# セキュアエンドポイントのプライベートクラウドサポートスナップショットを生成し、ライブサポートセッションを有効にする

## 内容



## はじめに

このドキュメントでは、Cisco Secure Endpoint Private Cloud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。

## 背景説明

TACとコラボレーションする際に、サポートスナップショットを収集するか、TACにセキュアエンドポイント（旧称Advanced Malware Protection）のプライベートクラウドアプライアンスへのサポートトンネルの確立を許可することが必要になる場合があります。これにより、修正の徹底的な調査やリモートでの適用が容易になります。

このアプローチは時間を節約し、問題に効果的に対処するために必要な包括的な情報をTACエンジニアに提供します。

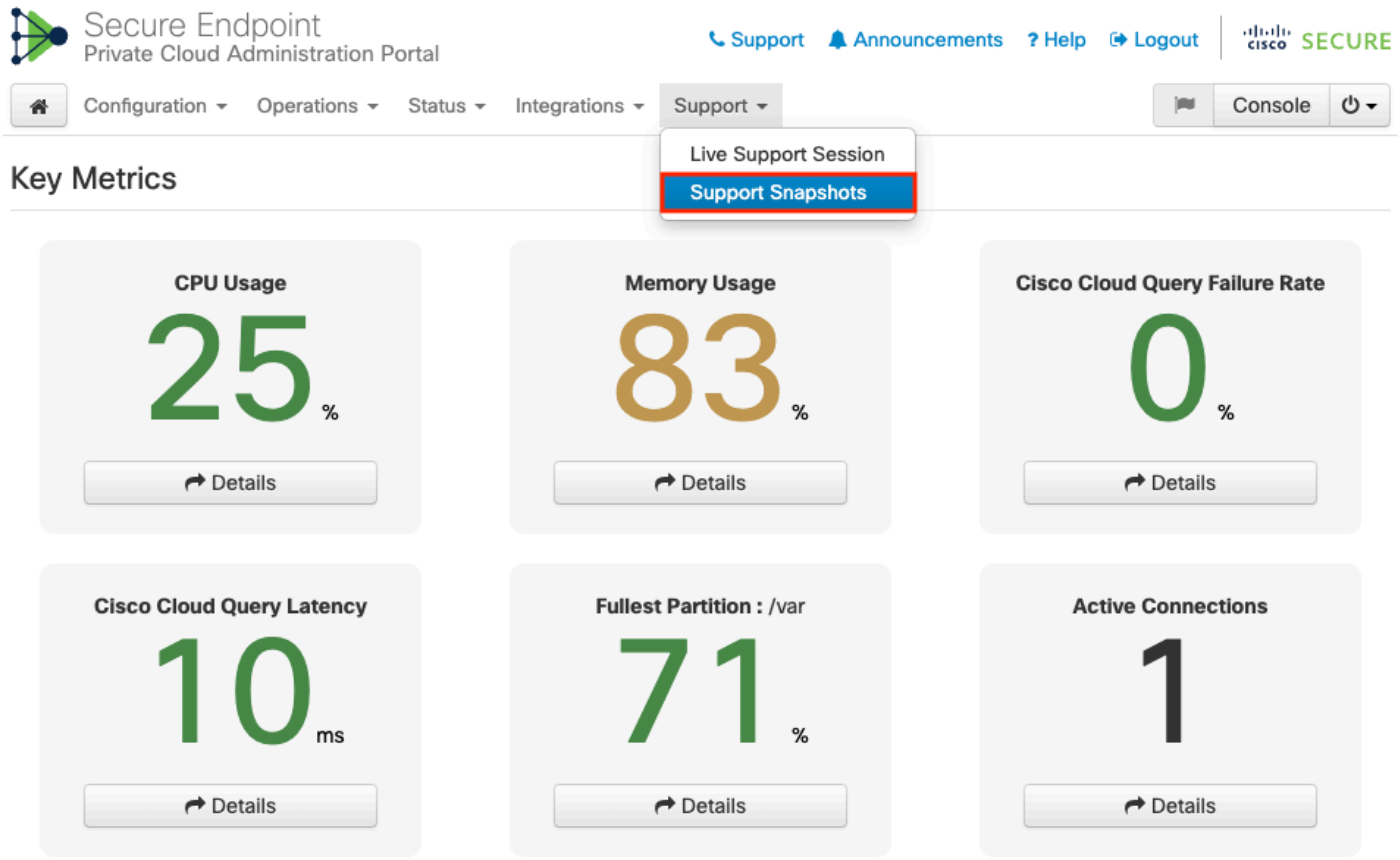
## スナップショットのサポート

### 管理ポータルからのサポートスナップショットの生成

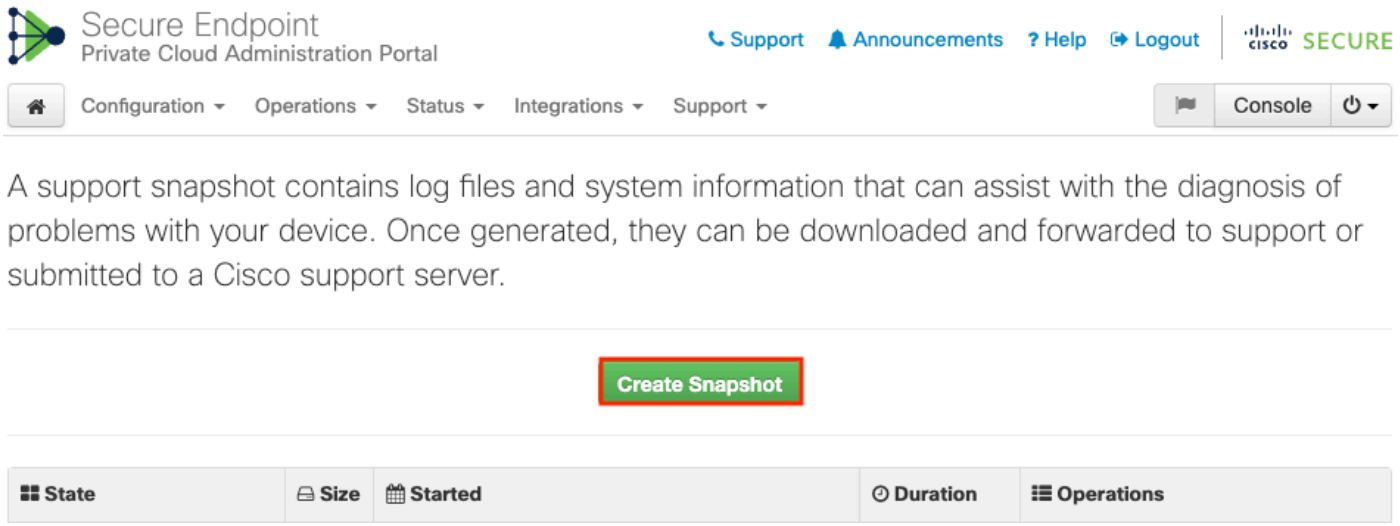
管理ポータルからサポートスナップショットを収集するには、次の手順を実行します。

ステップ1：管理ポータルにログインします。

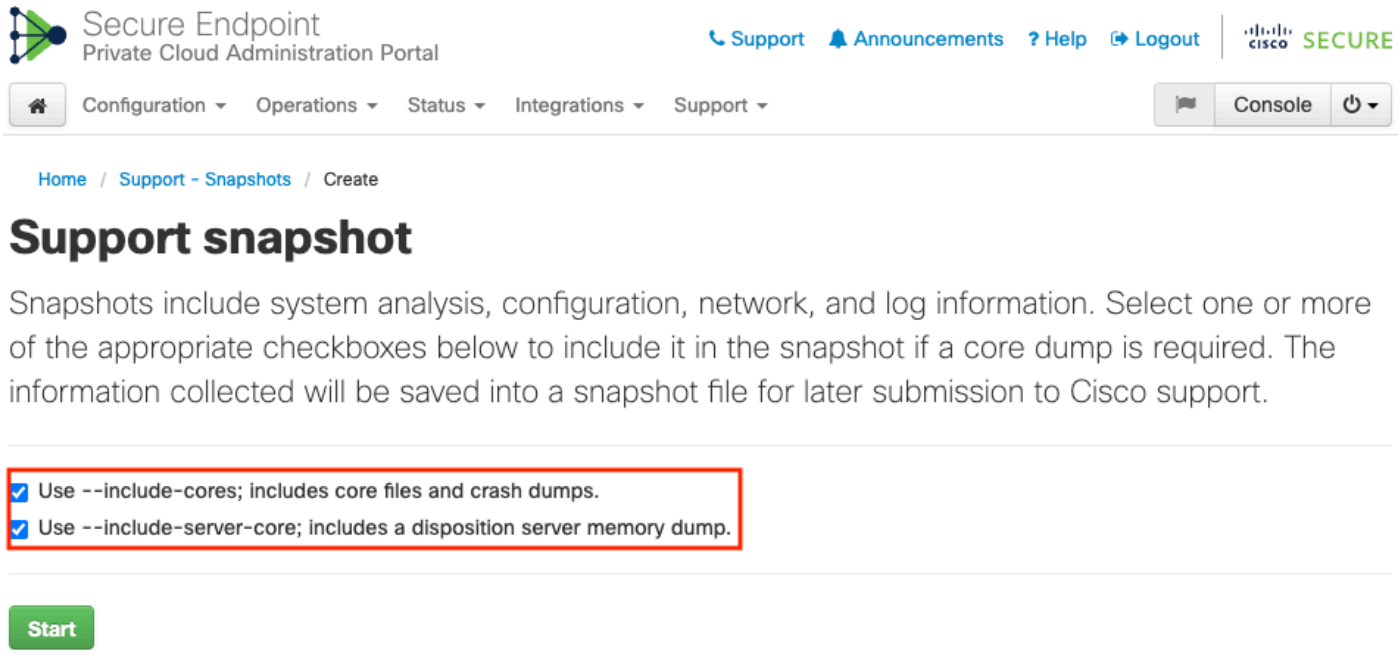
ステップ2：図に示すように、Supportを選択してから、Support Snapshotsを選択します。



