Générer un pack de diagnostics pour les appliances Secure Network Analytics

Table des matières

Introduction

Procédure

- Méthode 1. Via le menu SystemConfig (méthode recommandée)
- Méthode 2. Gestion centrale
- Méthode 3. Interface utilisateur Web d'administration
- Méthode 4. À partir de chaque interface de ligne de commande (CLI) des appareils

Génération d'un jeton de chargement CXD

- Utilisation du jeton de téléchargement depuis SystemConfig
- Utiliser le jeton de téléchargement depuis l'interface utilisateur Web SNA (nouvelle version de 7.6.1)

Dépannage

Informations connexes

Introduction

Ce document décrit les différentes procédures disponibles pour générer un pack de diagnostics pour les appareils Secure Network Analytics (SNA).

Procédure

Il existe quatre méthodes pour générer le pack de diagnostics pour les appliances SNA. La méthode recommandée est Method 1. Via SystemConfig Menu.

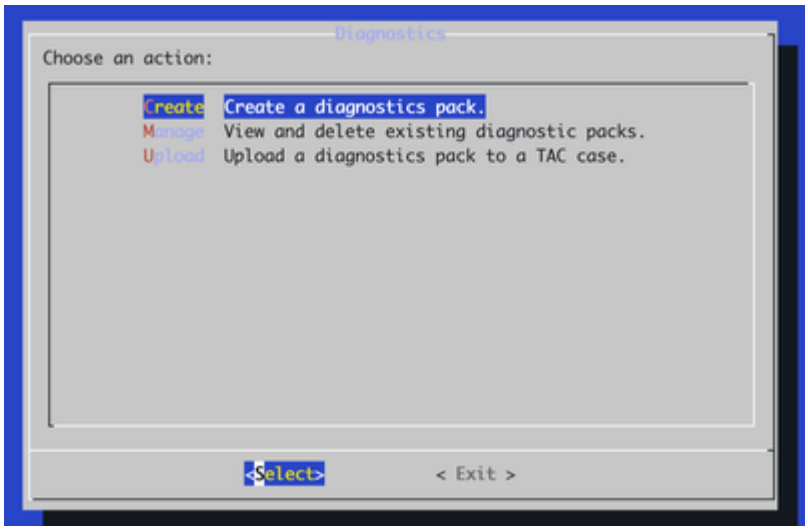
Les autres méthodes sont disponibles si votre appliance ne dispose pas d'une connectivité Internet directe ou via un proxy.

Les méthodes disponibles varient en fonction de la version du logiciel.

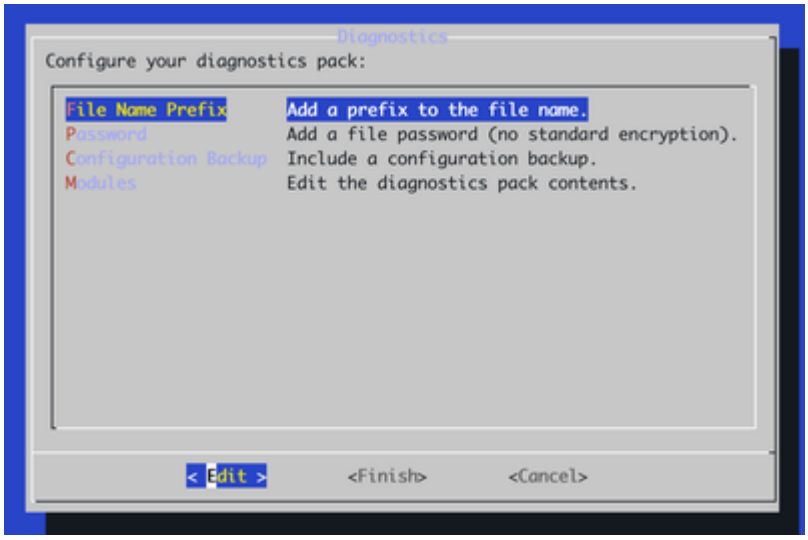
Méthode 1. Via le menu SystemConfig (méthode recommandée)

1. Connectez-vous à la console du matériel en tant que sysadmin.

2. Sélectionnez Récupération > Pack de diagnostics > Créer.



3. Pour personnaliser votre pack de diagnostics, mettez en surbrillance une option souhaitée, puis cliquez sur Edit.



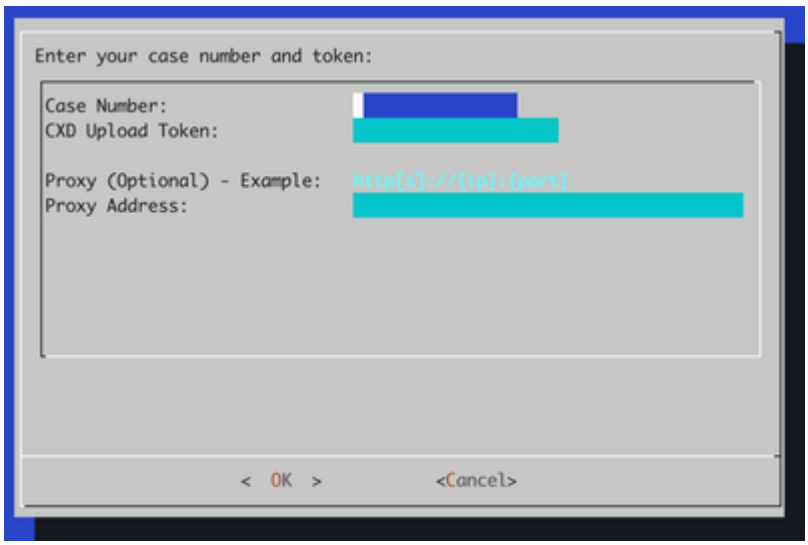
Options:

File Name Prefix - Ajoutez un préfixe de nom de fichier pour votre pack de diagnostics (127 caractères maximum).
Mot de passe : créez un mot de passe de fichier pour votre pack de diagnostics. Si vous ne créez pas de mot de passe de fichier, le pack de diagnostics est chiffré avec la méthode par défaut (clé Cisco).
Sauvegarde de la configuration - Sélectionnez cette option et complétez les invites à l'écran pour inclure une sauvegarde de la configuration dans votre pack de diagnostics. Pour plus d'informations sur les sauvegardes, reportez-vous à la section Sauvegarder les fichiers de configuration dans l'aide.
Modules - Modifiez le contenu du pack de diagnostic en sélectionnant les modules spécifiques que vous souhaitez inclure.

