



Verwendung von AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
July 23, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/de-de/storagegrid-120/admin/what-is-autosupport.html> on July 23, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Inhalt

Verwendung von AutoSupport	1
Erfahren Sie mehr über AutoSupport in StorageGRID	1
Was ist Active IQ?	1
Im AutoSupport-Paket enthaltene Informationen	1
Konfigurieren Sie AutoSupport in StorageGRID	5
Protokoll für AutoSupport-Pakete angeben	6
Wöchentliche AutoSupport-Benachrichtigungen deaktivieren	6
Ereignisgesteuertes AutoSupport deaktivieren	7
Bei Bedarf AutoSupport aktivieren	7
Überprüfungen auf Softwareupdates deaktivieren	7
Fügen Sie ein weiteres AutoSupport-Ziel hinzu	8
AutoSupport für Appliances konfigurieren	9
Manuelles Auslösen eines AutoSupport-Pakets in StorageGRID	9
Fehlerbehebung bei StorageGRID AutoSupport-Paketen	10
Wöchentlicher AutoSupport Paketausfall	10
Benutzer- oder ereignisgesteuerter AutoSupport-Paketausfall	10
Einen AutoSupport Paketfehler korrigieren	11
E-Series AutoSupport-Pakete über StorageGRID senden	11

Verwendung von AutoSupport

Erfahren Sie mehr über AutoSupport in StorageGRID

Die AutoSupport Funktion ermöglicht es StorageGRID, Integritäts- und Statuspakete an den technischen Support von NetApp zu senden.

Die Nutzung von AutoSupport hilft, Probleme schneller zu lösen. Der technische Support kann den Speicherbedarf Ihres Systems überwachen und dabei unterstützen festzustellen, ob neue Knoten oder Standorte hinzugefügt werden müssen. Optional kann AutoSupport Pakete an ein zusätzliches Ziel senden.

StorageGRID kennt zwei Arten von AutoSupport:

- **StorageGRID AutoSupport** meldet Probleme mit der StorageGRID Software. Standardmäßig bei der ersten Installation von StorageGRID aktiviert. Eine Deaktivierung ist ["die Standardkonfiguration von AutoSupport ändern"](#) bei Bedarf möglich.



Wenn StorageGRID AutoSupport nicht aktiviert ist, erscheint eine Meldung auf dem Grid Manager Dashboard. Die Meldung enthält einen Link zur AutoSupport Konfigurationsseite. Wenn die Meldung geschlossen wird, erscheint sie erst wieder, nachdem der Browser-Cache geleert wurde, selbst wenn AutoSupport weiterhin deaktiviert ist.

- **Gerätehardware AutoSupport** meldet StorageGRID Appliance-Probleme. Sie müssen ["Hardware AutoSupport auf jedem Gerät konfigurieren"](#).

Was ist Active IQ?

Active IQ ist ein Cloud-basierter digitaler Berater, der prädiktive Analysen und die Community-Erfahrung aus NetApps installierter Basis nutzt. Kontinuierliche Risikobewertungen, vorausschauende Warnmeldungen, präskriptive Empfehlungen und automatisierte Aktionen tragen dazu bei, Probleme zu verhindern, bevor sie auftreten, was zu einer verbesserten Systemgesundheit und einer höheren Systemverfügbarkeit führt.

Um die Active IQ Dashboards und Funktionen auf der NetApp Support Site zu nutzen, muss AutoSupport aktiviert sein.

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

Im AutoSupport-Paket enthaltene Informationen

Ein AutoSupport Paket enthält die folgenden Dateien und Details.

Dateiname	Felder	Beschreibung
\${post_edited_translations.segment}	AutoSupport Sequenznummer + Ziel für dieses AutoSupport + Zustellungsstatus + Zustellungsversuche + AutoSupport Betreff + Zustellungs-URI + Letzter Fehler + AutoSupport PUT-Dateiname + Erstellungszeit + 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 + Supportadresse + AutoSupport OnDemand State + AutoSupport OnDemand Server URL + AutoSupport OnDemand Polling Interval	AutoSupport Statusdatei. Bietet Details zum verwendeten Protokoll, zur technischen Support-URL und -Adresse, zum Abfrageintervall sowie zu OnDemand AutoSupport, falls aktiviert oder deaktiviert.
BUCKETS.XML	Bucket ID + Account ID + Build Version + Standortbeschränkungskonfiguration + Compliance aktiviert + Compliance-Konfiguration + S3 Object Lock aktiviert + S3 Object Lock-Konfiguration + Konsistenzkonfiguration + CORS aktiviert + CORS-Konfiguration + Letzte Zugriffszeit aktiviert + Richtlinie aktiviert + Richtlinienkonfiguration + Benachrichtigungen aktiviert + Benachrichtigungskonfiguration + Cloud Mirror aktiviert + Cloud Mirror-Konfiguration + Suche aktiviert + Suchkonfiguration + Bucket Tagging aktiviert + Bucket Tagging-Konfiguration + Versioning-Konfiguration	Bietet Konfigurationsdetails und Statistiken auf Bucket-Ebene. Beispiele für Bucket-Konfigurationen sind Platfordmdienste, Compliance und Bucket-Konsistenz.