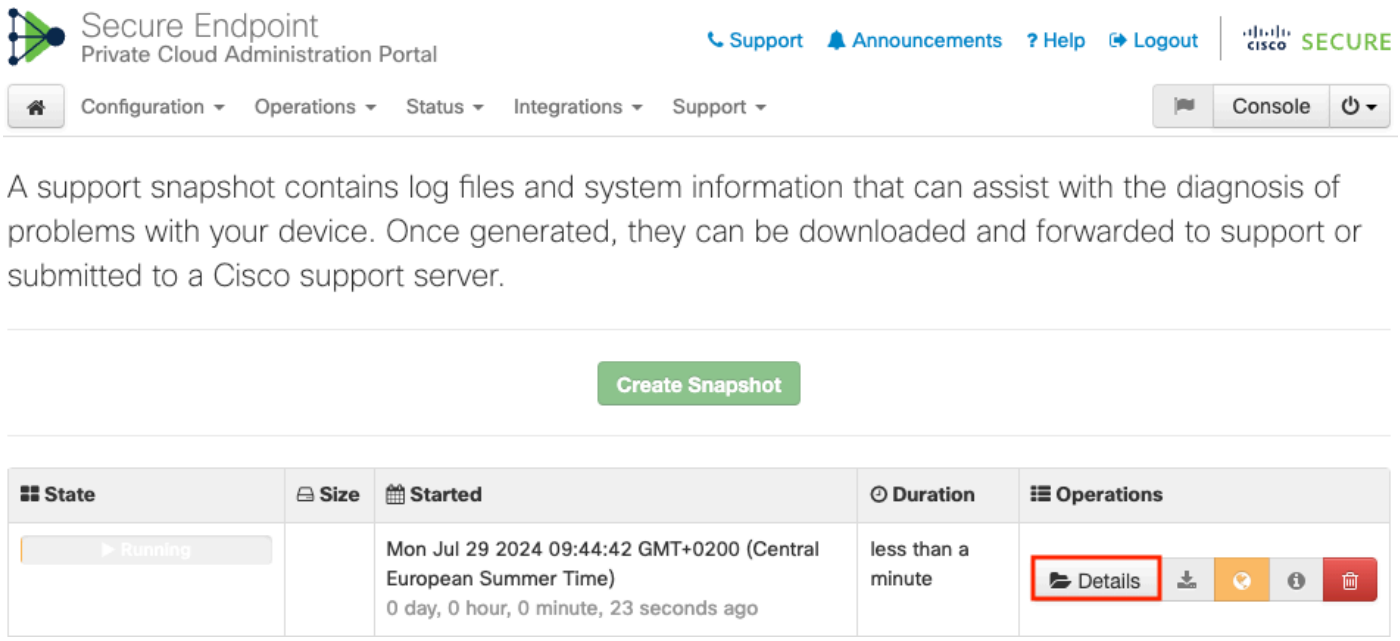

ステップ3:Create Snapshotをクリックします。

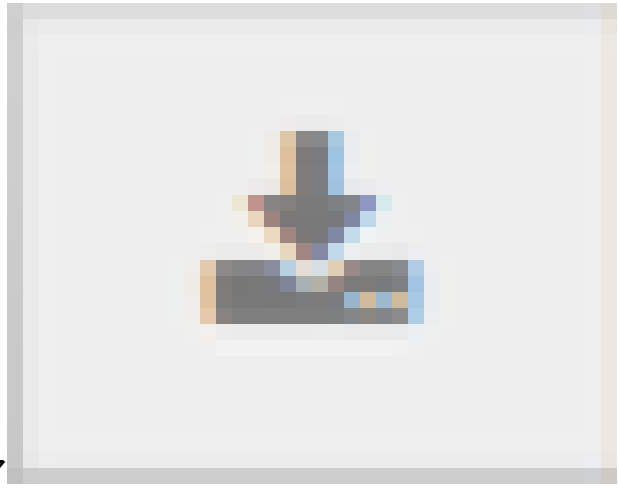



ステップ4：図に示すように、デフォルトでは選択されていないスナップショットとともに、「コアファイルとその他のメモリダンプを含める」を選択できます。




ステップ5：スナップショットが開始され、時間がかかる場合があります。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。



ステップ6：スナップショットの生成が完了したら、ア

イコンを選択して、ポータルにアクセスするローカルマシンからスナップショットをダウンロードできるようにします。

## 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

管理ポータルのSSHからサポートスナップショットを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ1：管理ポータルにSSH接続します。