4. Cliquez sur Terminer. Exécutez les invites à l'écran pour créer le pack de diagnostics.

5. Vous pouvez télécharger le pack de diagnostic directement sur votre dossier TAC à partir de SystemConfig. Sélectionner Téléverser.

6. Sélectionnez le pack de diagnostic que vous souhaitez télécharger et sélectionnez Sélectionner.



7. Saisissez le numéro de dossier TAC dans le champ Case Number.

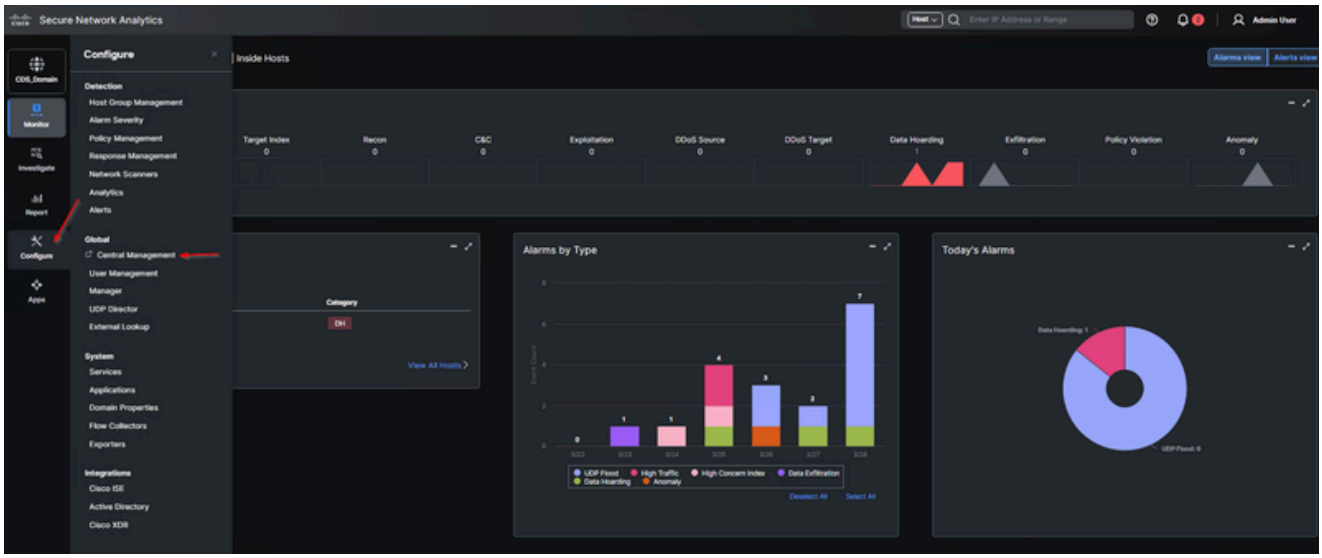
8. Saisissez le champ Jeton de chargement CXD du numéro de dossier. Si vous n'avez pas ce jeton, générez-en un en suivant les étapes ci-dessous : https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tac/tac-customer-file-uploads.html#cxduploadtoken
9. Si un proxy est nécessaire, saisissez-le dans le champ Proxy Address.

