

Dépannage des procédures de génération de fichiers Firepower

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Fond](#)

[Comment utiliser l'interface Web de FMC](#)

[Générer un fichier de dépannage dans la version 6.x](#)

[Générer un fichier de dépannage dans la version 7.0+](#)

[Télécharger un fichier de dépannage dans la version 6.x](#)

[Télécharger un fichier de dépannage dans la version 7.0+](#)

[Vidéo](#)

[Comment utiliser l'interface Web de FDM](#)

[Générer un fichier de dépannage](#)

[Télécharger un fichier de dépannage](#)

[Utilisation de l'interface CLI](#)

[Centre de gestion Firepower](#)

[Périphériques Firepower](#)

[Firepower eXtensible Operating System \(FXOS\)](#)

[Copier un fichier de dépannage avec CLI](#)

[Centre de gestion Firepower](#)

[Périphériques Firepower](#)

[Firepower eXtensible Operating System \(FXOS\)](#)

[Vidéo](#)

Introduction

Ce document décrit comment générer un fichier de dépannage sur un pare-feu Cisco Firepower.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande d'avoir connaissance des produits suivants :

- Firepower Management Center (FMC)
- Gestionnaire de périphériques Firepower (FDM)

- Firepower Threat Defense (FTD)
- Module de service FirePOWER (SFR) s'exécutant sur ASA
- Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Composants utilisés

Les informations de ce document sont basées sur un FMC qui exécute la version 5.0 ou ultérieure du logiciel. Vous pouvez utiliser un FMC pour générer un fichier de dépannage pour l'appliance de gestion elle-même ou pour tout périphérique géré.

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Fond

Un fichier de dépannage contient un ensemble de messages de journal, de données de configuration et de résultats de commande. Il permet de déterminer l'état du matériel et des logiciels Firepower. Si un ingénieur Cisco vous demande d'envoyer un fichier de dépannage à partir de votre périphérique Firepower, vous pouvez utiliser les instructions fournies dans ce document. Vous trouverez également, dans certaines sections, un lien vers le portail vidéo du centre d'assistance technique Cisco (TAC), où vous pouvez poursuivre cette procédure à l'aide d'une explication vidéo pour une meilleure compréhension.

Comment utiliser l'interface Web de FMC

Générer un fichier de dépannage dans la version 6.x

Complétez ces étapes afin de générer des fichiers de dépannage :

1. Dans la version 6.x, accédez à **System > Health > Monitor** sur l'interface Web de l'appliance de gestion afin d'atteindre la page Health Monitor.

- Afin de développer la liste des appliances et d'afficher les appliances ayant un état particulier, cliquez sur la flèche à la fin de la ligne :

	Status	Count	
	Error	0	
	Critical	1	▼
	Warning	0	
	Recovered	0	
	Normal	1	▶
	Disabled	1	▶



Conseil : si la flèche à la fin de la ligne d'un niveau d'état pointe vers le bas, la liste des appliances correspondant à cet état apparaît dans le tableau inférieur. Si la flèche pointe vers la droite, la liste des appliances est masquée.

- Dans la colonne Appliance de la liste des appliances, cliquez sur le nom de l'appliance dont vous souhaitez afficher les détails. La page Health Monitor Appliance s'affiche.
- Cliquez sur **Generate Troubleshooting Files**. La fenêtre contextuelle Options de dépannage s'affiche.
- Cochez la **All Data** case afin de générer un rapport avec toutes les données associées possibles, ou cochez les cases individuelles afin de personnaliser votre rapport :

Troubleshooting Options

Please select the data to include:

- All Data
 - Short Performance and Configuration
 - Hardware Performance and Logs
 - System Configuration, Policy, and Logs
 - Detection Configuration, Policy, and Logs
 - Interface and Network Related Data
 - Discovery, Awareness, VDB Data, and Logs
 - Upgrade Data and Logs
 - All Database Data
 - All Log Data
 - Network Map Information

Note: This may take several minutes.

Generate

Cancel

- Cliquez sur **Generate** et Management Center génère les fichiers de dépannage.



