



Verwenden Sie AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
October 21, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/de-de/storagegrid-119/admin/what-is-autosupport.html> on October 21, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Inhalt

Verwenden Sie AutoSupport	1
Was ist AutoSupport?	1
Was ist Active IQ?	1
Im AutoSupport Paket enthaltene Informationen	1
Konfigurieren Sie AutoSupport	6
Geben Sie das Protokoll für AutoSupport Pakete an	6
Wöchentlichen AutoSupport deaktivieren	7
Deaktivieren Sie ereignisgesteuerten AutoSupport	7
Aktivieren Sie AutoSupport on Demand	8
Deaktivieren Sie die Suche nach Softwareupdates	8
Fügen Sie ein zusätzliches AutoSupport Ziel hinzu	8
AutoSupport für Appliances konfigurieren	9
Manuelles Auslösen eines AutoSupport -Pakets	10
Fehlerbehebung bei AutoSupport -Paketen	10
Wöchentlicher AutoSupport Paketfehler	11
Vom Benutzer oder Ereignis ausgelöster AutoSupport Paketfehler	11
Korrigieren eines AutoSupport Paketfehlers	11
Senden Sie E-Series AutoSupport -Pakete über StorageGRID	12

Verwenden Sie AutoSupport

Was ist AutoSupport?

Mit der AutoSupport -Funktion kann StorageGRID Integritäts- und Statuspakete an den technischen Support von NetApp senden.

Die Verwendung von AutoSupport kann die Problembestimmung und -lösung erheblich beschleunigen. Der technische Support kann auch den Speicherbedarf Ihres Systems überwachen und Ihnen dabei helfen, festzustellen, ob Sie neue Knoten oder Sites hinzufügen müssen. Optional können Sie AutoSupport Pakete so konfigurieren, dass sie an ein zusätzliches Ziel gesendet werden.

StorageGRID bietet zwei Arten von AutoSupport:

- * StorageGRID AutoSupport* meldet Probleme mit der StorageGRID -Software. Standardmäßig aktiviert, wenn Sie StorageGRID zum ersten Mal installieren. Du kannst "[Ändern Sie die Standardkonfiguration von AutoSupport](#)" falls erforderlich.



Wenn StorageGRID AutoSupport nicht aktiviert ist, wird eine Meldung auf dem Grid Manager-Dashboard angezeigt. Die Nachricht enthält einen Link zur AutoSupport Konfigurationsseite. Wenn Sie die Nachricht schließen, wird sie erst wieder angezeigt, wenn Ihr Browser-Cache geleert wird, auch wenn AutoSupport deaktiviert bleibt.

- * AutoSupport für Appliance-Hardware * meldet Probleme mit StorageGRID Geräten. Sie müssen "[Konfigurieren Sie Hardware AutoSupport auf jedem Gerät](#)".

Was ist Active IQ?

Active IQ ist ein cloudbasierter digitaler Berater, der prädiktive Analysen und das Wissen der Community aus der installierten Basis von NetApp nutzt. Die kontinuierlichen Risikobewertungen, prädiktiven Warnmeldungen, präskriptiven Anleitungen und automatisierten Aktionen helfen Ihnen, Probleme zu verhindern, bevor sie auftreten, was zu einer verbesserten Systemintegrität und höheren Systemverfügbarkeit führt.

Wenn Sie die Active IQ Dashboards und -Funktionen auf der NetApp -Support-Site verwenden möchten, müssen Sie AutoSupport aktivieren.

["Active IQ Digital Advisor Dokumentation"](#)

Im AutoSupport Paket enthaltene Informationen

Ein AutoSupport -Paket enthält die folgenden Dateien und Details.

Dateiname	Felder	Beschreibung
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	AutoSupport Sequenznummer + Ziel für diesen AutoSupport + Status der Zustellung + Zustellungsversuche + AutoSupport Betreff + Zustellungs-URI + Letzter Fehler + AutoSupport -PUT -Dateiname + Zeitpunkt der Generierung + Komprimierte AutoSupport-Größe + Dekomprimierte AutoSupport-Größe + Gesamte Erfassungszeit (ms)	AutoSupport -Verlaufsdatei.
AUTOSUPPORT.XML	Knoten + Protokoll zur Kontaktaufnahme mit dem Support + Support-URL für HTTP/HTTPS + Support-Adresse + AutoSupport OnDemand-Status + AutoSupport OnDemand-Server-URL + AutoSupport OnDemand-Abfrageintervall	AutoSupport -Statusdatei. Bietet Details zum verwendeten Protokoll, zur URL und Adresse des technischen Supports, zum Abfrageintervall und zu OnDemand AutoSupport , falls aktiviert oder deaktiviert.
BUCKETS.XML	Bucket-ID + Konto-ID + Build-Version + Standortbeschränkungskonfiguration + Compliance aktiviert + Compliance-Konfiguration + S3-Objektsperre aktiviert + S3-Objektsperre-Konfiguration + Konsistenzkonfiguration + CORS aktiviert + CORS-Konfiguration + Letzter Zugriffszeitpunkt aktiviert + Richtlinie aktiviert + Richtlinienkonfiguration + Benachrichtigungen aktiviert + Benachrichtigungskonfiguration + Cloud Mirror aktiviert + Cloud Mirror-Konfiguration + Suche aktiviert + Suchkonfiguration + Bucket-Tagging aktiviert + Bucket-Tagging-Konfiguration + Versionierungskonfiguration	Bietet Konfigurationsdetails und Statistiken auf Bucket-Ebene. Beispiele für Bucket-Konfigurationen sind Platfformdienste, Compliance und Bucket-Konsistenz.