10. Sélectionnez OK lorsque vous avez terminé.

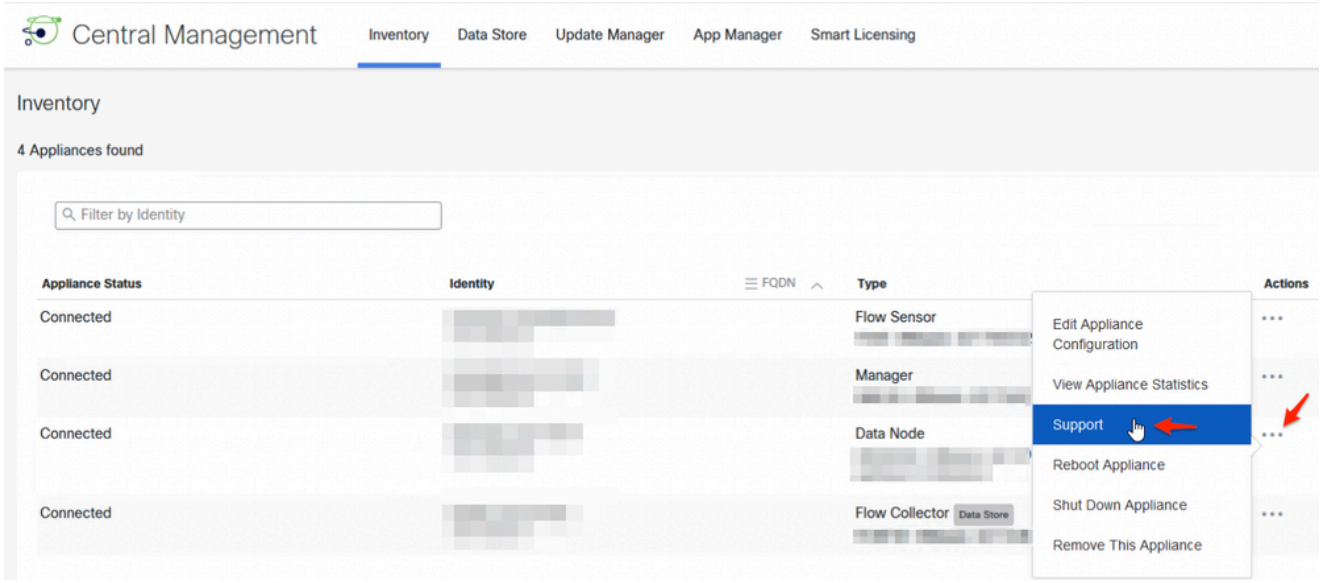
Méthode 2. Gestion centrale

1. Connectez-vous à l'interface utilisateur Web de SNA Manager.

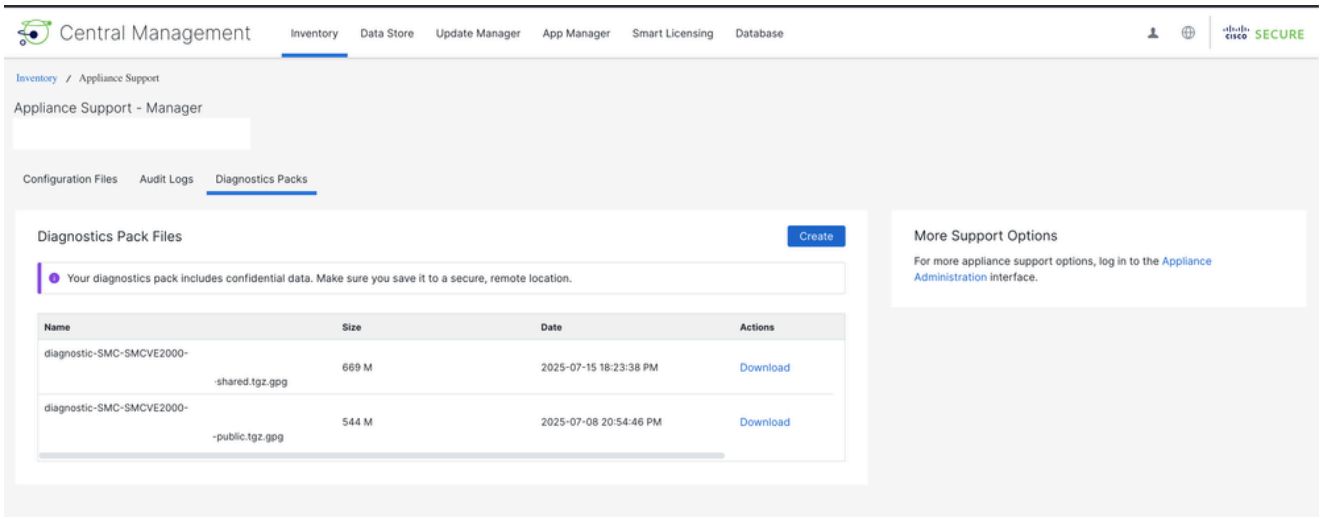
2. Sélectionnez Configurer > Global > Gestion centrale



3. Un onglet de navigateur s'ouvre pour la gestion centralisée et affiche l'onglet Inventaire. Dans l'onglet Inventaire, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension de l'appliance pour laquelle vous souhaitez créer un pack de diagnostic. Sélectionnez Support.



4. Vous accédez ainsi à la page de prise en charge des appliances dans Central Management. Cliquez sur l'onglet « Diagnostics Packs » > Create pour lancer le processus de création d'un nouveau pack de diagnostic. Vous pouvez télécharger les packs de diagnostic déjà terminés.



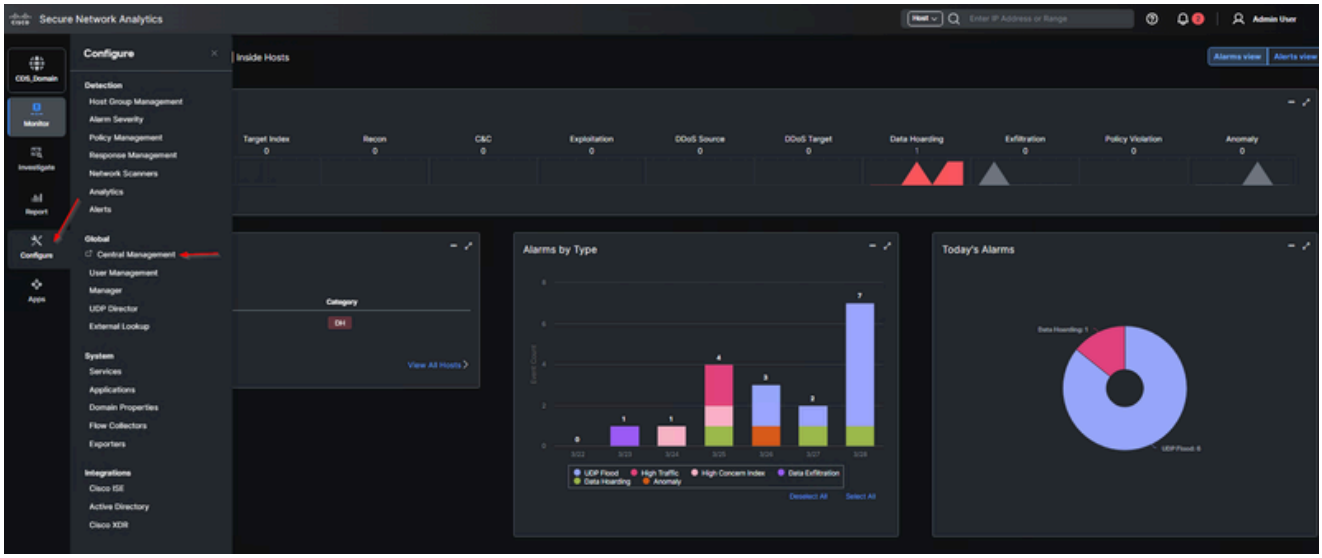
Méthode 3. Interface utilisateur Web d’administration

Il existe deux méthodes d'accès à l'interface utilisateur Admin d'un périphérique SNA, soit par le biais de la fonction de gestion centralisée de SNA Managers, soit directement.