Conseil : dans la version **6.x**, afin de surveiller le processus de génération de fichiers dans l'état de la tâche, accédez à **Message Center icon** (une option entre Déployer et Système) > **Tasks**

Générer un fichier de dépannage dans la version 7.0+

- Accédez à **System > Health > Monitor** sur l'interface Web de l'appliance de gestion afin d'atteindre la page Health Monitor.
- Dans le menu Monitor, sélectionnez le périphérique FMC répertorié. Sélectionnez ensuite l' **View system & Troubleshooting Details** option. Ceci développe toutes les options de détails système possibles comme on le voit dans cette image :

- Cliquez sur **Generate Troubleshooting Files**. La fenêtre contextuelle Options de dépannage s'affiche.

- Cochez la **All Data** case afin de générer un rapport avec toutes les données associées possibles, ou cochez les cases individuelles afin de personnaliser votre rapport.

Troubleshooting Options



Please select the data to include:

- All Data
 - Short Performance and Configuration
 - Hardware Performance and Logs
 - System Configuration, Policy, and Logs
 - Detection Configuration, Policy, and Logs
 - Interface and Network Related Data
 - Discovery, Awareness, VDB Data, and Logs
 - Upgrade Data and Logs
 - All Database Data
 - All Log Data
 - Network Map Information
 - Deployment Logs

 This operation may take several minutes to complete, the status can be tracked in Message Center Tasks.

Cancel

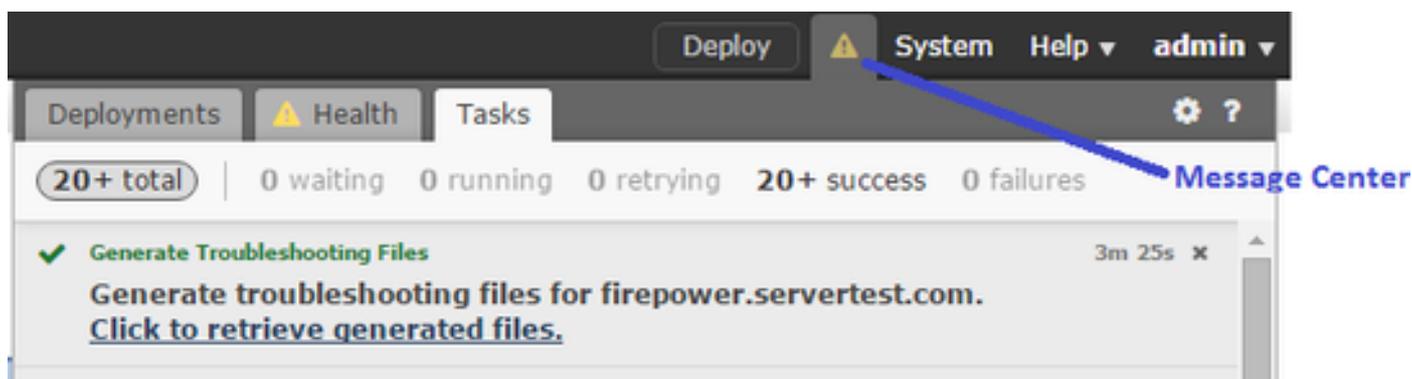
Generate

- Cliquez sur **Generate** et Management Center génère les fichiers de dépannage.

Télécharger un fichier de dépannage dans la version 6.x

Afin de télécharger une copie de votre fichier de dépannage généré, accédez à la page d'état des tâches sur votre FMC. Dans la version **6.x**, accédez à l' **Message Center icon** (une option entre Déployer et Système) > **Tasks** sur l'interface Web de l'appliance de gestion afin d'atteindre la page État de la tâche.