Dateiname	Felder	Beschreibung
GRID-CONFIGURATIONEN.XML	Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Gridweite Konfigurationsinformationsdatei. Enthält Informationen zu Grid-Zertifikaten, reserviertem Speicherplatz für Metadaten, Grid-weiten Konfigurationseinstellungen (Compliance, S3 Object Lock, Objektkomprimierung, Warnungen, Syslog und ILM-Konfiguration), Details zum Erasure-Coding-Profil, DNS-Namen und "NMS-Name" .
GRID-SPEC.XML	Rasterspezifikationen, Roh-XML	Wird zum Konfigurieren und Bereitstellen von StorageGRID verwendet. Enthält Grid-Spezifikationen, NTP-Server-IP, DNS-Server-IP, Netzwerktopologie und Hardwareprofile der Knoten.
GRID-TASKS.XML	Knoten + Servicepfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Statusdatei für Grid-Aufgaben (Wartungsverfahren). Bietet Details zu den aktiven, beendeten, abgeschlossenen, fehlgeschlagenen und ausstehenden Aufgaben des Rasters.
GRID.JSON	Raster + Revision + Softwareversion + Beschreibung + Lizenz + Passwörter + DNS + NTP + Sites + Knoten	Rasterinformationen.
ILM-CONFIGURATION.XML	Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Liste der Attribute für ILM-Konfigurationen.
ILM-STATUS.XML	Knoten + Dienstpfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Informationsdatei zu ILM-Metriken. Enthält ILM-Bewertungsraten für jeden Knoten und netzweite Metriken.
ILM.XML	ILM-Roh-XML	Aktive ILM-Richtliniendatei. Enthält Details zu den aktiven ILM-Richtlinien, z. B. Speicherpool-ID, Aufnahmeverhalten, Filter, Regeln und Beschreibung.
LOG.TGZ	n / A	Herunterladbare Protokolldatei. Enthält <code>broadcast_err.log</code> Und <code>servermanager.log</code> von jedem Knoten.

Dateiname	Felder	Beschreibung
MANIFEST.XML	Sammelreihenfolge + AutoSupport -Inhaltsdateiname für diese Daten + Beschreibung dieses Datenelements + Anzahl der gesammelten Bytes + Zeitaufwand für die Sammlung + Status dieses Datenelements + Beschreibung des Fehlers + AutoSupport -Inhaltstyp für diese Daten	Enthält AutoSupport Metadaten und kurze Beschreibungen aller AutoSupport Dateien.
NMS-ENTITIES.XML	Attributindex + Entitäts-OID + Knoten-ID + Gerätemodell-ID + Gerätemodellversion + Entitätsname	Konzern- und Servicegesellschaften in der " NMS-Baum ". Bietet Details zur Netztopologie. Der Knoten kann anhand der auf dem Knoten laufenden Dienste ermittelt werden.
OBJECTS-STATUS.XML	Knoten + Dienstpfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Objektstatus, einschließlich Hintergrundscanstatus, aktive Übertragung, Übertragungsrage, Gesamtübertragungen, Löschrage, beschädigte Fragmente, verlorene Objekte, fehlende Objekte, Reparaturversuch, Scanrate, geschätzter Scanzeitraum und Status der Reparaturfertigstellung.
SERVER-STATUS.XML	Knoten + Dienstpfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Serverkonfigurationen. Enthält diese Details für jeden Knoten: Plattformtyp, Betriebssystem, installierter Speicher, verfügbarer Speicher, Speicherkonnektivität, Seriennummer des Speichergerätegehäuses, Anzahl ausgefallener Laufwerke des Speichercontrollers, Gehäusetemperatur des Compute-Controllers, Compute-Hardware, Seriennummer des Compute-Controllers, Stromversorgung, Laufwerksgröße und Laufwerkstyp.
SERVICE-STATUS.XML	Knoten + Dienstpfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Serviceknoten-Informationsdatei. Enthält Details wie zugewiesenen Tabellenspeicherplatz, freien Tabellenspeicherplatz, Reaper-Metriken der Datenbank, Segmentreparatordauer, Reparaturauftragsdauer, automatische Auftragsneustarts und automatische Auftragsbeendigung.

