

Generación de soporte técnico de virtualización de funciones de red empresarial de Cisco

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Paquete de soporte técnico de NFVIS: Método WebUI](#)

[Paquete de soporte técnico de NFVIS: Método CLI](#)

[Cargar en el servidor SCP](#)

[Copiar a unidad USB:](#)

[Paquete de soporte técnico de CIMC: Método WebUI](#)

[Paquete de soporte técnico de CIMC: Método CLI](#)

Introducción

Este documento describe cómo recopilar archivos de soporte técnico del Network Functions Virtualization Infrastructure Software (NFVIS) y Enterprise Network Compute System (ENCS) a través de la GUI y la CLI.

Los archivos de soporte técnico contienen información de configuración, registros y datos de diagnóstico que ayudarán al TAC a resolver problemas y problemas técnicos.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco Enterprise NFVIS 3.7.1 y posteriores.

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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Paquete de soporte técnico de NFVIS: Método WebUI

En la interfaz web de NFVIS, puede descargar el paquete de registro de soporte técnico como se muestra aquí:

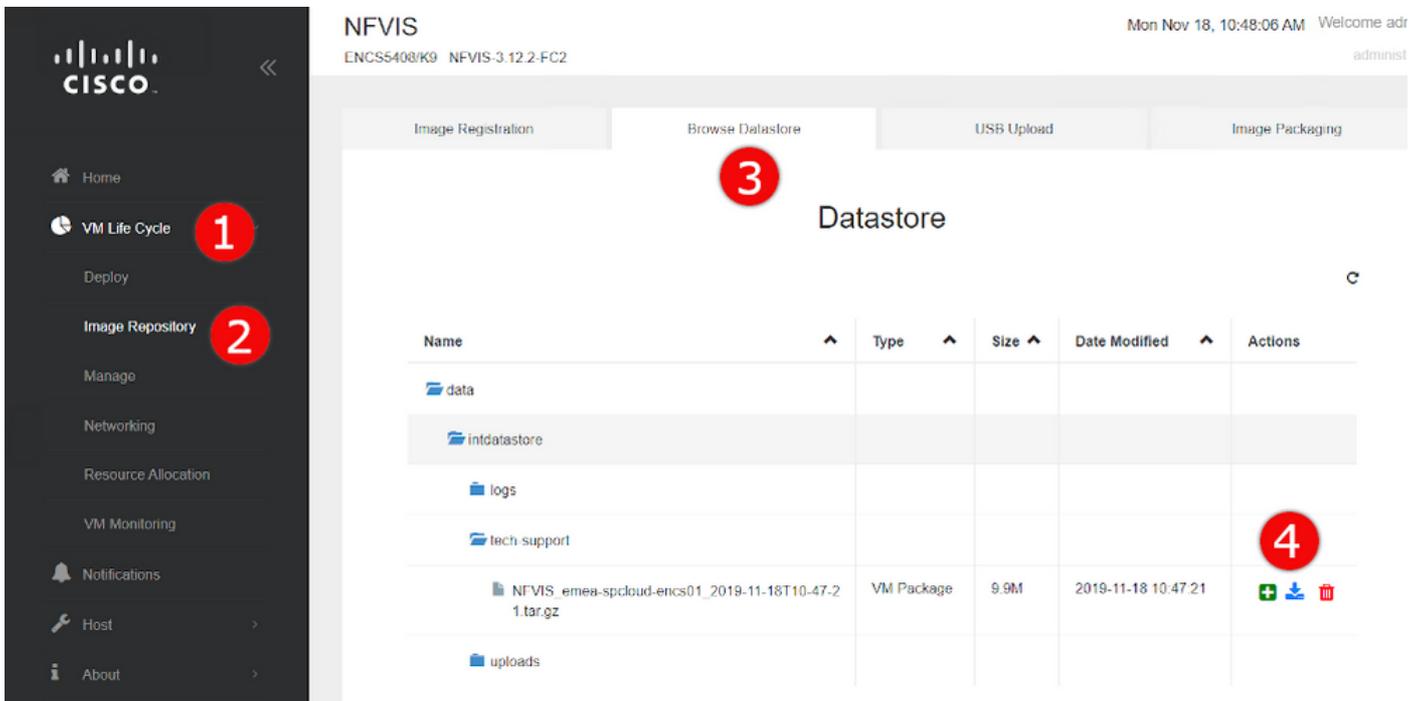
Paso 1. Inicie sesión en NFVIS y busque **Diagnostics (2)** bajo **Host (1)** como se muestra en la imagen.