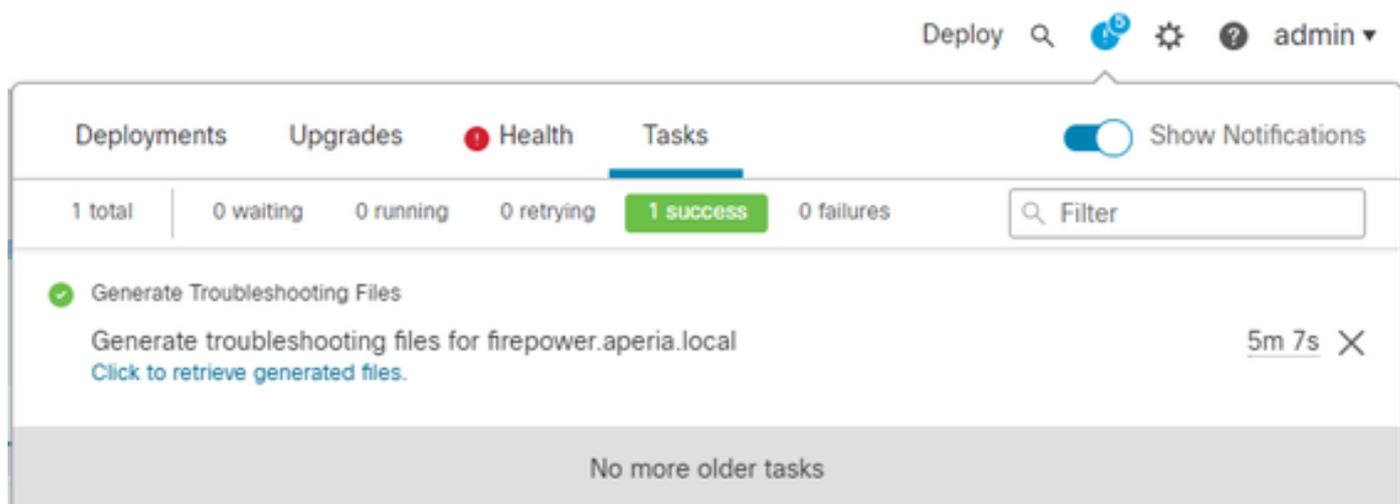
Sur 6.x :



Une fois que l'appliance génère un fichier de dépannage, l'état de la tâche passe à **Completed**. Vous pouvez localiser la tâche qui correspond aux fichiers associés que vous avez générés. Cliquez sur le **Click to retrieve generated files** lien et continuez avec les invites du navigateur afin de télécharger le fichier. Les fichiers sont téléchargés sur votre bureau dans un seul **.tar.gz** fichier.

Télécharger un fichier de dépannage dans la version 7.0+

Afin de télécharger une copie de votre fichier de dépannage généré, accédez à la page d'état des tâches sur votre FMC. Dans la version **7.x**, accédez à l' **Message Center icon** (une option entre Recherche globale et Système) > **Tasks** sur l'interface Web de l'appliance de gestion afin d'atteindre la page État de la tâche :



Une fois que l'appliance génère un fichier de dépannage, l'état de la tâche passe à **Success**. Cliquez sur le **Click to retrieve generated files** lien et continuez avec les invites du navigateur afin de télécharger le fichier. Les fichiers sont téléchargés sur votre bureau dans un seul **.tar.gz** fichier.