Si vous connaissez le nom de domaine complet (FQDN) ou l'adresse IP de vos appliances, commencez à l'étape 4.

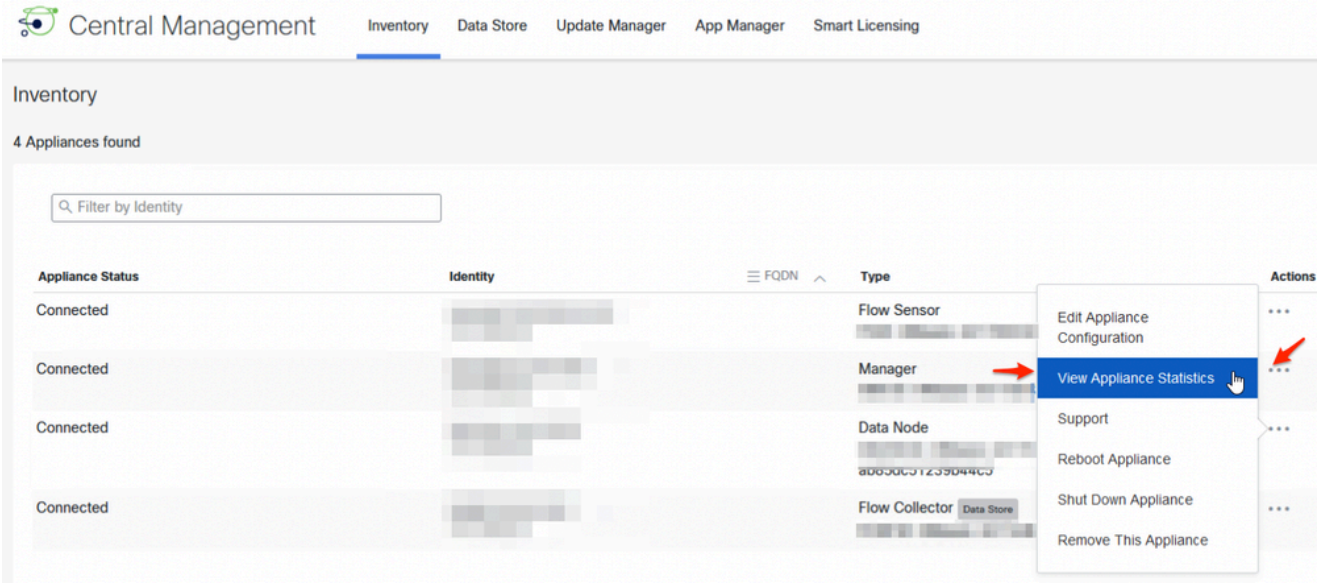
1. Connectez-vous à l'interface utilisateur Web de SNA Manager.

2. Sélectionnez Configurer > Global > Gestion centrale



3. Un onglet de navigateur s'ouvre pour la gestion centralisée et affiche l'onglet Inventaire. Dans l'onglet Inventaire, cliquez sur l'icône représentant des points de suspension de l'appliance pour laquelle vous souhaitez créer un pack de diagnostic. Sélectionnez Afficher

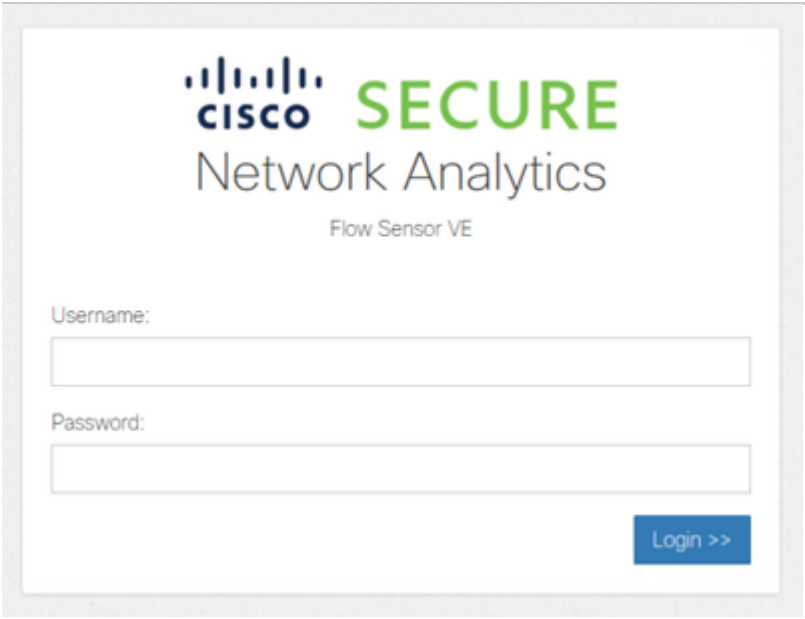
les statistiques du matériel. Un autre nouvel onglet de navigateur s'ouvre pour cette interface utilisateur Admin des appliances.



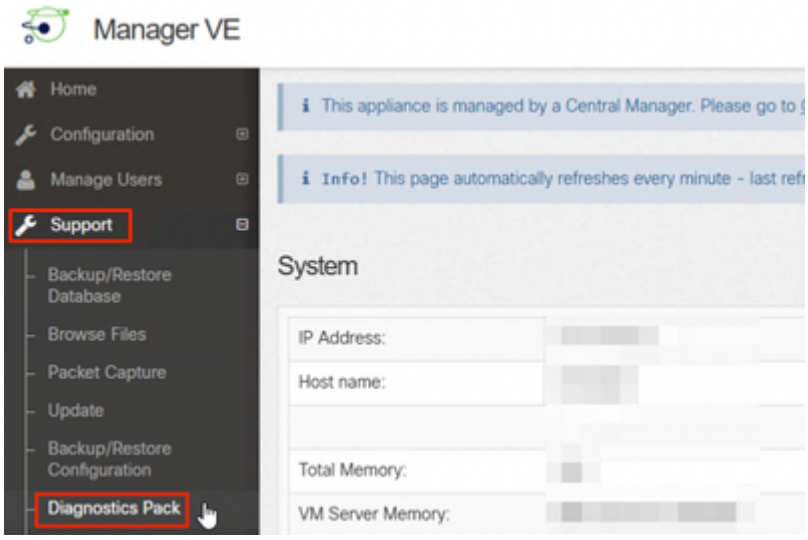
4. Connectez-vous à l'interface utilisateur Admin de l'appliance avec les informations d'identification admin. Si vous n'utilisez pas la fonction de gestion centralisée de SNA Managers, accédez à la page de connexion du périphérique souhaité via son nom de domaine complet (FQDN) pouvant être résolu par DNS ou via son adresse IP https://{IP_or_FQDN_here} et connectez-vous à l'aide de l'utilisateur Admin intégré.