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 the following data:

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

Paso 2. Haga clic en **Descargar soporte técnico (3)** . Después de unos minutos de espera, aparecerá una ventana emergente para descargar el archivo. Si esto no aparece, asegúrese de que su navegador web esté configurado para permitir ventanas emergentes desde el servidor NFVIS al que está conectado.

Descargar archivos de soporte técnico generados anteriormente: Si necesita volver a descargar un archivo de soporte técnico generado previamente, navegue a la página **Repositorio de imágenes (2)**, ubicada bajo **Ciclo de vida de VM (1)** y seleccione **Buscar almacenamiento de datos (3)**. Puede encontrar soporte técnico generado previamente bajo el subdirectorío **tech-support** de **intdatastore**. Haga clic en el **icono de flecha azul (4)** para descargar el archivo como se muestra en la imagen.



Paquete de soporte técnico de NFVIS: Método CLI

Desde la interfaz de línea de comandos (CLI) de NFVIS, puede generar un paquete de soporte técnico y transferirlo, ya sea cargándolo en un servidor SCP o copiándolo en una unidad USB. Para acceder a la CLI, conéctese a NFVIS mediante Secure Shell (SSH) o la consola.

Cargar en el servidor SCP

Utilice los siguientes pasos para generar un paquete de soporte técnico y transferirlo a través de SCP a un servidor remoto:

	Comando o acción	Propósito
Paso 1	<code>nfvis# tech-support</code>	Inicia la recopilación de soporte técnico de NFVIS
Paso 2	<code>nfvis# show system file-list disk local path /data/intdatastore/tech-support</code>	De este modo, se mostrará una lista de todos los paquetes de soporte técnico. Asegúrese de identificar el nombre de archivo del paquete creado en el paso anterior , ya que será necesario en los pasos siguientes.
Paso 3	<code>nfvis# system file-copy source destination target-path</code> (Opcional)	Mover archivo a otro directorio Con las versiones de NFVIS anteriores a la 3.9.1 , la copia segura puede realizarse sólo a/desde 'intdatastore:', 'extdatastore1:', 'extdatastore2:', 'usb:' y 'nfs:' prefijos de ruta, ninguno de los cuales incluye la ruta predeterminada donde se almacenan los paquetes de soporte técnico, por lo que debe copiar manualmente el archivo a una de estas rutas de ruta para poder SCP en el siguiente paso. En NFVIS 3.9.1 y versiones posteriores , se agregó un nuevo prefijo de trayectoria, 'techsupport:', para la trayectoria en la que se almacenan los paquetes de soporte técnico, lo que permite que

copia segura se realice directamente, por lo que **no se requiere** paso adicional.

Paso 4 `nfvis# scp <path prefix>:<filename> <remote user>@<remote host>:<path>` Transfiere el archivo al servidor SCP remoto mediante la ruta de acceso y el nombre de archivo identificados en los pasos anteriores.

Nota: También puede descargar el archivo desde el cliente NFVIS con protocolo de copia segura (SCP). Primero debe permitir las conexiones SCP entrantes a NFVIS. Para obtener más detalles, consulte la [Guía de Configuración del Software de Infraestructura de Virtualización de Funciones de Red Empresarial de Cisco](#).

Este es un ejemplo de cómo generar un paquete de soporte técnico con NFVIS 3.9.1 o posterior y transferirlo a un 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 a unidad USB:

Utilice los pasos del siguiente ejemplo para generar un paquete de soporte técnico y copiarlo en una unidad USB.