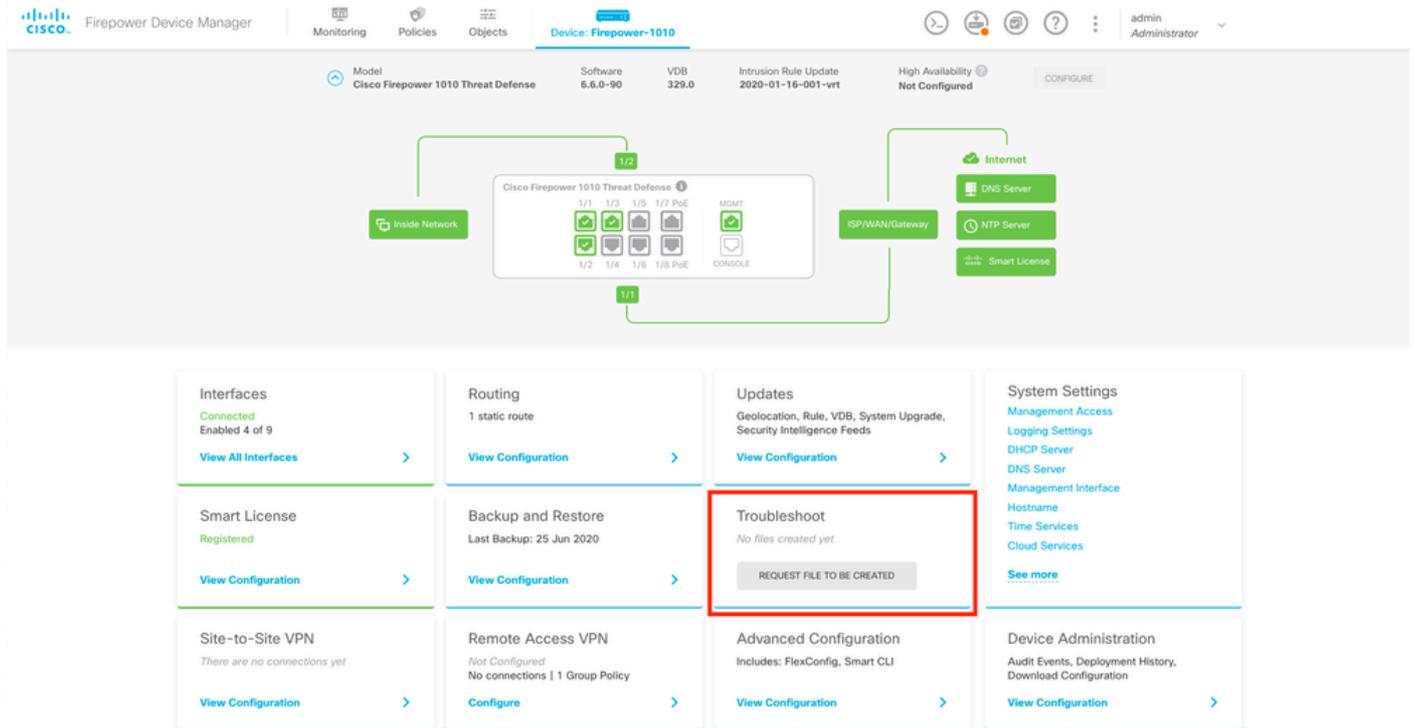
Vidéo

Afin de générer un fichier de dépannage FMC et FTD avec l'interface Web de FMC, consultez [Comment générer le fichier de diagnostic CSM](#).

Comment utiliser l'interface Web de FDM

Générer un fichier de dépannage

Dans la page d'accueil de FDM, accédez à la **Troubleshoot** section à côté du **Request file to be created** bouton comme le montre cette image :



Une fois que vous avez placé le pointeur de la souris sur le **Request file to be created** bouton, un message s'affiche, indiquant que la génération du fichier peut prendre jusqu'à une heure.

It can take **up to 1 hour** to generate the troubleshooting file depending on the device load.
No files created yet

REQUEST FILE TO BE CREATED

Après avoir sélectionné le **Request file to be created** bouton, la **Troubleshoot** section change pour indiquer qu'un fichier a été demandé. Cette action est visible dans la section Liste des tâches.

Troubleshoot



Requested

See Task List

Accédez à **Task List > running** pour confirmer que l' **Troubleshoot** exécution est en cours.

The screenshot shows the 'Task List' window with a blue header. Below the header, there are four tabs: '8 total', '1 running' (highlighted with a blue border), '0 completed', and '0 failures'. To the right of these tabs is a link that says 'Delete all finished tasks'. Below the tabs is a table with the following columns: 'Name', 'Start Time', 'End Time', and 'Status'. The table contains one row for a task named 'Troubleshoot' with a start time of '18 Aug 2020 09:19 AM' and a status of 'Task execution started' indicated by a blue circular arrow icon.

Lorsque la tâche est terminée, elle s'affiche dans l' **Completed** onglet de la **Task List**.

The screenshot shows the 'Task List' window with the same blue header. The tabs now show '8 total', '0 running', '1 completed' (highlighted with a blue border), and '0 failures'. The 'Delete all finished tasks' link is still present. The table below has an additional column, 'Actions'. The 'Troubleshoot' task is now completed, with a green checkmark icon in the 'Status' column. The 'Status' text is 'a36a6728-c674-11e9-85ce-8fd5b09e0790-troubleshoot.tar.gz'. The 'End Time' is '18 Aug 2020 09:26 AM'.

Télécharger un fichier de dépannage

Accédez à la **Troubleshoot** section et confirmez que deux nouveaux boutons sont apparus. Une fois que vous avez sélectionné le **Download** bouton, votre navigateur Web affiche une invite. Continuez avec l'invite pour enregistrer le **Troubleshooting file** qui vient d'être généré.

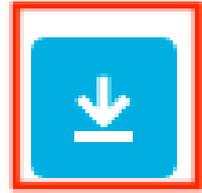
Les fichiers sont téléchargés sur votre bureau dans un seul **.tar.gz** fichier.