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。

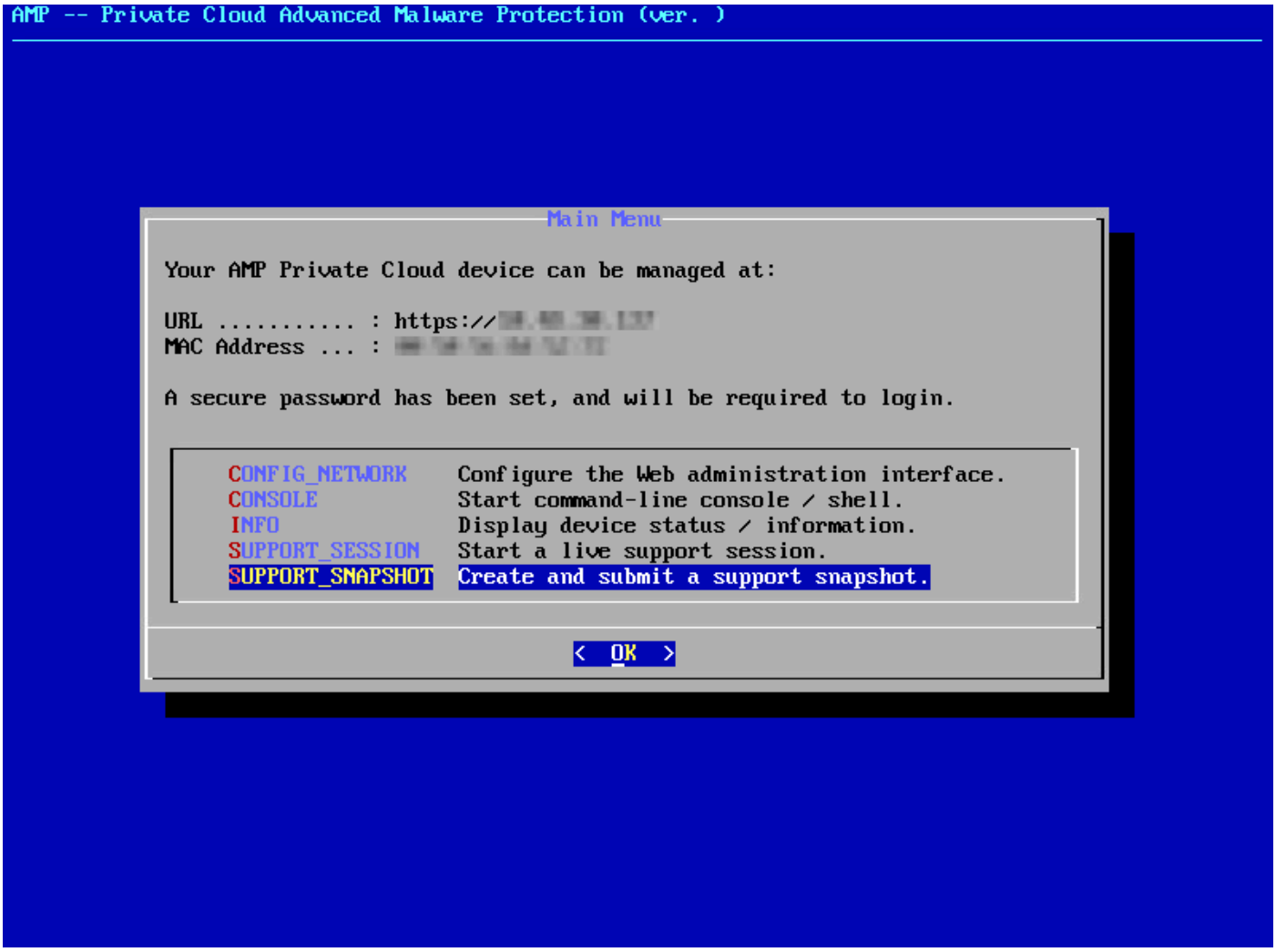
```
[root@fireamp ~]# amp-support snapshot -A <Path where to store the Snapshot>

usage: /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support snapshot [options] <snapshot_file>

Create a snapshot of the current system; this includes log files, system
status, run processes, crash dumps, and other information that can be
used by a support engineer to diagnose problems with your system.
If no explicit options are provided the default ones are assumed.  The
default options are: include-configs, include-logs, include-network,
include-cores, and include-status

    -A, --all                       Include everything.
    -a, --include-analysis          Include system analysis. (SLOW!)
    -C, --include-configs           Include configuration files.
    -c, --include-cores             Include core files.
    -F, --include-firehose-cassandra Include firehose-cassandra status.
    -i, --include-inodes            Include filesystem inode usage.
    -I, --include-integrations      Include appliance integration information.
    -k, --include_kafka             Include Kafka status.
    -L, --include-flink             Include Flink status.
    -l, --include-logs              Include log files.
    -m, --include-mongo             Include MongoDB status.
    -N, --include-cassandra         Include Cassandra status.
    -n, --include-network           Include network analysis.
    -r, --include-redis             Include Redis status.
    -S, --include-server-core       Include a disposition server memory dump.
    -s, --include-status            Include system status.
    -d, --include-docker            Include docker status.
    -z, --include_zookeeper         Include Zookeeper status.
    -f, --fs-check FILE             Include filesystem check results from file.
    -v, --verbose                   Increase output verbosity.
```

## 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

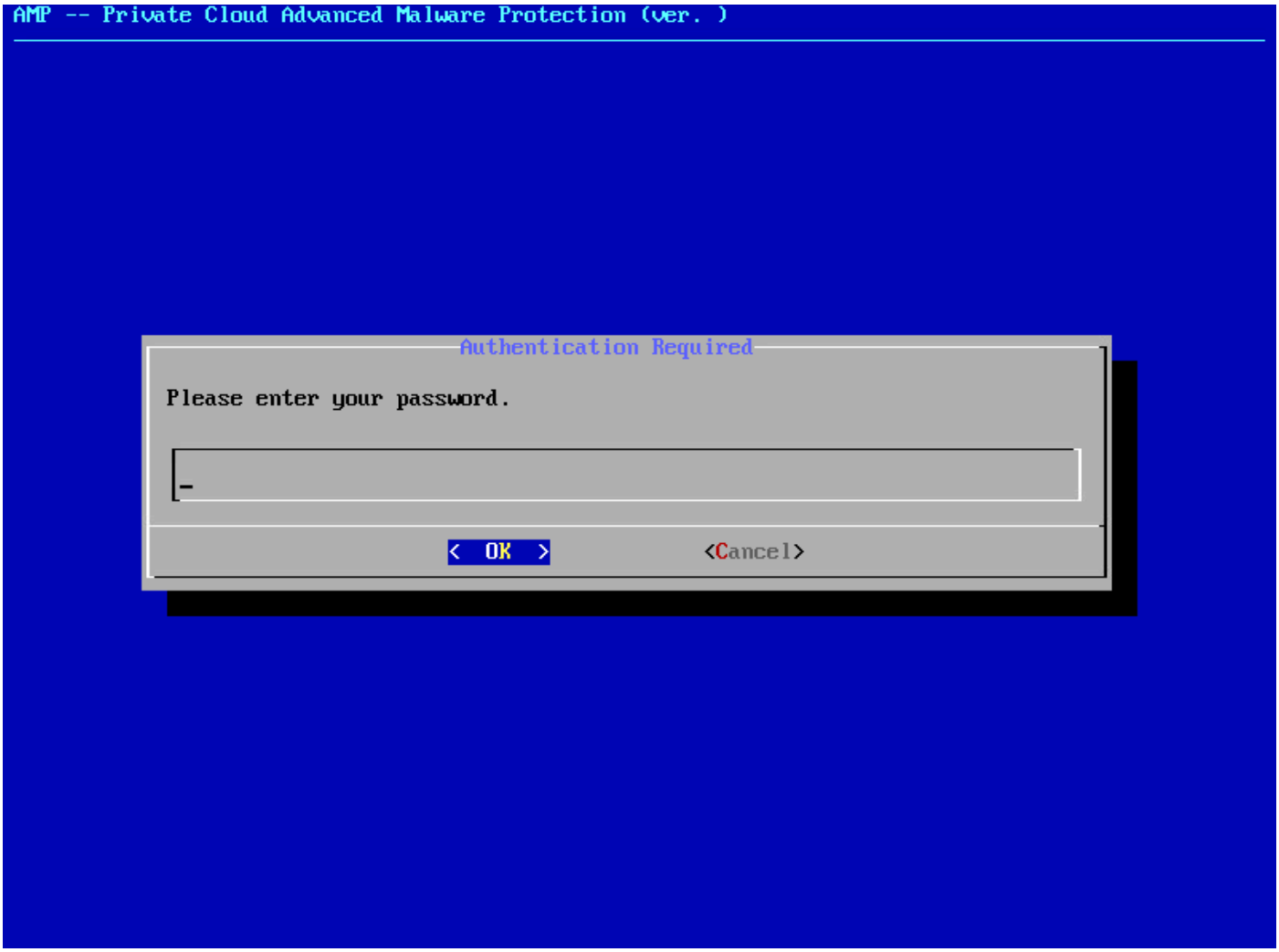
プライベートクラウドアプライアンスコンソールからサポートスナップショットを作成するには、次の手順を実行します。

