TAC工程师要求的调试列表应该总是采取在此列表的优先级。

问题	组件名
	运行时间AAA (调试)
	运行时间设置(调试)
认证/授权	运行时间记录(调试)
	EPMpdp (调试)
	prrt JNI (调试)
Active Directory	激活目录(跟踪)
	身份存储AD (调试)
	客户Admin访问(调试)
	客户Admin (调试)
客户门户	guestaccess (调试)
	门户(调试)
	PORTAL会话管理器(调试)
	PORTAL Web动作(调试)
	sponsorportal (调试)
赞助商门户	门户(调试)
	PORTAL会话管理器(调试)
	PORTAL Web动作(调试)
	客户或赞助商门户调试(见上)
SMS，电子邮件通知	NotificationTracker (调试)
	信息包获取(调试)
MDM	mdmportal (跟踪)

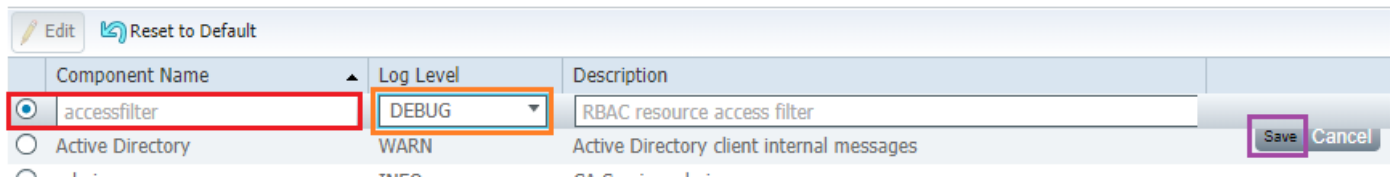
客户端设置	外部MDM (跟踪) 信息包获取(调试) 客户端webapp (调试) 设置(调试) 门户(调试) PORTAL会话管理器(调试) PORTAL Web动作(调试) 客户端webapp (调试) certprovisioningportal (调试)
BYOD	oscp回应者(调试) 设置(调试) 门户(调试) PORTAL会话管理器(调试) PORTAL Web动作(调试)
描出	仿形铣床(调试) 仿形铣床(调试)
终端相关问题	ers (调试) EPM PAPapi.service (调试) mydevices (调试)
状态	状态(调试) 客户端webapp (调试) 设置(调试)
复制/同步	复制配置(调试) Replication-JGroup (调试) ReplicationTracker (调试) CPM mnt (调试)
监控/日志	cisco mnt (调试) VC (调试) VCS DB (调试) 报告(调试)

连接对记录管理的>System >调试日志配置并且选择调试应该是启用的ISE节点：

The screenshot shows the Cisco Identity Services Engine (ISE) Administration console. The navigation path is: Administration > System > Logging. The 'Node List' table is visible, showing two nodes:

Node Name	Replication Role
<input checked="" type="radio"/> akotwica-ise241	PRIMARY
<input type="radio"/> akotwica-ise242	SECONDARY

选择适当的组件名(红色)和增量日志级别调试(橙色)



通过点击保存按钮确认更改(紫色)。在动作上需要为从调试列表的每调试被重复(在本文或提供由TAC工程师)。

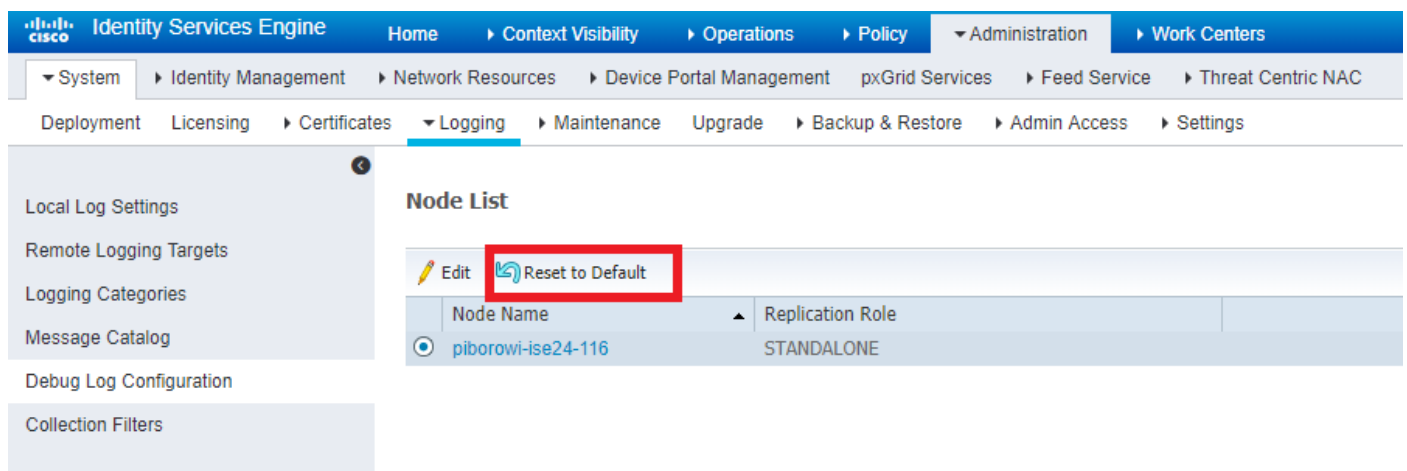
## 步骤2.再创问题

当所有需要的调试是启用的时，请再创问题生成日志。如果问题不可能手工被触发，则您应该等待下个出现时间。如果问题出现，在调试被启用了前也许没有排除故障足够的信息。理论上讲，支持套件，在问题出现之后，应该收集。注释为日志分析需要的辅助信息：