Dateiname	Felder	Beschreibung
STORAGE-GRADES.XML	Speicherklassen-ID + Speicherklassenname + Speicherknoten-ID + Speicherknotenpfad	Datei mit Speicherklassendefinitionen für jeden Speicherknoten.
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	Gruppen-OID + Gruppenpfad + Zusammenfassungsattribut-ID + Zusammenfassungsattributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Ausführliche Systemstatusdaten, die StorageGRID Nutzungsinformationen zusammenfassen. Bietet Details wie den Namen des Grids, die Namen der Sites, die Anzahl der Speicherknoten pro Grid und pro Site, den Lizenztyp, die Lizenzkapazität und -nutzung, die Bedingungen für den Software-Support und Details zu S3-Vorgängen.
SYSTEM-ALERTS.XML	Name + Schweregrad + Knotenname + Alarmstatus + Sitename + Auslösezeit des Alarms + Lösungszeit des Alarms + Regel-ID + Knoten-ID + Site-ID + Stummgeschaltet + Andere Anmerkungen + Andere Bezeichnungen	Aktuelle Systemwarnungen, die auf mögliche Probleme im StorageGRID -System hinweisen.
USERAGENTS.XML	Benutzeragent + Anzahl der Tage + Gesamtzahl der HTTP-Anfragen + Gesamtzahl der aufgenommenen Bytes + Gesamtzahl der abgerufenen Bytes + PUT-Anfragen + GET-Anfragen + DELETE-Anfragen + HEAD-Anfragen + POST-Anfragen + OPTIONS-Anfragen + Durchschnittliche Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche PUT-Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche GET-Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche DELETE-Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche HEAD-Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche POST-Anfragezeit (ms) + Durchschnittliche OPTIONS-Anfragezeit (ms)	Statistiken basierend auf den Benutzeragenten der Anwendung. Beispielsweise die Anzahl der PUT/GET/DELETE/HEAD-Operationen pro Benutzeragent und die Gesamtbytegöße jeder Operation.

Dateiname	Felder	Beschreibung
X-HEADER-DATA	X-Netapp-asup-generated-on + X-Netapp-asup-hostname + X-Netapp-asup-os-version + X-Netapp-asup-serial-num + X-Netapp-asup-subject	AutoSupport -Headerdaten.

Konfigurieren Sie AutoSupport

Standardmäßig ist die StorageGRID AutoSupport Funktion aktiviert, wenn Sie StorageGRID zum ersten Mal installieren. Sie müssen jedoch die Hardware AutoSupport auf jedem Gerät konfigurieren. Bei Bedarf können Sie die AutoSupport Konfiguration ändern.

Wenn Sie die Konfiguration von StorageGRID AutoSupport ändern möchten, nehmen Sie Ihre Änderungen nur am primären Admin-Knoten vor. Sie müssen [Konfigurieren Sie die AutoSupport Hardware](#) auf jedem Gerät.

Bevor Sie beginnen

- Sie sind beim Grid Manager angemeldet mit einem ["unterstützter Webbrowser"](#) .
- Sie haben die ["Root-Zugriffsberechtigung"](#) .
- Wenn Sie HTTPS zum Senden von AutoSupport Paketen verwenden, haben Sie ausgehenden Internetzugriff auf den primären Admin-Knoten bereitgestellt, entweder direkt oder ["Verwendung eines Proxyservers"](#) (eingehende Verbindungen nicht erforderlich).
- Wenn HTTP auf der StorageGRID AutoSupport Seite ausgewählt ist, haben Sie ["einen Proxy-Server konfiguriert"](#) um AutoSupport -Pakete als HTTPS weiterzuleiten. Die AutoSupport -Server von NetApp lehnen per HTTP gesendete Pakete ab.
- Wenn Sie SMTP als Protokoll für AutoSupport Pakete verwenden, haben Sie einen SMTP-Mailserver konfiguriert.

Informationen zu diesem Vorgang

Sie können eine beliebige Kombination der folgenden Optionen verwenden, um AutoSupport -Pakete an den technischen Support zu senden:

- **Wöchentlich:** Senden Sie automatisch einmal pro Woche AutoSupport -Pakete. Standardeinstellung: Aktiviert.
- **Ereignisgesteuert:** Senden Sie AutoSupport Pakete automatisch jede Stunde oder wenn wichtige Systemereignisse auftreten. Standardeinstellung: Aktiviert.
- **Auf Anfrage:** Erlauben Sie dem technischen Support, Ihr StorageGRID -System aufzufordern, automatisch AutoSupport Pakete zu senden. Dies ist nützlich, wenn aktiv an einem Problem gearbeitet wird (erfordert das HTTPS- AutoSupport Übertragungsprotokoll). Standardeinstellung: Deaktiviert.
- **Vom Benutzer ausgelöst:** Senden Sie AutoSupport Pakete jederzeit manuell.

Geben Sie das Protokoll für AutoSupport Pakete an

Sie können zum Senden von AutoSupport -Paketen eines der folgenden Protokolle verwenden:

- **HTTPS:** Dies ist die Standardeinstellung und wird für Neuinstallationen empfohlen. Dieses Protokoll

verwendet Port 443. Wenn Sie wollen [Aktivieren Sie die AutoSupport on Demand-Funktion](#) , müssen Sie HTTPS verwenden.

- **HTTP:** Wenn Sie HTTP auswählen, müssen Sie einen Proxyserver konfigurieren, um AutoSupport Pakete als HTTPS weiterzuleiten. Die AutoSupport -Server von NetApp lehnen per HTTP gesendete Pakete ab. Dieses Protokoll verwendet Port 80.
- **SMTP:** Verwenden Sie diese Option, wenn Sie AutoSupport Pakete per E-Mail versenden möchten.