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。

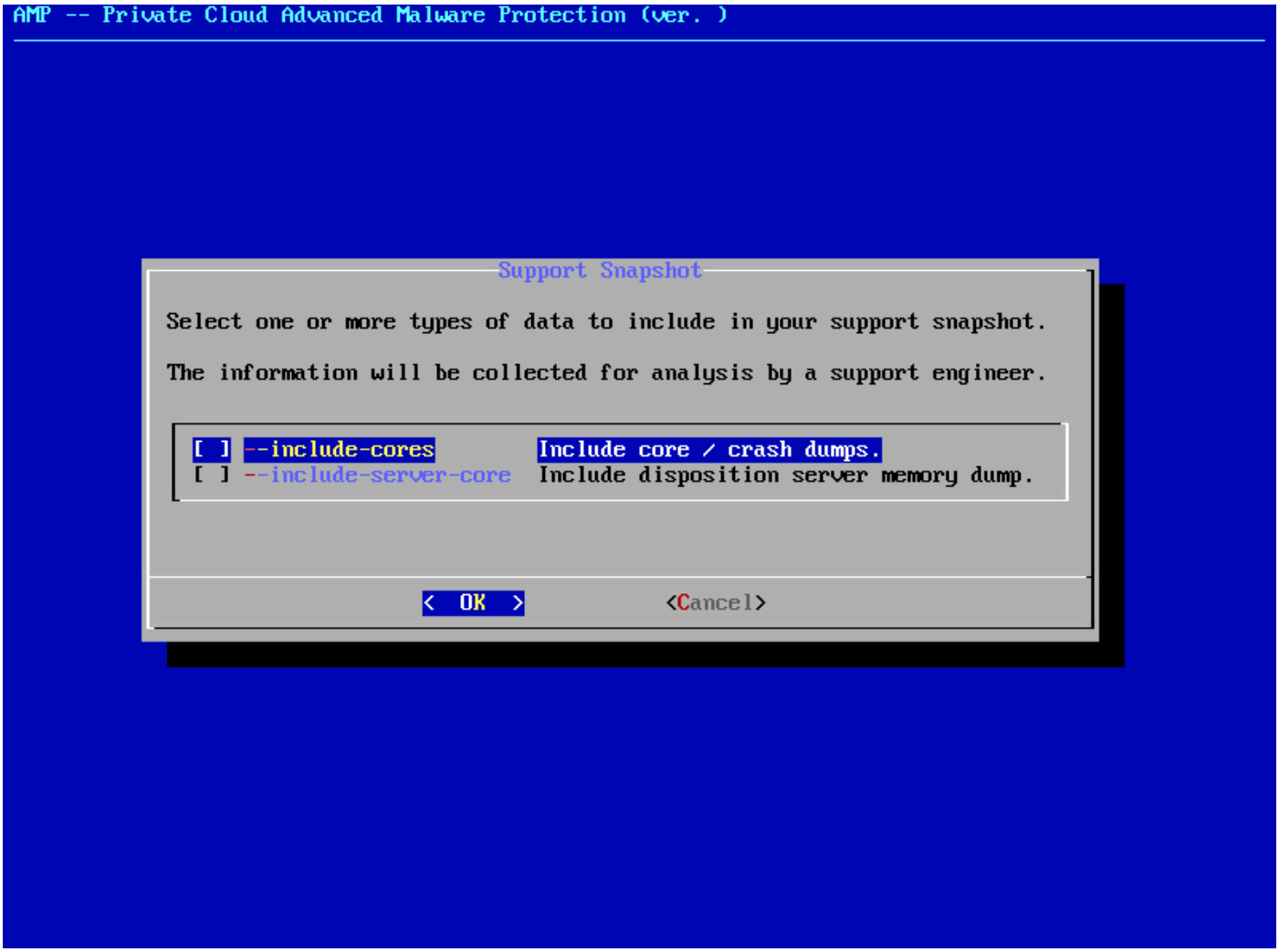
ステップ2:SUPPORT_SNAPSHOTを選択します。




ステップ3：図に示すように、管理ポータルのパスワードを入力します。




ステップ4：図に示すように、デフォルトでは選択されていないスナップショットとともに、「コアファイルとその他のメモリダンプを含める」を選択できます。




ステップ5:OKを選択すると、スナップショットが開始されます。

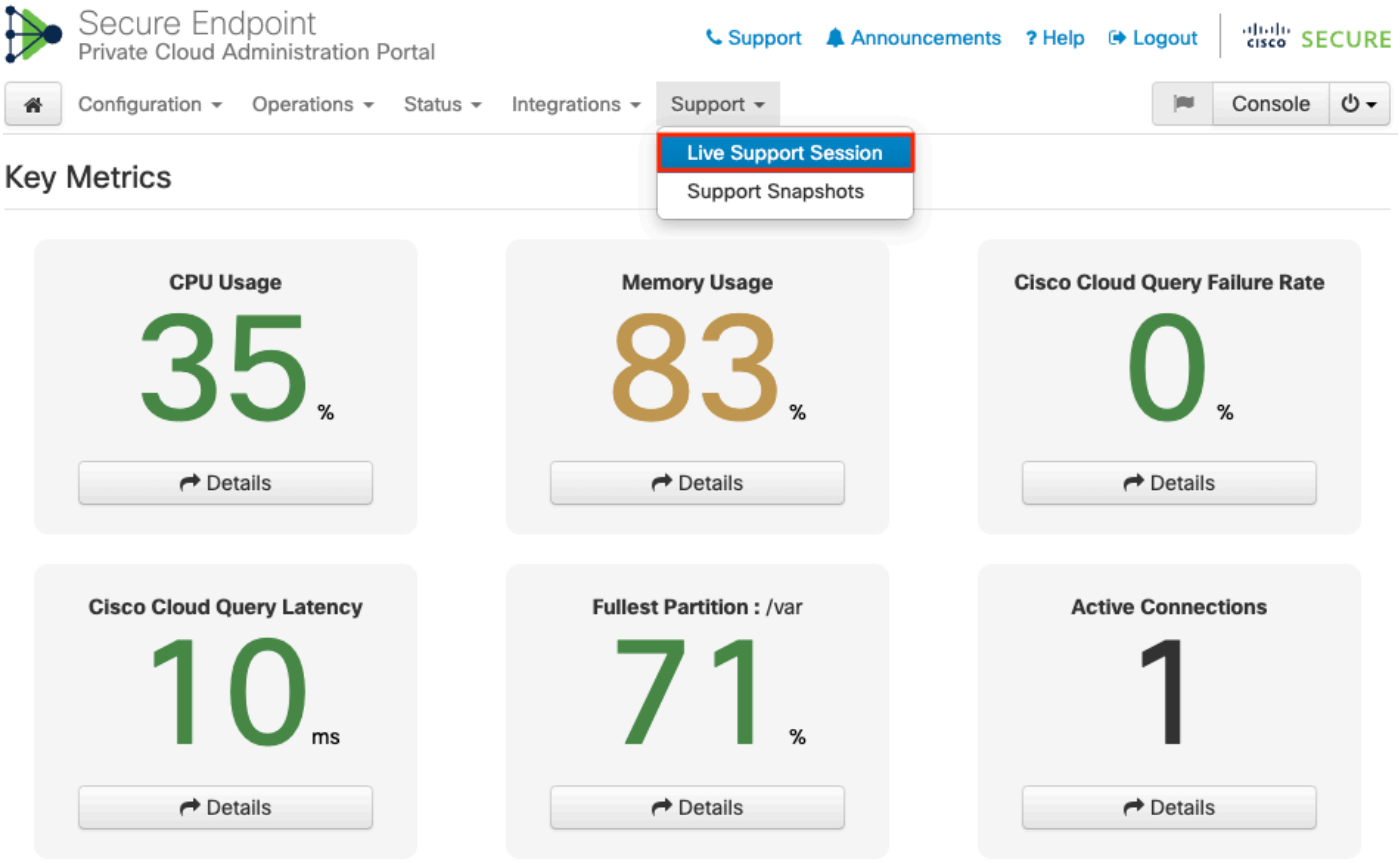
# ライブサポートセッション

## 管理ポータルからのライブサポートセッションの有効化

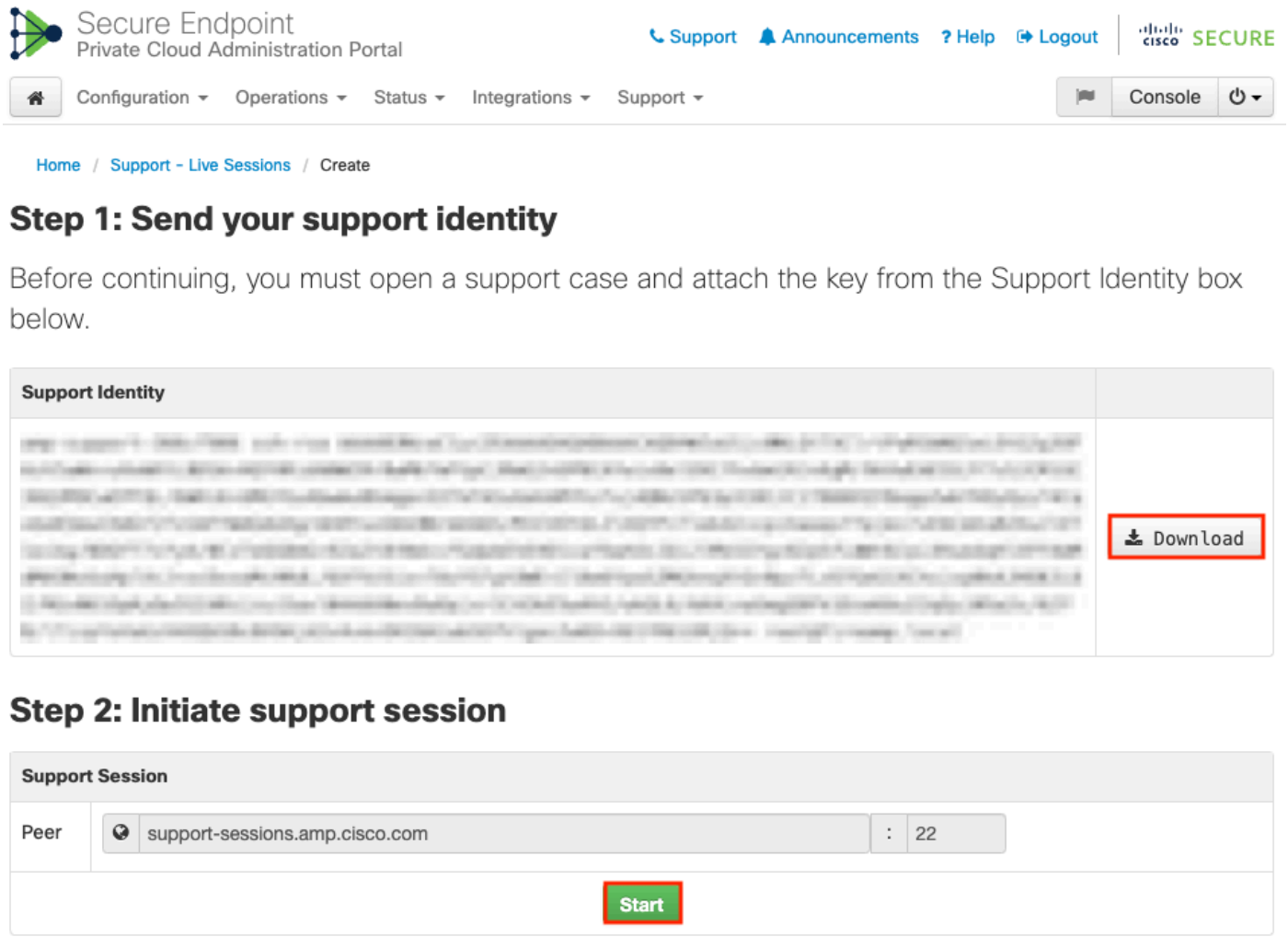
管理ポータルから有効なライブサポートセッションを作成するには、次の手順を実行します。

