

# Recopile el paquete de asistencia en Identity Services Engine

## Contenido

---

### [Introducción](#)

### [Recopile el paquete de asistencia de Cisco ISE](#)

#### [Paso 1. Habilitar depuraciones para componentes de ISE](#)

#### [Paso 2. Volver a crear el problema](#)

#### [Paso 3. Deshabilitar depuraciones](#)

#### [Paso 4. Recopile el paquete de asistencia](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo recopilar el paquete de soporte de Cisco ISE 3.x a través de CLI o GUI, que contiene los datos vitales necesarios para la resolución de problemas de ISE.

## Recopile el paquete de asistencia de Cisco ISE






### Paso 1. Habilitar depuraciones para componentes de ISE

Diversos problemas en ISE requieren diferentes conjuntos de registros para solucionar los problemas. El ingeniero del TAC debe proporcionar una lista completa de las depuraciones necesarias. Sin embargo, ISE 3.x tiene categorías preconfiguradas de depuraciones que puede utilizar para recopilar logotipos iniciales con el fin de acelerar la resolución de casos.

La lista de depuraciones solicitada por el ingeniero del TAC siempre debe tener prioridad sobre esta lista.

Para encontrar estos debugs preconfigurados navegue hasta `Operations > Troubleshoot > Debug Wizard > Debug Profile Configuration`.

Elija la función para la que se deben habilitar las depuraciones con la opción de la casilla de verificación adecuada al principio de cada fila, por ejemplo, 802.1x (rojo), y desplácese hasta la selección de nodo (verde):










<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	DISABLED
<input type="checkbox"/>	Active Directory	Active Directory	DISABLED
<input type="checkbox"/>	Application Server Issues	Application Server Issues	DISABLED
<input type="checkbox"/>	BYOD portal/Onboarding	BYOD portal/Onboarding	DISABLED


A continuación, elija los nodos para los que se deben habilitar estas depuraciones con la opción de la casilla de verificación adecuada al principio de cada fila (rojo) y guarde los cambios (verde):

## Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB  
 Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.


Filter  

<input checked="" type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input checked="" type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDALONE

Cancel 

La página se vuelve a mover a Configuración del perfil de depuración y los cambios de estado de depuración a HABILITADO con información sobre los nodos que ejecutan estas depuraciones.

<input type="checkbox"/>	Name	Description	Status	Node Applied
<input type="checkbox"/>	802.1X/MAB	802.1X/MAB	ENABLED	ise322.example.com

### Paso 2. Volver a crear el problema

Cuando se habiliten todas las depuraciones necesarias, vuelva a crear el problema para generar registros.

Si el problema no se puede desencadenar manualmente, debe esperar a que ocurra la siguiente.

Si el problema ocurrió antes de que se habilitaran los debugs, no hay suficiente información para resolver problemas.

Lo ideal sería que el paquete de soporte se recopilara inmediatamente después de que se produjera el problema. Tenga en cuenta la información auxiliar necesaria para el análisis de registros:

- marca de tiempo de recreación
- cualquier identificación única para el evento, como dirección MAC, dirección IP, nombre de usuario o ID de sesión (que depende de las circunstancias, normalmente MAC/IP + nombre de usuario es suficiente)

### Paso 3. Deshabilitar depuraciones

Inmediatamente después de que se vuelva a crear el problema, inhabilite los debugs para evitar que los registros recién generados sean sobrescritos por un registro excesivo.

Para ello, repita las acciones del paso 1., sin embargo, en la página de selección de nodo, desmarque las casillas de verificación adecuadas y guarde como antes.

## Debug Nodes

Selected profile 802.1X/MAB  
 Choose on which ISE nodes you want to enable this profile.

<input type="checkbox"/>	Host Name	Persona	Role
<input type="checkbox"/>	ise322.example.com	Administration, Monitoring, Policy Service	STANDALONE

### Paso 4. Recopile el paquete de asistencia

Desplácese hasta Operations > Troubleshooting > Download Logs el nodo ISE y selecciónelo (el nodo en el que se habilitaron las depuraciones). En la ficha de cada nodo, hay dos opciones: Recopilar paquete de compatibilidad (rojo) o descargar un archivo de registro específico: Registros de depuración (naranja).