Remarque : Pour accéder à l'interface d'administration Managers après la connexion, modifiez l'URL : https://{Manager_IP_or_FQDN}/smc/index.html

---

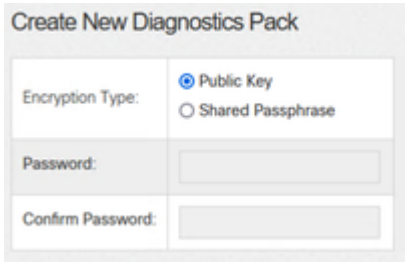


5. Cliquez sur Support > Diagnostics Pack dans le menu de gauche.



6. Une fois dans la page Diagnostics Pack, Pour le type de cryptage laissez la clé publique sélectionnée par défaut ou sélectionnez Shared Passphrase et entrez-la dans les champs Password et Confirm Password.

Remarque : Fournissez des phrases de passe partagées au TAC dans le champ de description du fichier lorsque vous téléchargez le pack de diagnostics vers le Gestionnaire de dossiers d'assistance. Entrez la description sous la forme d'une paire clé : valeur avec « phrase de passe » comme clé et la valeur définie sur la phrase de passe partagée utilisée pour chiffrer le fichier. Exemple : passphrase : <votre_phrase_de_passe_partagée>. Cela permet le traitement et l'analyse les plus efficaces du bundle de diagnostic.



7. Sélectionnez Create Diagnostics Pack pour générer le pack de diagnostics de l'appliance. Lors de sa création, l'accent est mis sur une fenêtre contextuelle de la page.



8. Une fois que vous avez terminé, une fenêtre contextuelle s'affiche et contient le bouton Download pour télécharger le pack de diagnostics. Les packs de diagnostic précédemment terminés peuvent être téléchargés à partir de cette page.



Remarque : Si vous n'avez pas accès à l'interface utilisateur Web, utilisez l'option 1. Via le menu SystemConfig

Méthode 4. À partir de chaque interface de ligne de commande (CLI) des appareils

Remarque : Cette méthode n'est disponible que pour les utilisateurs antérieurs à la version 7.5.0 du logiciel.

Dans certains cas, il n'est pas possible de générer le pack de diagnostics d'un appareil à l'aide des méthodes décrites précédemment. Toutefois, il peut être généré directement à partir de l'interface de ligne de commande des appareils. Les étapes à suivre pour effectuer cette tâche sont les suivantes :

1. Connectez-vous au périphérique SNA souhaité via le protocole SSH (Secure Shell Protocol) ou directement via l'accès à la console.

   Remarque : Si vous devez collecter le pack de diagnostics à partir d'un matériel sans accès SSH, vous pouvez également utiliser la console KVM (Kernel-Based Virtual Machine) de l'interface CIMC (Cisco Integrated Management Controller).

2. Connectez-vous avec les informations d'identification racine.

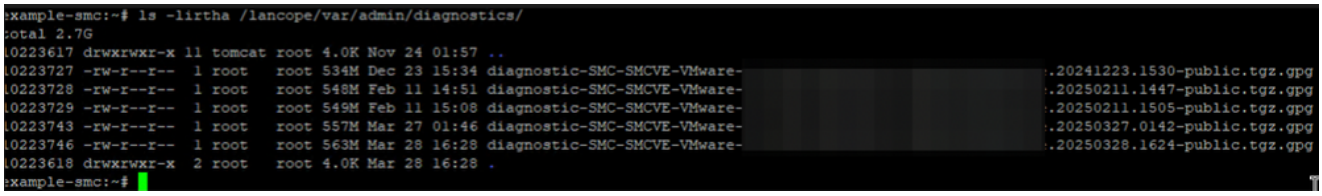
3. Exécutez les commandes de la version du logiciel SNA utilisée :

Le logiciel SNA version 7.1.x à 7.3.x exécute la commande doDiagPack.

Le logiciel SNA version 7.4.x exécute la commande diagnostics start.

4. Attendez la fin de la tâche. On (activé)

5. Le fichier du pack de diagnostics est enregistré dans le répertoire /lancope/var/admin/diagnostics/ avec un schéma de nom "diagnostic-<Device_type>-<Device_ID>.<YYYYMMDD>.<HHMM>-*.tgz.gpg"