Das von Ihnen festgelegte Protokoll wird zum Senden aller Arten von AutoSupport Paketen verwendet.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Wählen Sie das Protokoll aus, das Sie zum Senden von AutoSupport -Paketen verwenden möchten.
3. Wenn Sie **HTTPS** ausgewählt haben, wählen Sie aus, ob ein NetApp -Supportzertifikat (TLS-Zertifikat) verwendet werden soll, um die Verbindung zum technischen Supportserver zu sichern.
 - **Zertifikat überprüfen** (Standard): Stellt sicher, dass die Übertragung von AutoSupport -Paketen sicher ist. Das NetApp -Support-Zertifikat ist bereits mit der StorageGRID -Software installiert.
 - **Zertifikat nicht überprüfen:** Wählen Sie diese Option nur aus, wenn Sie einen guten Grund haben, die Zertifikatsüberprüfung nicht zu verwenden, beispielsweise wenn ein vorübergehendes Problem mit einem Zertifikat vorliegt.
4. Wählen Sie **Speichern**. Alle wöchentlichen, benutzer- und ereignisgesteuerten Pakete werden mit dem ausgewählten Protokoll gesendet.

Wöchentlichen AutoSupport deaktivieren

Standardmäßig ist das StorageGRID -System so konfiguriert, dass einmal pro Woche ein AutoSupport Paket an den technischen Support gesendet wird.

Um zu bestimmen, wann das wöchentliche AutoSupport Paket gesendet wird, gehen Sie zur Registerkarte * AutoSupport* > **Ergebnisse**. Sehen Sie sich im Abschnitt **Wöchentlicher AutoSupport** den Wert für **Nächster geplanter Zeitpunkt** an.

Sie können das automatische Senden wöchentlicher AutoSupport Pakete jederzeit deaktivieren.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wöchentlichen AutoSupport aktivieren**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Deaktivieren Sie ereignisgesteuerten AutoSupport

Standardmäßig ist das StorageGRID -System so konfiguriert, dass stündlich ein AutoSupport -Paket an den technischen Support gesendet wird.

Sie können den ereignisgesteuerten AutoSupport jederzeit deaktivieren.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ereignisgesteuerten AutoSupport aktivieren**.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie AutoSupport on Demand

AutoSupport on Demand kann bei der Lösung von Problemen helfen, an denen der technische Support aktiv arbeitet.

Standardmäßig ist AutoSupport on Demand deaktiviert. Durch Aktivieren dieser Funktion kann der technische Support anfordern, dass Ihr StorageGRID -System automatisch AutoSupport Pakete sendet. Der technische Support kann auch das Abfragezeitintervall für AutoSupport on Demand-Abfragen festlegen.

Der technische Support kann AutoSupport on Demand nicht aktivieren oder deaktivieren.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Wählen Sie **HTTPS** als Protokoll aus.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wöchentlichen AutoSupport aktivieren**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *** AutoSupport on Demand aktivieren***.
5. Wählen Sie **Speichern**.

AutoSupport on Demand ist aktiviert und der technische Support kann AutoSupport on Demand-Anfragen an StorageGRID senden.

Deaktivieren Sie die Suche nach Softwareupdates

Standardmäßig kontaktiert StorageGRID NetApp , um festzustellen, ob Software-Updates für Ihr System verfügbar sind. Wenn ein StorageGRID Hotfix oder eine neue Version verfügbar ist, wird die neue Version auf der StorageGRID Upgradeseite angezeigt.

Bei Bedarf können Sie die Suche nach Software-Updates optional deaktivieren. Wenn Ihr System beispielsweise keinen WAN-Zugriff hat, sollten Sie die Prüfung deaktivieren, um Downloadfehler zu vermeiden.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nach Software-Updates suchen**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie ein zusätzliches AutoSupport Ziel hinzu

Wenn Sie AutoSupport aktivieren, werden Gesundheits- und Statuspakete an den technischen Support gesendet. Sie können ein zusätzliches Ziel für alle AutoSupport Pakete angeben.

Um das zum Senden von AutoSupport Paketen verwendete Protokoll zu überprüfen oder zu ändern, lesen Sie die Anweisungen zu [Geben Sie das Protokoll für AutoSupport -Pakete an](#) .



Sie können das SMTP-Protokoll nicht verwenden, um AutoSupport Pakete an ein zusätzliches Ziel zu senden.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Zusätzliches AutoSupport Ziel aktivieren**.
3. Geben Sie Folgendes an:

Hostname

Der Server-Hostname oder die IP-Adresse eines zusätzlichen AutoSupport Zielservers.



Sie können nur ein weiteres Ziel eingeben.

Hafen

Der Port, der für die Verbindung mit einem zusätzlichen AutoSupport Zielservers verwendet wird. Der Standard ist Port 80 für HTTP oder Port 443 für HTTPS.

Zertifikatsvalidierung

Ob ein TLS-Zertifikat verwendet wird, um die Verbindung zum zusätzlichen Ziel zu sichern.

- Wählen Sie **Zertifikat überprüfen**, um die Zertifikatsvalidierung zu verwenden.
- Wählen Sie **Zertifikat nicht überprüfen**, um Ihre AutoSupport -Pakete ohne Zertifikatsvalidierung zu senden.