Remarque : l'horodatage indique l'heure à laquelle le fichier de dépannage actuellement disponible a été demandé.

Troubleshoot

Aug 18 2020, 09:19 am



RE-REQUEST FILE TO BE CREATED

Cliquez sur le **Re-request file to be created** bouton pour générer un nouveau fichier de dépannage.



Remarque : cette action entraîne le remplacement du fichier précédemment disponible par un nouveau une fois qu'il est généré.

Troubleshoot

Aug 18 2020, 09:19 am



RE-REQUEST FILE TO BE CREATED

Utilisation de l'interface CLI

Si vous tentez d'utiliser la méthode de génération décrite dans les sections précédentes et que vous ne parvenez pas à accéder à l'interface Web de l'apppliance de gestion, ou s'il y a un problème de connectivité entre l'apppliance de gestion et les périphériques gérés, vous ne pouvez pas générer le fichier de dépannage. Dans ce cas, vous pouvez utiliser l'interface de ligne de commande de votre appliance afin de générer le fichier de dépannage.

Entrez cette commande sur le Firepower Management Center afin de générer un fichier de dépannage :

```
<#root>
```

```
admin@FMC:~$
```

```
sudo sf_troubleshoot.pl
```

```
Starting /usr/local/sf/bin/sf_troubleshoot.pl... Please, be patient. This may take several minutes.  
Troubleshoot information successfully created at /var/common/xxxxxx.tar.gz
```

Périphériques Firepower

Entrez cette commande sur les périphériques/modules FirePOWER et les périphériques gérés virtuels afin de générer un fichier de dépannage :

```
<#root>
```

```
>
```

```
system generate-troubleshoot all
```

```
Starting /usr/local/sf/bin/sf_troubleshoot.pl... Please, be patient. This may take several minutes. Th
```

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 et Firepower 2100 avec ASA en mode plate-forme

Vous pouvez obtenir un fichier de dépannage directement à partir de votre système d'exploitation Firepower extensible (FXOS). Pour générer un fichier, vous devez vous connecter à l'adresse de gestion des périphériques avec Secure Shell (SSH).



Remarque : FXOS 2.6.x+ vous permet de générer les fichiers de support technique à partir de Firepower Chassis Manager.

Une fois que vous êtes dans l'interface de ligne de commande de FXOS, continuez avec ces étapes afin de générer le fichier :

- Firepower 4100 et 9300 avec les versions FXOS antérieures à la version 2.7 :

```
<#root>
```

```
FP4150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
FPr4150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

Initiating tech-support information task on FABRIC A ...

Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 1)

All tech-support subsystem tasks are completed (Total: 1[received]/1[expected])

The detailed tech-support information is located at workspace:///techsupport/20170116170843_FP4150_FPRM

FP4150(local-mgmt)#

Le mot **fprm** clé génère un fichier de dépannage pour la gestion de la plate-forme Firepower. De même, le système vous permet également de générer des fichiers de dépannage à partir du châssis et du module de sécurité.

<#root>

FP4150(local-mgmt)#

show tech-support ?

chassis Chassis fprm Firepower Platform Management module Security Module

- Firepower 4100 et 9300 avec FXOS versions 2.7 et ultérieures :

<#root>

FP4150#

connect local-mgmt

FP4150(local-mgmt)#

show tech-support fprm detail

WARNING:

show tech-support fprm detail command is deprecated.

Please use show tech-support chassis 1 detail command instead.

Dans FXOS versions 2.7 et ultérieures, le fichier de dépannage **fprm** est inclus dans le fichier de dépannage du **châssis** :

<#root>

FP4150(local-mgmt)#

show tech-support chassis 1 detail

Initiating tech-support information task on FABRIC A ...

- Firepower 2100 avec ASA en mode plateforme :

<#root>

fpr-2120#

connect local-mgmt

fpr-2120 (local-mgmt)#

show tech-support ?

fprm FPRM

fpr-2120 (local-mgmt)#

show tech-support fprm detail

fpr-2120_FPRM

The showtechsupport file will be located at workspace:/techsupport/20221212103515_ fpr-2120_FPRM.tar.gz
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...



Remarque : les fichiers de dépannage du **châssis** et du **module** ne sont pas disponibles dans Firepower 2100.

Une fois qu'un fichier de dépannage est généré, vous pouvez le trouver dans l'espace de travail. Exécutez la commande pour confirmer :

<#root>

FP4150(local-mgmt)#

dir workspace:/techsupport

1 9912320 Jan 16 17:10:07 2012 20170116170843_FP4150_FPRM.tar

Usage for workspace://
4032679936 bytes total
43540480 bytes used
3784286208 bytes free

FP4150(local-mgmt)#

Firepower 1000/2100 et Secure Firewall 3100 avec FTD

Utilisez la commande **connect fxos** dans CLISH pour vous connecter à l'interpréteur de commandes FXOS :

<#root>

>