Dateiname	Felder	Beschreibung
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Gridweite Konfigurationsinformationsdatei. Enthält Informationen über Grid-Zertifikate, reservierten Speicherplatz, gridweite Konfigurationseinstellungen (Compliance, S3 Object Lock, Objektkomprimierung, Warnungen, Syslog und ILM-Konfiguration), Details zum Erasure-Coding-Profil, DNS-Name und "NMS-Name".
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Grid-Spezifikationen, Raw-XML	Wird zur Konfiguration und Bereitstellung von StorageGRID verwendet. Enthält Grid-Spezifikationen, NTP-Server-IP, DNS-Server-IP, Netzwerktopologie und Hardwareprofile der Knoten.
GRID-TASKS.XML	Knoten + Service Path + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	Statusdatei für Grid-Aufgaben (Wartungsvorgänge). Enthält Details zu den aktiven, beendeten, abgeschlossenen, fehlgeschlagenen und ausstehenden Aufgaben des Grids.
GRID.JSON	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Grid-Informationen.
ILM-CONFIGURATION.XML	Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>
ILM-STATUS.XML	Knoten + Servicepfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellename	ILM-Metrikinformationsdatei. Enthält ILM-Bewertungsraten für jeden Knoten und gridweite Metriken.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Aktive ILM Richtliniendatei. Enthält Details zu den aktiven ILM Richtlinien, wie Speicherpool-ID, Aufnahmeverhalten, Filter, Regeln und Beschreibung.
LOG.TGZ	<i>n. v.</i>	Herunterladbare Protokolldatei. Enthält <code>bcast-err.log</code> und <code>servermanager.log</code> von jedem Knoten.

Dateiname	Felder	Beschreibung
<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	Erfassungsreihenfolge + AutoSupport Inhaltsdateiname für diese Daten + Beschreibung dieses Datenelements + Anzahl der erfassten Bytes + Für die Erfassung aufgewendete Zeit + Status dieses Datenelements + Beschreibung des Fehlers + AutoSupport Inhaltstyp für diese Daten	Enthält AutoSupport-Metadaten und Kurzbeschreibungen aller AutoSupport-Dateien.
<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	Gruppen- und Service-Entitäten in der " <code>\$(post_edited_translations.segment)</code> ". Stellt Details zur Grid-Topologie bereit. Der Node kann basierend auf den auf dem Node ausgeführten Services bestimmt werden.
<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	Knoten + Servicepfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellenname	Objektstatus, einschließlich Hintergrundscan-Status, aktive Übertragung, Transferrate, Gesamtübertragungen, Löschrage, beschädigte Fragmente, verlorene Objekte, fehlende Objekte, Reparaturversuch, Scanrate, geschätzte Scanperiode und Reparaturabschlussstatus.
<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	Knoten + Servicepfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellenname	Serverkonfigurationen. Enthält diese Details für jeden Node: Plattformtyp, Betriebssystem, installierter Arbeitsspeicher, verfügbarer Arbeitsspeicher, Storage-Konnektivität, Seriennummer des Storage-Appliance-Chassis, Anzahl ausgefallener Laufwerke des Storage-Controllers, Temperatur des Compute-Controller-Chassis, Compute-Hardware, Seriennummer des Compute-Controllers, Netzteil, Laufwerksgröße und Laufwerkstyp.
SERVICE-STATUS.XML	Knoten + Servicepfad + Attribut-ID + Attributname + Wert + Index + Tabellen-ID + Tabellenname	Service-Node-Informationsdatei. Enthält Details wie zugewiesenen Tabellenbereich, freien Tabellenbereich, Reaper-Metriken der Datenbank, Segmentreparatordauer, Reparaturjobdauer, automatische Job-Neustarts und automatische Job-Beendigungen.
STORAGE-GRADES.XML	<code>\$(post_edited_translations.segment)</code>	Datei mit Storage-Grade-Definitionen für jeden Storage Node.