Wählen Sie diese Option nur aus, wenn Sie einen guten Grund haben, die Zertifikatsvalidierung nicht zu verwenden, beispielsweise wenn ein vorübergehendes Problem mit einem Zertifikat vorliegt.

4. Wenn Sie **Zertifikat überprüfen** ausgewählt haben, gehen Sie wie folgt vor:
 - a. Navigieren Sie zum Speicherort des CA-Zertifikats.
 - b. Laden Sie die CA-Zertifikatsdatei hoch.

Die Metadaten des CA-Zertifikats werden angezeigt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Alle zukünftigen wöchentlichen, ereignis- und benutzergesteuerten AutoSupport Pakete werden an das zusätzliche Ziel gesendet.

AutoSupport für Appliances konfigurieren

AutoSupport für Appliances meldet StorageGRID Hardwareprobleme und StorageGRID AutoSupport meldet StorageGRID -Softwareprobleme, mit einer Ausnahme: Für SGF6112 meldet StorageGRID AutoSupport sowohl Hardware- als auch Softwareprobleme. Sie müssen AutoSupport auf jedem Gerät konfigurieren, mit Ausnahme des SGF6112, für das keine zusätzliche Konfiguration erforderlich ist. AutoSupport wird für Service-Appliances und Speicher-Appliances unterschiedlich implementiert.

Sie verwenden SANtricity , um AutoSupport für jedes Speichergerät zu aktivieren. Sie können SANtricity AutoSupport während der Ersteinrichtung der Appliance oder nach der Installation einer Appliance konfigurieren:

- Für SG6000- und SG5700-Geräte, ["AutoSupport im SANtricity System Manager konfigurieren"](#)

AutoSupport -Pakete von E-Series-Geräten können in StorageGRID AutoSupport aufgenommen werden,

wenn Sie die AutoSupport -Bereitstellung per Proxy in konfigurieren ["SANtricity Systemmanager"](#) .

StorageGRID AutoSupport meldet keine Hardwareprobleme wie DIMM- oder Host Interface Card (HIC)-Fehler. Allerdings können einige Komponentenfehler ["Hardwarewarnungen"](#) . Für StorageGRID -Geräte mit einem Baseboard Management Controller (BMC) können Sie E-Mail- und SNMP-Traps konfigurieren, um Hardwarefehler zu melden:

- ["E-Mail-Benachrichtigungen für BMC -Warnmeldungen einrichten"](#)
- ["Konfigurieren Sie die SNMP-Einstellungen für BMC"](#)

Ähnliche Informationen

["NetApp Support"](#)

Manuelles Auslösen eines AutoSupport -Pakets

Um den technischen Support bei der Behebung von Problemen mit Ihrem StorageGRID -System zu unterstützen, können Sie manuell das Senden eines AutoSupport Pakets auslösen.

Bevor Sie beginnen

- Sie müssen beim Grid Manager mit einem ["unterstützter Webbrowser"](#) .
- Sie müssen über Root-Zugriff oder die Berechtigung „Andere Rasterkonfiguration“ verfügen.

Schritte

1. Wählen Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport***.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktionen** die Option **Benutzergesteuerten AutoSupport senden**.

StorageGRID versucht, ein AutoSupport Paket an die NetApp Support-Site zu senden. Wenn der Versuch erfolgreich ist, werden die Werte **Neuestes Ergebnis** und **Letzter erfolgreicher Zeitpunkt** auf der Registerkarte **Ergebnisse** aktualisiert. Wenn ein Problem auftritt, wird der Wert **Neuestes Ergebnis** auf „Fehlgeschlagen“ aktualisiert und StorageGRID versucht nicht, das AutoSupport Paket erneut zu senden.



Aktualisieren Sie nach dem Senden eines vom Benutzer ausgelösten AutoSupport Pakets die AutoSupport -Seite in Ihrem Browser nach 1 Minute, um auf die aktuellsten Ergebnisse zuzugreifen.

Fehlerbehebung bei AutoSupport -Paketen

Wenn der Versuch, ein AutoSupport Paket zu senden, fehlschlägt, ergreift das StorageGRID System je nach Art des AutoSupport Pakets unterschiedliche Maßnahmen. Sie können den Status von AutoSupport -Paketen überprüfen, indem Sie **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Ergebnisse** auswählen.

Wenn das Senden des AutoSupport Pakets fehlschlägt, wird auf der Registerkarte **Ergebnisse** der * AutoSupport*-Seite „Fehlgeschlagen“ angezeigt.



Wenn Sie einen Proxy-Server konfiguriert haben, um AutoSupport Pakete an NetApp weiterzuleiten, sollten Sie ["Überprüfen Sie, ob die Konfigurationseinstellungen des Proxyservers korrekt sind"](#) .