```
connect fxos
```

Connectez-vous à l'interpréteur de commandes local-mgmt et générez le fichier de dépannage :

```
<#root>
```

```
fpr1150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
fpr1150(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
fpr1150.abb.local_FPRM
```

```
The showtechsupport file will be located at
```

```
workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
```

```
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...
```

```
WARNING: *** /mnt/disk0/smart-log/ is missing ***
```

```
WARNING: *** /tmp/softraid_env.xml is missing ***
```

WARNING: *** /tmp/nvme_build.log is missing ***
WARNING: *** /tmp/sed_build.log is missing ***
WARNING: *** /opt/cisco/platform/logs/QAT is missing ***
Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 0)

fpr1150(local-mgmt)#

dir workspace:/techsupport/

1 5776262 Dec 12 09:14:15 2022 20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
Usage for workspace://
159926181888 bytes total
16198488064 bytes used
143727693824 bytes free

Copiez le fichier de dépannage sur le serveur distant :

<#root>

fpr1150(local-mgmt)#

copy workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz

?

ftp:	Dest File URI
http:	Dest File URI
https:	Dest File URI
scp:	Dest File URI
sftp:	Dest File URI
tftp:	Dest File URI
usbdrive:	Dest File URI
volatile:	Dest File URI
workspace:	Dest File URI

Firepower 1000/2100 et pare-feu sécurisé 3100 avec ASA en mode appliance

Vérifiez le mode FXOS :

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
show fxos mode
```

```
Mode is currently set to appliance
```

Utilisez la commande **connect fxosadmin** pour vous connecter à l'interpréteur de commandes FXOS :

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
connect fxos admin
```

```
Configuring session.
```

```
.
```

```
Connecting to FXOS.
```

```
...
```



Remarque : en mode multicontexte, la commande **connect fxos admin** est disponible dans le **système** ou le contexte **admin**.

Connectez-vous à l'interpréteur de commandes local-mgmt et générez le fichier de dépannage :

```
<#root>
```

```
firepower-2130#
```

```
connect local-mgmt
```

```
Warning: network service is not available when entering 'connect local-mgmt'
```

```
firepower-2130(local-mgmt)#
```

```
show tech-support fprm detail
```

```
firepower-2130_FPRM  
The showtechsupport file will be located at
```

```
workspace:/techsupport/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
```

```
Initiating tech-support information task on FABRIC A ...  
Completed initiating tech-support subsystem tasks (Total: 0)  
firepower-2130(local-mgmt)#
```

```
dir workspace:/techsupport/
```

```
1 6902474 Dec 12 09:32:12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
```

```
Usage for workspace://  
167921864704 bytes total  
318324736 bytes used  
167603539968 bytes free
```

Pour copier le fichier de dépannage, revenez à la console ASA :

```
<#root>
```

```
firepower-2130(local-mgmt)#
```

```
exit
```

```
firepower-2130#
```

```
exit
```

Connection with FXOS terminated.
Type help or '?' for a list of available commands.