ステップ1：管理ポータルにログインします。

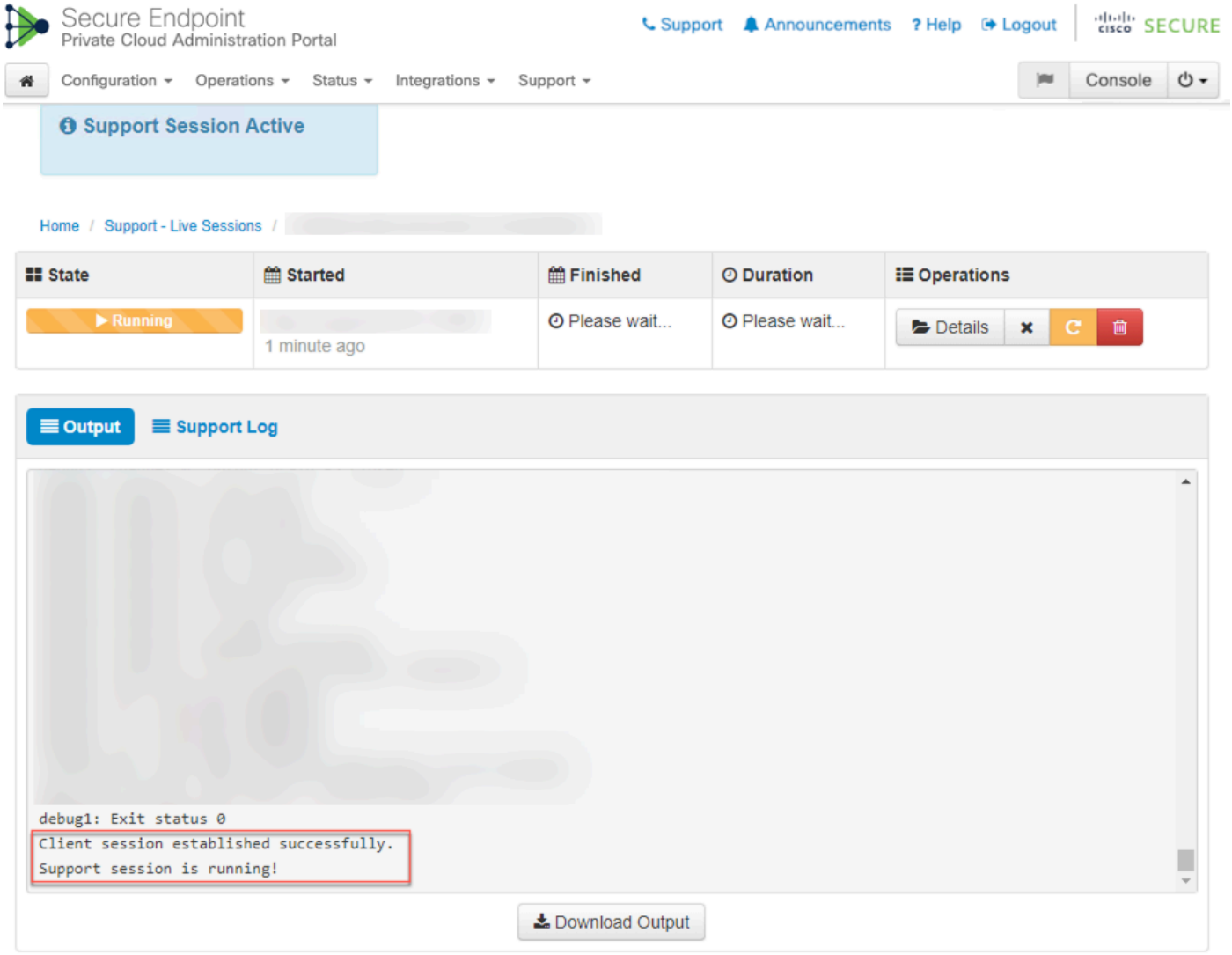
ステップ2:Supportをクリックするか選択して、Live Support Sessionを選択します。




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




ステップ4：図に示すように、ライブサポートセッションに対してアプライアンスが正常に接続された後、図に示すようにログが表示されます。




## 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

管理ポータルの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：管理ポータルの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 <UUID>
usage: /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session [options] <uuid>

Manage a support session with a remote server; this facilitates a secure method of
provide unrestricted shell access to your machine to an engineer on a remote
system. Note that when restart a session, the same parameters as the previous
session are used unless new parameters are supplied. The UUID is expected to be
version 4.