Wöchentlicher AutoSupport Paketfehler

Wenn das Senden eines wöchentlichen AutoSupport Pakets fehlschlägt, ergreift das StorageGRID -System die folgenden Maßnahmen:

1. Aktualisiert das Attribut „Neuestes Ergebnis“ auf „Wiederholen“.
2. Versucht eine Stunde lang alle vier Minuten 15 Mal, das AutoSupport Paket erneut zu senden.
3. Nach einer Stunde ohne Sendefehler wird das Attribut „Neuestes Ergebnis“ auf „Fehlgeschlagen“ aktualisiert.
4. Versucht, zum nächsten geplanten Zeitpunkt erneut ein AutoSupport Paket zu senden.
5. Behält den regulären AutoSupport Zeitplan bei, wenn das Paket fehlschlägt, weil der NMS-Dienst nicht verfügbar ist, und wenn ein Paket vor Ablauf von sieben Tagen gesendet wird.
6. Wenn der NMS-Dienst wieder verfügbar ist, sendet er sofort ein AutoSupport Paket, wenn sieben Tage oder länger kein Paket gesendet wurde.

Vom Benutzer oder Ereignis ausgelöster AutoSupport Paketfehler

Wenn das Senden eines benutzer- oder ereignisgesteuerten AutoSupport Pakets fehlschlägt, ergreift das StorageGRID -System die folgenden Maßnahmen:

1. Zeigt eine Fehlermeldung an, wenn der Fehler bekannt ist. Wenn ein Benutzer beispielsweise das SMTP-Protokoll auswählt, ohne die richtigen E-Mail-Konfigurationseinstellungen anzugeben, wird der folgende Fehler angezeigt: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`
2. Versucht nicht, das Paket erneut zu versenden.
3. Protokolliert den Fehler in `nms.log` .

Wenn ein Fehler auftritt und SMTP das ausgewählte Protokoll ist, überprüfen Sie, ob der E-Mail-Server des StorageGRID Systems richtig konfiguriert ist und ob Ihr E-Mail-Server ausgeführt wird (**SUPPORT > Alarme (Legacy) > Legacy-E-Mail-Setup**). Auf der AutoSupport -Seite wird möglicherweise die folgende Fehlermeldung angezeigt: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Erfahren Sie, wie Sie ["Konfigurieren der E-Mail-Servereinstellungen"](#) .

Korrigieren eines AutoSupport Paketfehlers

Wenn ein Fehler auftritt und SMTP das ausgewählte Protokoll ist, überprüfen Sie, ob der E-Mail-Server des StorageGRID Systems richtig konfiguriert ist und ob Ihr E-Mail-Server ausgeführt wird. Auf der AutoSupport -Seite wird möglicherweise die folgende Fehlermeldung angezeigt: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Senden Sie E-Series AutoSupport -Pakete über StorageGRID

Sie können E-Series SANtricity System Manager AutoSupport -Pakete über einen StorageGRID -Admin-Knoten statt über den Verwaltungsport des Speichergeräts an den technischen Support senden.

Sehen ["E-Serie Hardware AutoSupport"](#) Weitere Informationen zur Verwendung von AutoSupport mit Geräten der E-Serie.

Bevor Sie beginnen

- Sie sind beim Grid Manager angemeldet mit einem ["unterstützter Webbrowser"](#) .
- Sie haben die ["Speichergeräteadministrator oder Root-Zugriffsberechtigung"](#) .
- Sie haben SANtricity AutoSupport konfiguriert:
 - Für SG6000- und SG5700-Geräte, ["AutoSupport im SANtricity System Manager konfigurieren"](#)



Sie müssen über die SANtricity -Firmware 8.70 oder höher verfügen, um über den Grid Manager auf den SANtricity System Manager zugreifen zu können.

Informationen zu diesem Vorgang

E-Series AutoSupport -Pakete enthalten Details zur Speicherhardware und sind spezifischer als andere AutoSupport Pakete, die vom StorageGRID -System gesendet werden.

Sie können im SANtricity System Manager eine spezielle Proxyserveradresse konfigurieren, um AutoSupport Pakete über einen StorageGRID Admin-Knoten zu übertragen, ohne den Verwaltungsport des Geräts zu verwenden. Die so übermittelten AutoSupport -Pakete werden von der ["bevorzugter Absender-Admin-Knoten"](#) und sie verwenden jede ["Admin-Proxy-Einstellungen"](#) die im Grid Manager konfiguriert wurden.