```
ciscoasa#
```

```
dir flash:/fxos
```

```
Directory of disk0:/fxos/  
297718806 -rw- 6902474 09:32:12 Dec 12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz  
1 file(s) total size: 6902474 bytes  
21475885056 bytes total (21212692480 bytes free/98% free)
```

Copiez le fichier de dépannage sur le serveur distant :

<#root>

ciscoasa#

copy disk0:/fxos/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz ?

cluster:	Copy to cluster: file system
disk0:	Copy to disk0: file system
disk1:	Copy to disk1: file system
flash:	Copy to flash: file system
ftp:	Copy to ftp: file system
running-config	Update (merge with) current system configuration
scp:	Copy to scp: file system
smb:	Copy to smb: file system
startup-config	Copy to startup configuration
system:	Copy to system: file system
tftp:	Copy to tftp: file system

Copier un fichier de dépannage avec CLI

Avant de copier un fichier de FXOS sur votre ordinateur, vérifiez les éléments suivants :

- Le pare-feu de votre ordinateur local accepte les connexions entrantes via les ports nécessaires. Par exemple, si vous copiez un fichier sur Secure Shell, votre ordinateur doit autoriser les connexions à partir de tous les ports associés, tels que le port 22.
- Votre ordinateur doit exécuter le service de copie sécurisée (SCP). Vous pouvez trouver divers logiciels de serveur SSH/SCP dans Internet. Cependant, Cisco ne fournit pas de support pour l'installation et la configuration d'un serveur SCP particulier.

Centre de gestion Firepower

Entrez cette commande dans Firepower Management Center afin de copier un fichier de dépannage :

<#root>

admin@FMC:~\$

```
sudo scp troubleshoot_file_name username@destination_host:
```

```
destination_folder
```

Périphériques Firepower

Entrez cette commande sur les périphériques FirePOWER et les périphériques gérés virtuels afin de copier un fichier de dépannage :

```
<#root>
```

```
>
```

```
file secure-copy hostname username destination_folder troubleshoot_file
```

 **Remarque** : dans cet exemple, la **hostname** fait référence au nom ou à l'adresse IP de l'hôte distant cible, la **username** spécifie le nom de l'utilisateur sur l'hôte distant, la **destination_folder** spécifie le chemin de destination sur l'hôte distant et la **troubleshoot_file** spécifie le fichier de dépannage local à transférer.

Firepower eXtensible Operating System (FXOS)

Firepower 4100/9300 et Firepower 2100 avec ASA en mode plate-forme

Afin de copier un fichier de dépannage de votre système d'exploitation extensible Firepower (FXOS) sur votre ordinateur local, exécutez cette commande sur votre appliance Firepower :

```
<#root>
```

```
FP4150(local-mgmt)#
```

```
copy workspace:/techsupport/filename scp://username@ipaddress
```

Firepower 1000/2100 et Secure Firewall 3100 avec FTD

Utilisez la commande **connect fxos** dans CLISH pour vous connecter à l'interpréteur de commandes FXOS :

```
<#root>
```

```
>
```

```
connect fxos
```

Connectez-vous à la commande local-mgmt et copiez le fichier de dépannage sur le serveur distant :

```
<#root>
```

```
fpr1150#
```

```
connect local-mgmt
```

```
fpr1150(local-mgmt)#
```

```
copy workspace:/techsupport/20221212091405_fpr1150.abb.local_FPRM.tar.gz
```

?

```
ftp:      Dest File URI
http:     Dest File URI
https:    Dest File URI
scp:      Dest File URI
sftp:     Dest File URI
tftp:     Dest File URI
usbdrive: Dest File URI
volatile: Dest File URI
workspace: Dest File URI
```

Firepower 1000/2100 et pare-feu sécurisé 3100 avec ASA en mode appliance

Vous pouvez copier le fichier de dépannage à partir de la console ASA :

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

```
dir flash:/fxos
```

```
Directory of disk0:/fxos/
297718806 -rw- 6902474      09:32:12 Dec 12 2022 20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz
1 file(s) total size: 6902474 bytes
21475885056 bytes total (21212692480 bytes free/98% free)
```

Copiez le fichier de dépannage sur le serveur distant :

```
<#root>
```

```
ciscoasa#
```

copy disk0:/fxos/20221212093206_firepower-2130_FPRM.tar.gz ?

cluster:	Copy to cluster: file system
disk0:	Copy to disk0: file system
disk1:	Copy to disk1: file system
flash:	Copy to flash: file system
ftp:	Copy to ftp: file system
running-config	Update (merge with) current system configuration
scp:	Copy to scp: file system
smb:	Copy to smb: file system
startup-config	Copy to startup configuration
system:	Copy to system: file system
tftp:	Copy to tftp: file system

Vidéo

Afin de générer les fichiers FXOS show tech-support dans Firepower 4100 et 9300, consultez [Générer les fichiers FXOS show tech-support dans Firepower 4100 et 9300](#).

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.