Nota: La unidad USB debe tener el formato FAT32 del sistema de archivos exFAT antes de conectarse a 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
```

Paquete de soporte técnico CIMC: Método WebUI

Este método se aplica a Cisco UCS-E Series, UCS-C Series, Cisco Cloud Services Platform (CSP) y ENCS (excepto ENCS 5104).

Paso 1. Inicie sesión en CIMC, abra el menú lateral izquierdo (1) y busque Utilidades (3) en Admin (2).

1 Cisco Integrated Management Controller

Chassis / Summary

Server Properties

Product Name:	ENCS	Hostname:	cimc-
Serial Number:	XXXXXXXXXX	IP Address:	10.10.10.1
PID:	ENCS5408/K9	MAC Address:	00:00:00:00:00:00
UUID:	0081C437-695A-0000-EC48-5D5B6D53BBED	Firmware Version:	3.2(8.0)
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 10/10/2019 10:10:10
		Local Time:	Mon 10/10/2019 10:10:10
		Timezone:	Europe/Paris

Chassis Status

Power State: ● On

Overall Server Status: ✔ Good

Overall DIMM Status: ✔ Good

Paso 2. En Utilidades, hay dos opciones: **Exportar datos de soporte técnico a remoto (1)** o **Descargar datos de soporte técnico para descarga local (2)**. También muestra el estado de **Última Exportación de Datos de Soporte Técnico (3)**. Haga clic en **Descargar datos de soporte técnico para descarga local (2)** como se muestra en la imagen.

1 Cisco Integrated Management Controller

Admin / Utilities

2 Export Technical Support Data to Remote | **2** 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: **3** COMPLETED(100%)

Cancel

Inventory Data

Status: NONE

Cisco IMC Configuration Import/Export

Action: NONE

Status: NONE

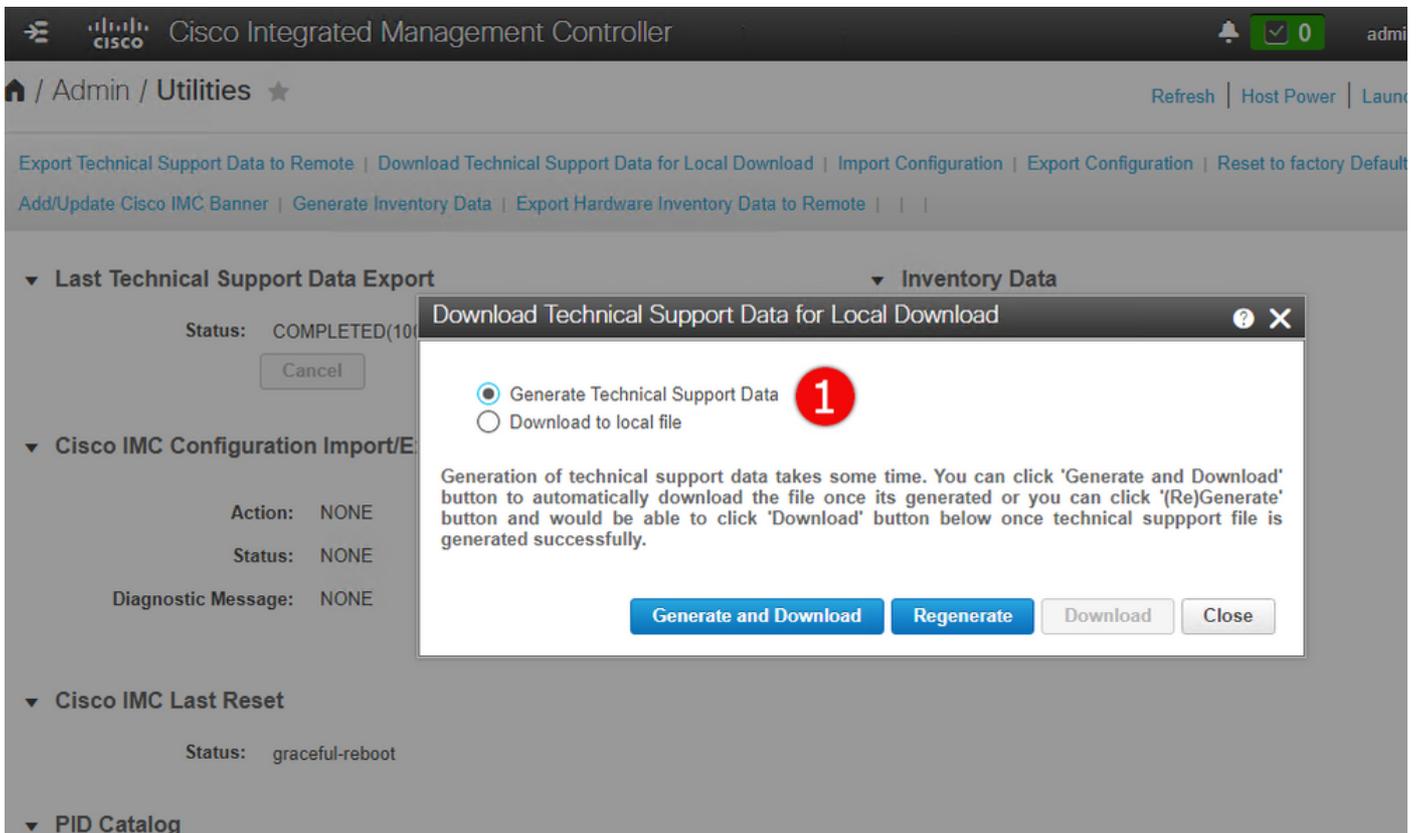
Diagnostic Message: NONE

Cisco IMC Last Reset

Status: graceful-reboot

PID Catalog

Paso 3. En el mensaje emergente, haga clic en **Generar y descargar datos de soporte técnico (1)**. Se tardará unos minutos en generar un paquete de soporte técnico como se muestra en la imagen.



Paquete de soporte técnico de CIMC: Método CLI

Este método es aplicable a Cisco UCS-E Series, UCS-C Series, CSP y ENCS (excepto ENCS 5104).

Para generar soporte técnico, conéctese a Cisco Integrated Management Controller (CIMC) con el cliente SSH de su elección.