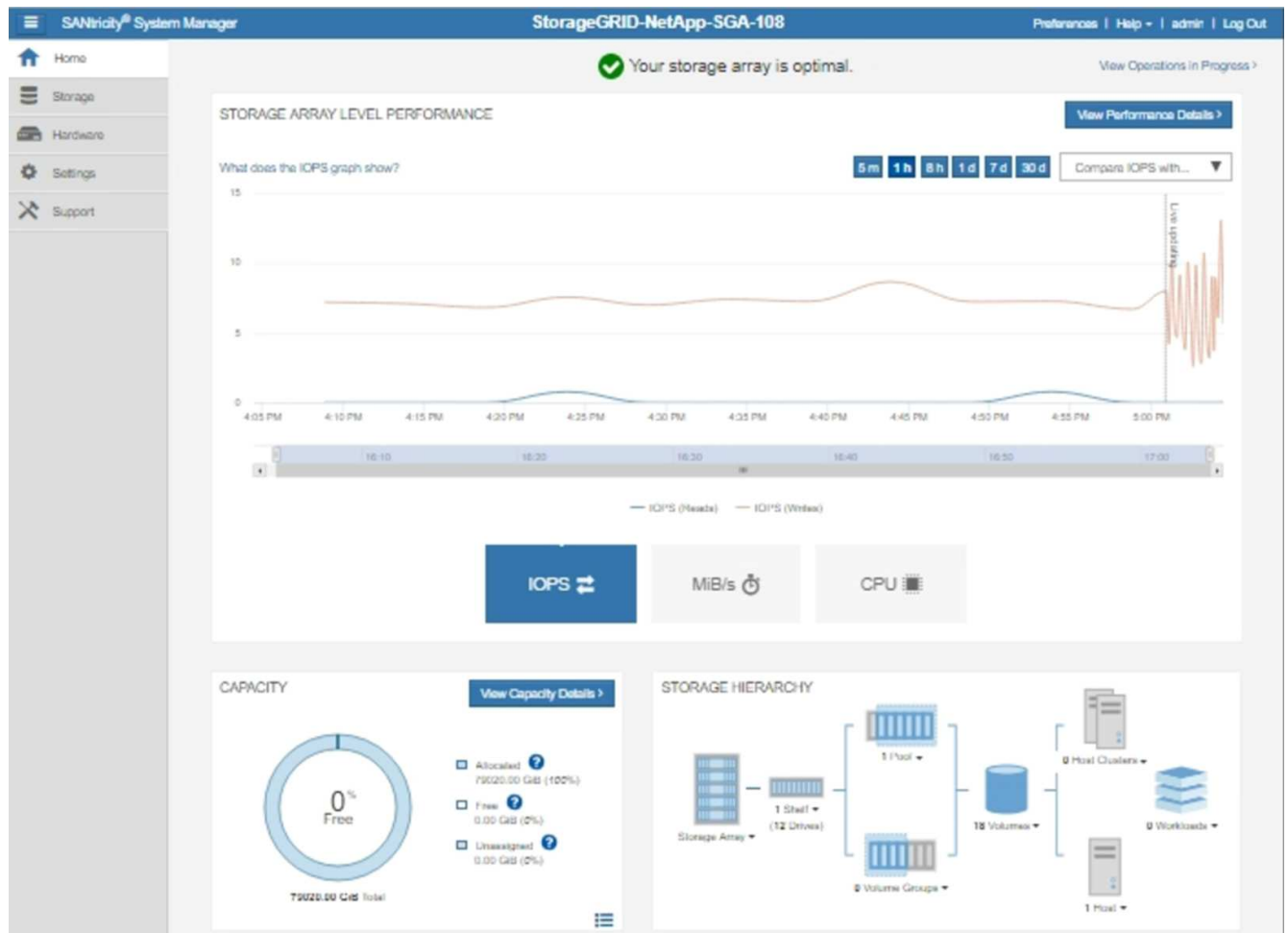


Dieses Verfahren dient nur zum Konfigurieren eines StorageGRID -Proxyservers für E-Series AutoSupport Pakete. Weitere Informationen zur E-Series AutoSupport Konfiguration finden Sie im ["Dokumentation zu NetApp E-Series und SANtricity"](#) .

Schritte

1. Wählen Sie im Grid Manager **NODES** aus.
2. Wählen Sie aus der Knotenliste auf der linken Seite den Speichergeräteknoten aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie * SANtricity System Manager*.

Die Homepage des SANtricity System Managers wird angezeigt.




4. Wählen Sie **SUPPORT** > **Supportcenter** > * AutoSupport*.

Die AutoSupport -Betriebsseite wird angezeigt.

Technical Support

Chassis serial number: 031517000693

 [NetApp My Support](#)

US/Canada 888.463.8277


[Other Contacts](#)

Support Resources

Diagnostics

AutoSupport

AutoSupport operations

AutoSupport status: Enabled 

[Enable/Disable AutoSupport Features](#)
AutoSupport proactively monitors the health of your storage array and automatically sends support data ("dispatches") to the support team.

[Configure AutoSupport Delivery Method](#)
Connect to the support team via HTTPS, HTTP or Mail (SMTP) server delivery methods.

[Schedule AutoSupport Dispatches](#)
AutoSupport dispatches are sent daily at 03:06 PM UTC and weekly at 07:39 AM UTC on Thursday.

[Send AutoSupport Dispatch](#)
Automatically sends the support team a dispatch to troubleshoot system issues without waiting for periodic dispatches.

[View AutoSupport Log](#)
The AutoSupport log provides information about status, dispatch history, and errors encountered during delivery of AutoSupport dispatches.

[Enable AutoSupport Maintenance Window](#)
Enable AutoSupport Maintenance window to allow maintenance activities to be performed on the storage array without generating support cases.

[Disable AutoSupport Maintenance Window](#)
Disable AutoSupport Maintenance window to allow the storage array to generate support cases on component failures and other destructive actions.

5. Wählen Sie * AutoSupport Liefermethode konfigurieren*.

Die Seite „AutoSupport -Übermittlungsmethode konfigurieren“ wird angezeigt.

6. Wählen Sie **HTTPS** als Übermittlungsmethode.



Das Zertifikat, das HTTPS ermöglicht, ist vorinstalliert.

7. Wählen Sie **über Proxyserver**.

8. Eingeben `tunnel-host` für die **Hostadresse**.

`tunnel-host` ist die spezielle Adresse zum Verwenden eines Admin-Knotens zum Senden von E-Series AutoSupport Paketen.