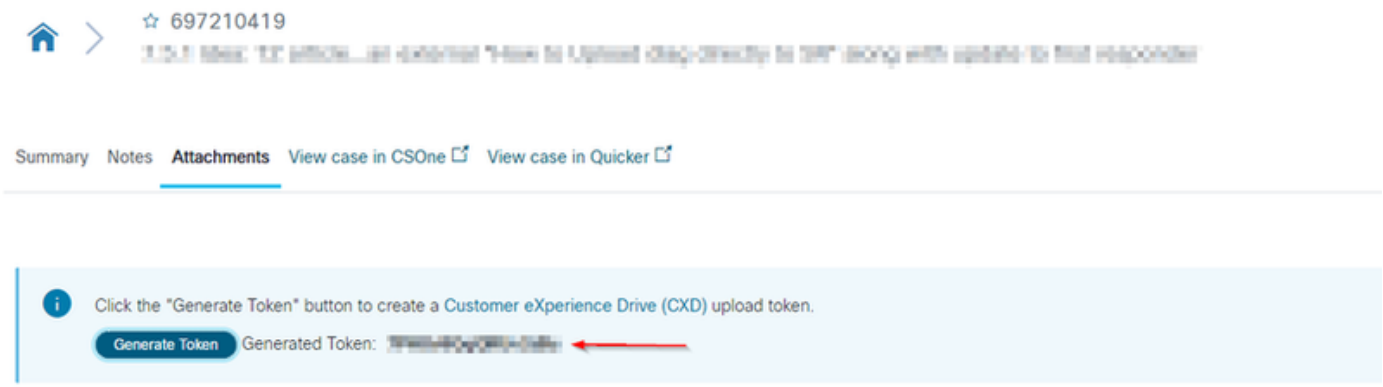


6. Transférez le fichier généré de l'appliance vers votre ordinateur local ou vers un serveur de fichiers avec le protocole de copie sécurisée (SCP) ou avec un client de protocole de transfert de fichiers SSH (SFTP) comme WinSCP.

Remarque : il est intéressant de mentionner que le logiciel SNA version 7.4.0 a introduit une nouvelle fonctionnalité qui permet au pack de diagnostics d'être généré à partir du menu SystemConfig (connexion CLI avec les identifiants de racine > Enter SystemConfig > Navigate to Recovery > Diagnostics Pack).
Pour plus d'informations sur cette méthode, consultez le Guide de configuration du système Secure Network Analytics 7.4.x.

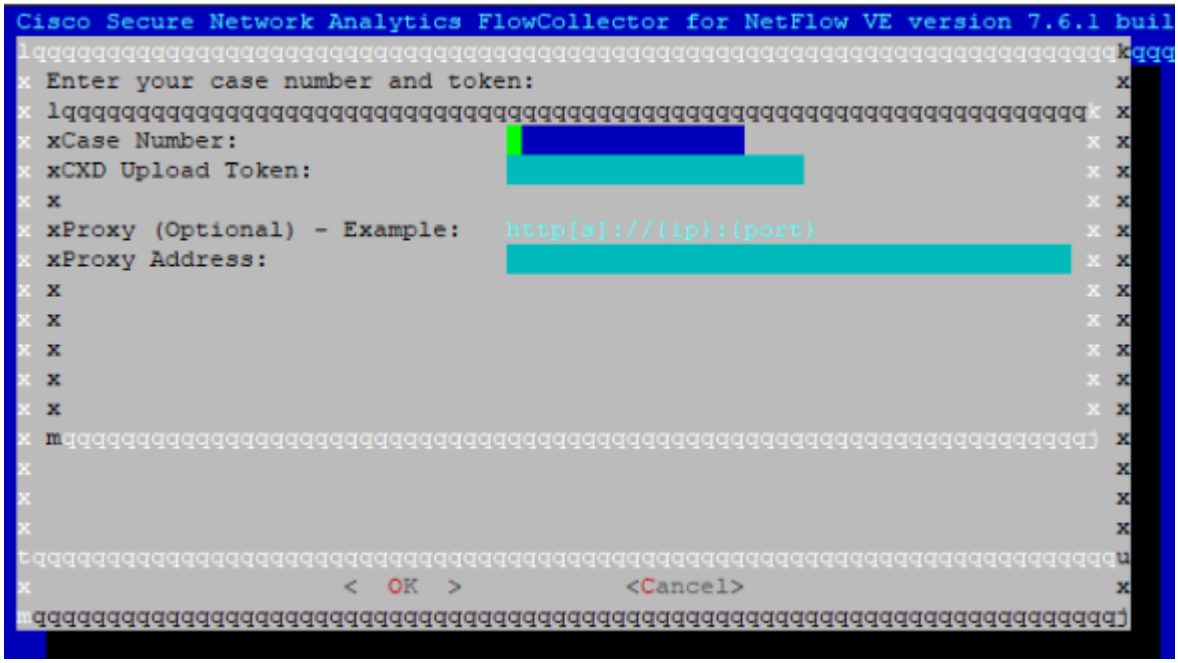
Génération d'un jeton de chargement CXD

- Accéder au gestionnaire de dossiers d'assistance
- Accédez au dossier d'assistance en question et cliquez sur les pièces jointes
- Cliquez sur le bouton Générer un jeton



Utilisation du jeton de téléchargement depuis SystemConfig

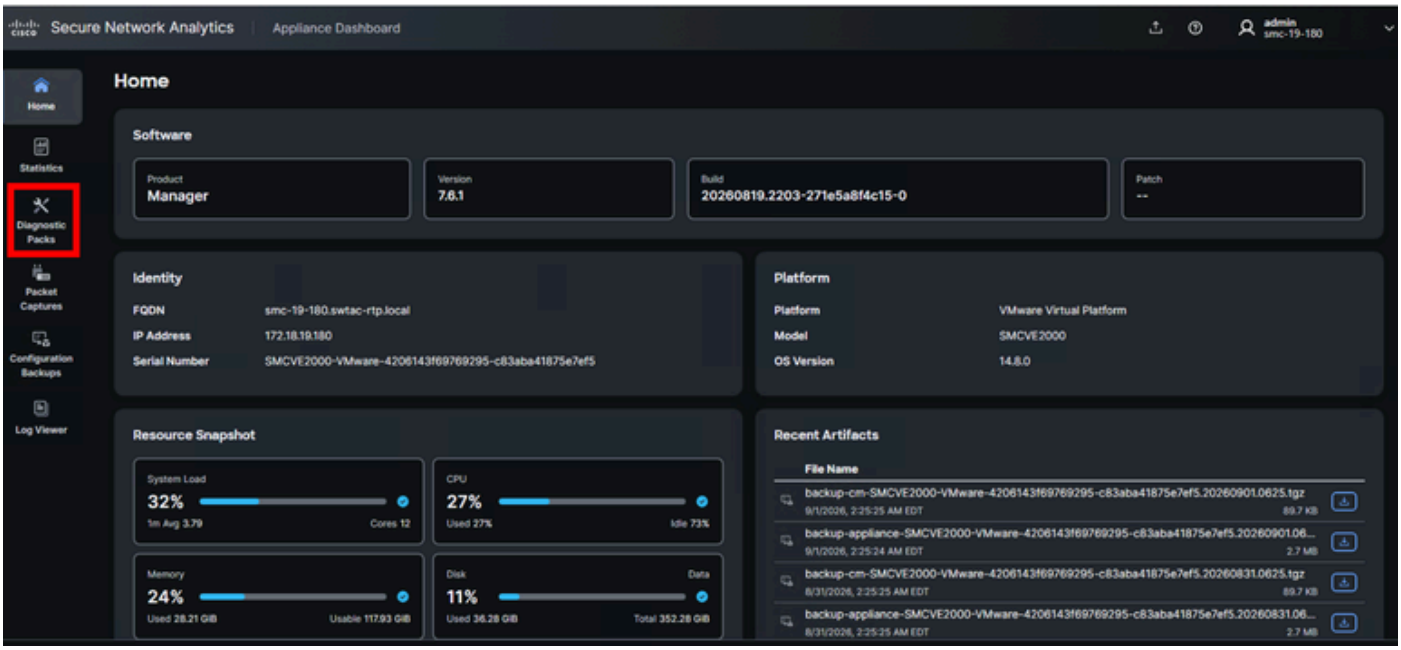
- L'écran du jeton généré apparaît. Ce jeton de téléchargement peut ensuite être utilisé à partir du menu SystemConfig -> Recovery -> Diagnostics -> Upload, afin de télécharger le répertoire du pack de diagnostic sur le SR