Diagnostic Tools
Download Logs
Debug Wizard

**Appliance node list**

ise322

Support Bundle

Debug Logs

Include full configuration database ⓘ
   
 Include debug logs ⓘ

Para los registros de depuración, se muestra una lista completa de todos los archivos de registro disponibles. Después de hacer clic en el nombre del archivo, se descarga.

[Delete](#) [Expand All](#) [Collapse All](#)

Debug Log Type	Log File	Description	Size
> ucsp (2) (6.0 KB)			
> passiveid (7) (4.0 KB)			
> profiler (9) (1.4 MB)			
> prometheus (3) (76 KB)			
▼ prrt-management (9) (404 KB)			
<input type="checkbox"/>	prrt-management (all logs)	Protocol Runtime policy decision request processing layer related messages	404 KB
<input type="checkbox"/>	<b>prrt-management.log</b>		36 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-13-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-14-1		48 KB
<input type="checkbox"/>	prrt-management.log.2023-03-15-1		44 KB

El paquete Support es un paquete que contiene todos los registros de los grupos seleccionados.

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

- La base de datos de configuración completa adjunta la configuración completa de ISE al paquete de asistencia
- los registros de depuración son los más utilizados, ya que contienen todas las depuraciones de todos los componentes de ISE
- los registros locales contienen un registro que muestra las autenticaciones Radius para este nodo en la implementación

- Los archivos de núcleo pueden hacer que el paquete de soporte crezca, pero es necesario durante la resolución de problemas de fallos
- los registros de supervisión e informes contienen datos operativos
- los registros del sistema contienen registros específicos del sistema (para servicios de solución de problemas proporcionados por el sistema operativo)
- configuración de políticas: xml versión de las políticas configuradas en ISE

Para la mayoría de los escenarios, la inclusión de los registros de depuración y los registros locales es suficiente. Para los problemas de estabilidad y rendimiento también se necesitan los registros del núcleo y del sistema.

Si elige solo el cifrado de clave pública, TAC puede descifrar este paquete con el uso de una clave privada de Cisco. La clave compartida permite establecer las contraseñas necesarias para descifrar los registros.

En el caso de una clave compartida, asegúrese de que el ingeniero del TAC tenga acceso a ella para que el paquete se pueda descifrar en el lado de Cisco.

## Support Bundle

## Debug Logs

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

From Date

03/21/2023 ⓘ (mm/dd/yyyy)

To Date

03/21/2023 ⓘ (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 ⓘ
- Shared Key Encryption ⓘ

Cuando todo esté configurado, haga clic en el Create Support Bundle botón y espere.

Create Support Bundle

Creating Support Bundle

#### Support Bundle - Status Summary

File Name: ise-support-bundle-pk-ise322-admin-03-21-2023-11-02.tar.gpg

Start Time: Tue Mar 21 11:02:04 CET 2023

Message: Support Bundle generation is in progress..

Progress: Creating support bundle..

5%

Una vez finalizado el proceso de creación del paquete de asistencia, podrá descargarlo. Después de hacer clic en Download , el paquete de soporte se guarda en el disco local del equipo y se puede cargar en el TAC para resolver problemas.

Si la interfaz Web no está disponible, puede recopilar el paquete de soporte desde la CLI. Para hacer esto, inicie sesión con el uso de SSH o el acceso a la consola y utilice el comando:

backup-logs name repository ftp {encryption-key plain key | public-key }

nombre: el nombre del paquete de asistencia

ftp: el nombre del repositorio configurado en ISE

key: es la clave utilizada para cifrar/descifrar el paquete de soporte

La herramienta oficial para cargar el paquete de soporte es <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>.

No comprima ni cambie la extensión del archivo de paquete de soporte. Se debe cargar en el mismo estado exacto en el que se descargó de ISE.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).