9. Eingeben 10225 für die **Portnummer**.

`10225` ist die Portnummer auf dem StorageGRID -Proxyserver, der AutoSupport Pakete vom E-Series-Controller im Gerät empfängt.

10. Wählen Sie **Testkonfiguration**, um das Routing und die Konfiguration Ihres AutoSupport Proxyservers zu testen.

Wenn alles korrekt ist, wird in einem grünen Banner die Meldung „Ihre AutoSupport Konfiguration wurde

überprüft“ angezeigt.

Wenn der Test fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung in einem roten Banner angezeigt. Überprüfen Sie Ihre StorageGRID -DNS-Einstellungen und das Netzwerk, stellen Sie sicher, "[bevorzugter Absender-Admin-Knoten](#)" Sie können eine Verbindung zur NetApp Support-Site herstellen und den Test erneut versuchen.

11. Wählen Sie **Speichern**.

Die Konfiguration wird gespeichert und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt: „Die AutoSupport Übermittlungsmethode wurde konfiguriert.“

Copyright-Informationen

Copyright © 2025 NetApp. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Dieses urheberrechtlich geschützte Dokument darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtsinhabers in keiner Form und durch keine Mittel – weder grafische noch elektronische oder mechanische, einschließlich Fotokopieren, Aufnehmen oder Speichern in einem elektronischen Abrufsystem – auch nicht in Teilen, vervielfältigt werden.

Software, die von urheberrechtlich geschütztem NetApp Material abgeleitet wird, unterliegt der folgenden Lizenz und dem folgenden Haftungsausschluss:

DIE VORLIEGENDE SOFTWARE WIRD IN DER VORLIEGENDEN FORM VON NETAPP ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, D. H. OHNE JEGLICHE EXPLIZITE ODER IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DIE HIERMIT AUSGESCHLOSSEN WERDEN. NETAPP ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR DIREKTE, INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE, BEISPIELHAFTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZWAREN ODER -DIENSTLEISTUNGEN, NUTZUNGS-, DATEN- ODER GEWINNVERLUSTE ODER UNTERBRECHUNG DES GESCHÄFTSBETRIEBS), UNABHÄNGIG DAVON, WIE SIE VERURSACHT WURDEN UND AUF WELCHER HAFTUNGSTHEORIE SIE BERUHEN, OB AUS VERTRAGLICH FESTGELEGTER HAFTUNG, VERSCHULDENSUNABHÄNGIGER HAFTUNG ODER DELIKTSHAFTUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT ODER AUF ANDEREM WEGE), DIE IN IRGEND EINER WEISE AUS DER NUTZUNG DIESER SOFTWARE RESULTIEREN, SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

NetApp behält sich das Recht vor, die hierin beschriebenen Produkte jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. NetApp übernimmt keine Verantwortung oder Haftung, die sich aus der Verwendung der hier beschriebenen Produkte ergibt, es sei denn, NetApp hat dem ausdrücklich in schriftlicher Form zugestimmt. Die Verwendung oder der Erwerb dieses Produkts stellt keine Lizenzierung im Rahmen eines Patentrechts, Markenrechts oder eines anderen Rechts an geistigem Eigentum von NetApp dar.

Das in diesem Dokument beschriebene Produkt kann durch ein oder mehrere US-amerikanische Patente, ausländische Patente oder anhängige Patentanmeldungen geschützt sein.

ERLÄUTERUNG ZU „RESTRICTED RIGHTS“: Nutzung, Vervielfältigung oder Offenlegung durch die US-Regierung unterliegt den Einschränkungen gemäß Unterabschnitt (b)(3) der Klausel „Rights in Technical Data – Noncommercial Items“ in DFARS 252.227-7013 (Februar 2014) und FAR 52.227-19 (Dezember 2007).

Die hierin enthaltenen Daten beziehen sich auf ein kommerzielles Produkt und/oder einen kommerziellen Service (wie in FAR 2.101 definiert) und sind Eigentum von NetApp, Inc. Alle technischen Daten und die Computersoftware von NetApp, die unter diesem Vertrag bereitgestellt werden, sind gewerblicher Natur und wurden ausschließlich unter Verwendung privater Mittel entwickelt. Die US-Regierung besitzt eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, weltweite, limitierte unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung der Daten nur in Verbindung mit und zur Unterstützung des Vertrags der US-Regierung, unter dem die Daten bereitgestellt wurden. Sofern in den vorliegenden Bedingungen nicht anders angegeben, dürfen die Daten ohne vorherige schriftliche Genehmigung von NetApp, Inc. nicht verwendet, offengelegt, vervielfältigt, geändert, aufgeführt oder angezeigt werden. Die Lizenzrechte der US-Regierung für das US-Verteidigungsministerium sind auf die in DFARS-Klausel 252.227-7015(b) (Februar 2014) genannten Rechte beschränkt.

Markeninformationen

NETAPP, das NETAPP Logo und die unter <http://www.netapp.com/TM> aufgeführten Marken sind Marken von NetApp, Inc. Andere Firmen und Produktnamen können Marken der jeweiligen Eigentümer sein.