Nota: Para utilizar este método, debe tener un host en la red local configurado como servidor TFTP/FTP/SFTP/SCP/HTTP.

Comando o acción	Propósito
Paso 1 Server# <code>scope cimc</code>	Ingresa al modo de comando CIMC.
Paso 2 Server /cimc # <code>scope tech-support</code>	Ingresa al modo de comando tech-support.
Paso 3 Server /cimc/tech-support # <code>set remote-ip ip-address</code>	Especifica la dirección IP del servidor remoto en el que se debe almacenar el archivo de datos de soporte técnico.
Paso 4 Server /cimc/tech-support # <code>set remote-path path/filename</code>	Especifica el nombre de archivo en el que se deben almacenar los datos de soporte en el servidor remoto. Cuando introduzca este nombre, incluya la ruta de acceso relativa del archivo desde la parte superior del árbol de servidores hasta la ubicación deseada.
Recomendación	Para que el sistema genere automáticamente el nombre de archivo introduzca el nombre de archivo como <code>default.tar.gz</code> .
Paso 5 Server /cimc/tech-support # <code>set</code>	<ul style="list-style-type: none"> • tftp • FTP

**remote-protocol
protocol**

- sftp
- scp
- http

- Paso 6** Server /cimc/tech-support # **set remote-username name** Especifica el nombre de usuario en el servidor remoto en el que se debe almacenar el archivo de datos de soporte técnico. Este campo no se aplica si el protocolo es TFTP o HTTP.
- Paso 7** Server /cimc/tech-support # **set remote-password password** Especifica la contraseña en el servidor remoto en el que se debe almacenar el archivo de datos de soporte técnico. Este campo no se aplica si el protocolo es TFTP o HTTP.
- Paso 8** Server /cimc/tech-support # **commit** Compromete la transacción con la configuración del sistema.
- Paso 9** Server /cimc/tech-support # **start** Inicia la transferencia del archivo de datos al servidor remoto.
- Paso 10** Server /cimc/tech-support # **show detail** (Opcional) Muestra el progreso de la transferencia del archivo de datos al servidor remoto.
- Paso 11** Server /cimc/tech-support # **cancel** (Opcional) Cancela la transferencia del archivo de datos al servidor remoto.

Este ejemplo crea un archivo de datos de soporte técnico y transfiere el archivo a un 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
```