- 时间戳再创
- 事件的任何unique ID类似MAC地址，IP地址，用户名，会话ID (取决于情况，通常MAC/IP + 用户名是足够)

## 步骤3.功能失效调试



在问题被再创之后，请禁用调试防止广泛的记录您为您的问题生成的重写的日志。



## 步骤4.收集支持套件

连接选中：操作>排除故障>下载日志和挑选ISE节点(那个，其中调试是启用的)。



**Appliance node list**

-  akotwica-ise241
-  akotwica-ise242

在每个节点选项有两个选项：收集支持套件(红色)或下载特定日志文件-请调试日志(橙色)

▶ Diagnostic Tools
Download Logs

**Appliance node list**

-  akotwica-ise241
-  akotwica-ise242

Support Bundle

Debug Logs

- Include full configuration database ⓘ
- Include debug logs ⓘ
- Include local logs ⓘ

对于调试日志，所有可用的日志文件详尽列表将显示。在点击文件的名字以后将下载它：

Debug Log Type	Log File	Description
ise-psc		Main ise debug log messages
	<a href="#">ise-psc.log</a>	
	<a href="#">ise-psc.log.2018-08-28.1</a>	
	<a href="#">ise-psc.log.2018-08-29.1</a>	

支持套件是包含从所选的组的所有日志的程序包。

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

- 完全配置数据库附有充分的ISE配置支持套件。
- 因为它将包含从所有ISE组件的所有调试 调试日志是最常用的，
- 本地日志包含在配置显示此特定的节点的RADIUS认证的日志，
- 内核文件能造成支持套件在大小上增长，在失败排除故障期间，但是需要，
- 监控和报告日志包含操作数据，
- 系统日志包含特殊系统的日志(排除OS提供的服务故障)，
- 策略配置-被配置的策略的xml版本由于ISE的。

对于大多方案，包括调试日志和本地日志将是足够。对于稳定性和性能问题也请挖出果核，并且系统日志将是需要的。 如果只选择公共密钥加密使用Cisco专用密钥， TAC能解码此套件。共享密钥将允许您对将是需要的解码日志的set password。在共享密钥的情况下，请保证TAC工程师访问它，因此套件在Cisco边可以解码。

- Include full configuration database [i](#)
- Include debug logs [i](#)
- Include local logs [i](#)
- Include core files [i](#)
- Include monitoring and reporting logs [i](#)
- Include system logs [i](#)
- Include policy configuration [i](#)

From Date

 [i](#) (mm/dd/yyyy)

To Date

 [i](#) (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 [i](#)
- Shared Key Encryption [i](#)

\* Encryption key  [i](#)

\* Re-Enter Encryption key

\* Note: Log bundle may contain sensitive data. Ensure it is only distributed to authorized personnel.

Create Support Bundle

当所有集合点击Create支持套件按钮，并且时请等待。

#### ▼ Support Bundle - Status Summary

File Name: ise-support-bundle-pk-akotwica-ise241-admin-09-12-2018-10-15.tar.gpg

Start Time: Wed Sep 12 10:15:48 CEST 2018

Message: Support Bundle generation is in progress..

Progress: Copying debug logs

70%

当创建支持套件的进程将完成支持套件可以下载。在点击以后下载按钮支持套件在PC localdisk将被保存，并且可以被加载到排除故障的TAC。

### ▼ Support Bundle - Status Summary

File Name: ise-support-bundle-pk-akotwica-ise241-admin-09-12-2018-10-15.tar.gpg

Start Time: Wed Sep 12 10:15:48 CEST 2018

Message: Support Bundle generation completed

Progress:

### ▼ Support Bundle - Last Generated

File Name: ise-support-bundle-pk-akotwica-ise241-admin-09-12-2018-10-15.tar.gpg

Time: Wed, 12 Sep 2018 10:24:42 CEST

Size(KB): 6689.0

Download

Delete

如果Web接口不availible您可以从CLI收集Suport套件。要执行此，请登陆使用SSH或统一公债访问和使用命令：

```
backup-logs name repository ftp {encryption-key plain key | public-key}  
名字-名字的您支持套件
```

ftp -在ISE配置的贮藏库的名字

键-是用于加密的/解码的支持套件的键

加载支持套件的正式工具：

<https://cway.cisco.com/csc/>

请勿压缩也请勿更改支持套件文件扩展名。在和一样从ISE下载的确切的状态应该加载它。