Note that the `--log` option provides an optional log file for the support
engineer to log their shell activity to. A script is provided to the remote
```

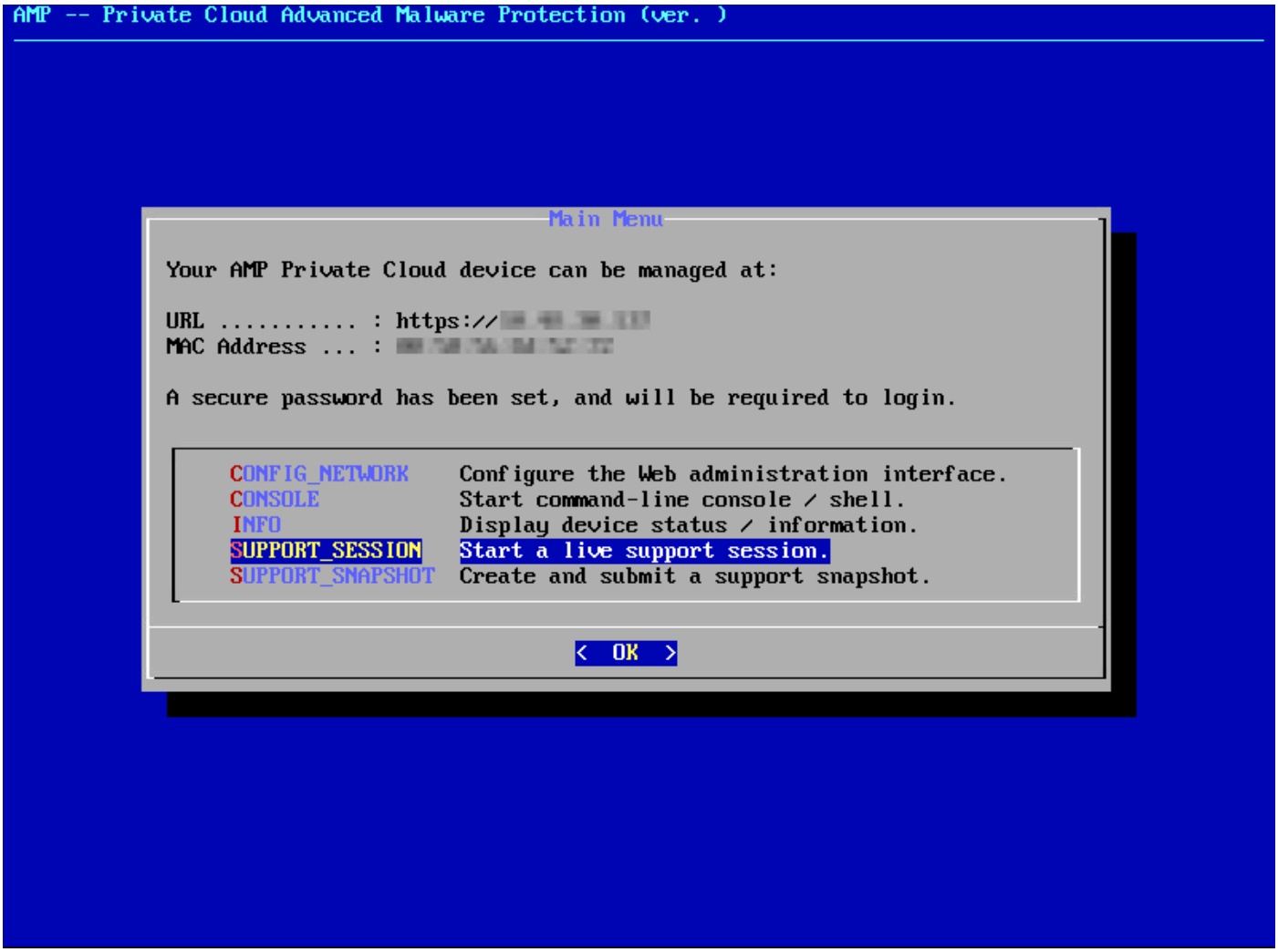
```
user to collect this log data, but it is not and cannot be enforced by the
support script.

OPTIONS

    -b, --batch                     Use batch (non-interactive) mode.
    -d, --delete                    Delete a support session and all files.
    -l, --log FILE                  Log remote shell commands to file.
    -p, --port PORT                 Connect to an alternative port.
    -s, --support-server SERVER     Set the server of a session.
    -t, --terminate                 Terminate an active session.
    -v, --verbose                   Increase output verbosity.

NOTE: UUID can be any random string as long as it has the format: xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx.

EXAMPLES

    /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -l support.log -s support.example.com -p 2222 xxxxxxx
    /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
    /opt/opadmin/embedded/bin/amp-support session -t -d xxxxxxxx-xxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxxxx
```

## 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ライブサポートセッションを有効にするには、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、管理ポータルの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残すことができます。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。

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。