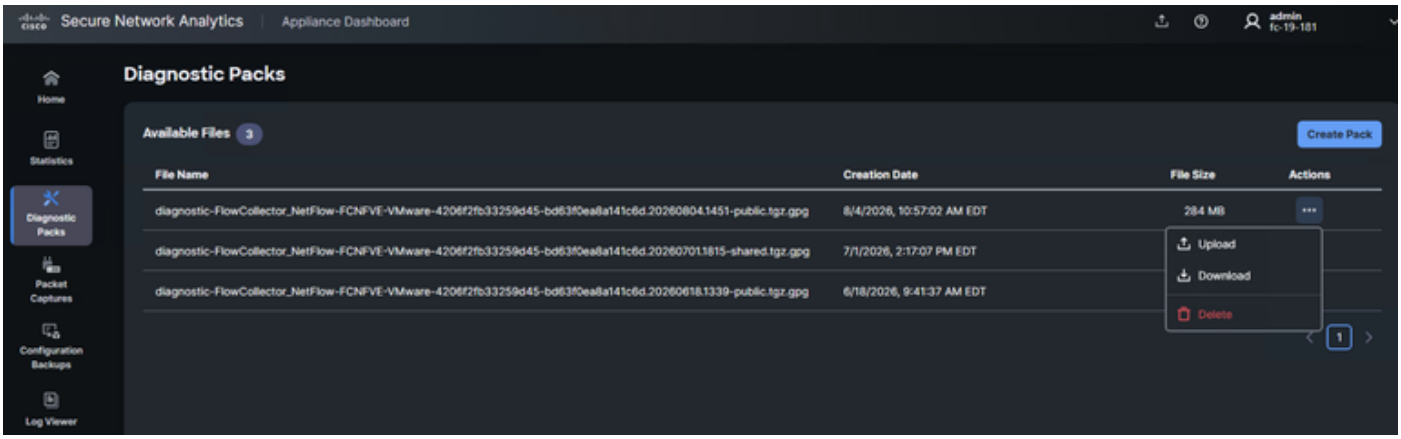
Utiliser le jeton de téléchargement depuis l'interface utilisateur Web SNA (nouvelle version de 7.6.1)

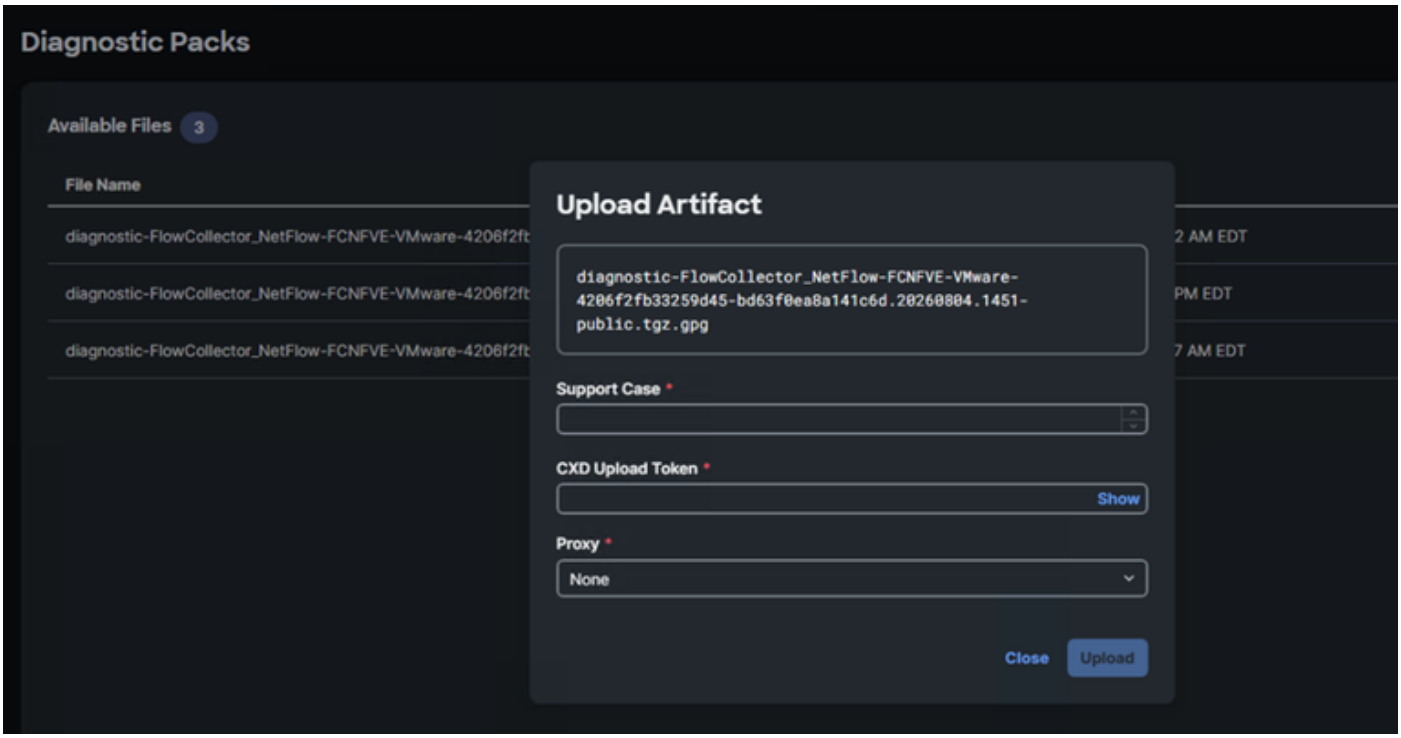
- Dans la version 7.6.1, vous ne pouvez pas non plus télécharger les packs de diagnostic de l'appliance à partir de l'interface utilisateur Web.
- Accédez à la page Inventaire de Central Manager. (Configurer -> Gestion centrale -> Inventaire)
- Dans le menu Actions de l'appliance pour laquelle vous souhaitez télécharger le pack de diagnostic, sélectionnez « Afficher le tableau de bord de l'appliance », puis sélectionnez l'interface (IPV4, IPV6 ou Hostname) par laquelle vous souhaitez accéder au périphérique.

Vous accédez automatiquement à la connexion unique par mot de passe et vous vous retrouvez sur la nouvelle page Tableau de bord de l'appliance.



À partir de là, vous pouvez accéder à la même boîte de dialogue "Télécharger"





Dépannage

Cette section fournit des informations que vous pouvez utiliser afin de dépanner des packs de diagnostic.

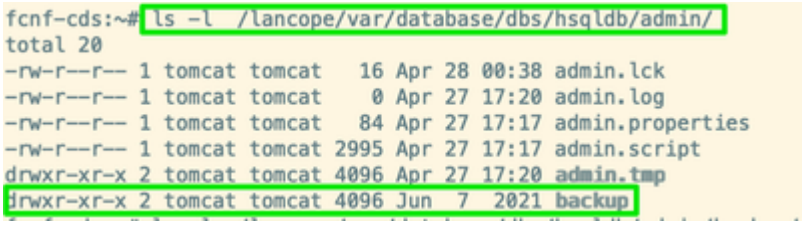
Pour la méthode 3, l'erreur « Une erreur s'est produite lors de la création du pack de diagnostics. Aucun fichier n'est disponible » s'affiche après que vous avez cliqué sur le bouton Create Diagnostics Pack dans l'interface utilisateur Admin d'un appareil en cas d'erreur d'autorisation ou si un répertoire spécifique est manquant.



Pour corriger cette erreur, procédez comme suit :

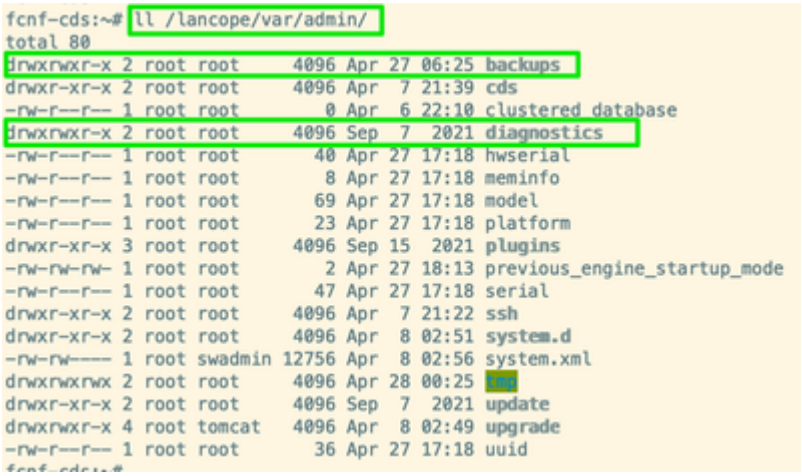
1. Connectez-vous à l'appliance qui a ce comportement avec les informations d'identification racine via SSH.

2. Exécutez la commande ls -l /lancope/var/database/dbs/hsqldb/admin/ pour vérifier le contenu du répertoire.



3. Assurez-vous que l'enfant de sauvegarde existe directement et que son propriétaire utilisateur/groupe est tomcat. Si le répertoire enfant de sauvegarde n'existe pas dans le répertoire /lancope/var/database/dbs/hsqldb/admin/, il doit être créé et la propriété correcte doit être attribuée. Pour créer ce répertoire, exécutez la **install -d -m 0755 -o tomcat -g tomcat /lancope/var/database/dbs/hsqldb/admin** commande.

4. Exécutez la commande ll /lancope/var/admin/ pour vérifier que les sous-répertoires backups et diagnostics existent et que leur propriétaire utilisateur/groupe est root.



5. Si l'un des sous-répertoires backups et diagnostics n'existe pas dans le répertoire /lancope/var/admin/, ils doivent être créés avec la commande appropriée :

   mkdir /lancope/var/admin/backups

   mkdir /lancope/var/admin/diagnostics

6. Une fois qu'ils ont été créés ou vérifiés, essayez de générer à nouveau le pack de diagnostics de l'appliance SNA.

Informations connexes

Pour obtenir de l'aide supplémentaire, contactez le centre d'assistance technique de Cisco. Un contrat d'assistance valide est requis : Cisco Worldwide Support Contacts.

Assistance et documentation techniques - Cisco Systems

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.