Dateiname	Felder	Beschreibung
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	\${post_edited_translations.segment}	Systemstatusdaten auf hoher Ebene, die StorageGRID Nutzungsinformationen zusammenfassen. Bietet Details wie den Namen des Grids, Namen der Standorte, Anzahl der Storage Nodes pro Grid und pro Standort, Lizenztyp, Lizenzkapazität und -nutzung, Software-Supportbedingungen sowie Details zu S3-Vorgängen.
\${post_edited_translations.segment}	\${post_edited_translations.segment}	\${post_edited_translations.segment}
\${post_edited_translations.segment}	\${post_edited_translations.segment}	Statistiken basierend auf den Anwendungsbenutzeragenten. Zum Beispiel die Anzahl der PUT/GET/DELETE/HEAD-Operationen pro Benutzeragent und die Gesamtgröße jeder Operation in Bytes.
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 + X-Netapp-asup-system-id + X-Netapp-asup-model-name	AutoSupport Kopfzeilendaten.

Konfigurieren Sie AutoSupport in StorageGRID

Standardmäßig ist die StorageGRID AutoSupport Funktion bei der ersten Installation von StorageGRID aktiviert. Die Hardware AutoSupport muss jedoch auf jedem Gerät konfiguriert werden. Bei Bedarf kann die AutoSupport Konfiguration geändert werden.

Wenn Sie die Konfiguration von StorageGRID AutoSupport ändern möchten, sollten Änderungen nur auf dem primären Admin-Knoten vorgenommen werden. Es ist erforderlich, [Hardware AutoSupport konfigurieren](#) auf jeder Appliance.

Bevor Sie beginnen

- Sie sind mit einem ["unterstützte Webbrowser"](#) beim Grid Manager angemeldet.
- Sie haben die ["Root-Zugriffsberechtigung"](#).
- Wenn Sie HTTPS zum Senden von AutoSupport-Paketen verwenden, wurde dem primären Admin-Node ausgehender Internetzugriff gewährt, entweder direkt oder ["Verwendung eines Proxyservers"](#) (eingehende Verbindungen sind nicht erforderlich).
- Wenn auf der StorageGRID AutoSupport-Seite HTTP ausgewählt ist, müssen Sie ["einen Proxyserver konfiguriert"](#), um AutoSupport-Pakete als HTTPS weiterzuleiten. Die AutoSupport Server von NetApp weisen über HTTP gesendete Pakete ab.
- Wenn Sie SMTP als Protokoll für AutoSupport Pakete verwenden, haben Sie einen SMTP-Mailserver konfiguriert.

Über diese Aufgabe

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

- **Wöchentlich:** AutoSupport-Pakete werden automatisch einmal pro Woche versendet. Standardeinstellung: Aktiviert.
- **Ereignisgesteuert:** AutoSupport-Pakete werden automatisch stündlich oder bei wichtigen Systemereignissen versendet. Standardeinstellung: Aktiviert.
- **Auf Anfrage:** Ermöglicht dem technischen Support, dass Ihr StorageGRID-System AutoSupport-Pakete automatisch sendet, was hilfreich ist, wenn aktiv an einem Problem gearbeitet wird (erfordert das HTTPS-AutoSupport-Übertragungsprotokoll). Standardeinstellung: Deaktiviert.
- **Vom Benutzer ausgelöst:** AutoSupport-Pakete können jederzeit manuell versendet werden.
- **Protokollsammlung:** "[Protokolldateien und Systemdaten manuell sammeln und ein AutoSupport-Paket senden](#)".

Protokoll für AutoSupport-Pakete angeben

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

- **HTTPS:** Dies ist die Standard- und empfohlene Einstellung für Neuinstallationen. Dieses Protokoll verwendet Port 443. Wenn [die Funktion AutoSupport on Demand aktivieren](#) gewünscht wird, muss HTTPS verwendet werden.
- **HTTP:** Wenn Sie HTTP auswählen, müssen Sie einen Proxyserver konfigurieren, um AutoSupport Pakete als HTTPS weiterzuleiten. Die NetApp AutoSupport Server weisen über HTTP gesendete Pakete ab. Dieses Protokoll verwendet Port 80.
- **SMTP:** Diese Option ist zu wählen, wenn AutoSupport-Pakete per E-Mail versendet werden sollen.

Das von Ihnen festgelegte Protokoll wird für den Versand aller Arten von AutoSupport-Paketen verwendet.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
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 Support-Zertifikat (TLS-Zertifikat) zur Sicherung der Verbindung zum technischen Support-Server verwendet werden soll.
 - **Zertifikat prüfen** (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:** Diese Option sollte nur gewählt werden, wenn ein triftiger Grund vorliegt, auf die Zertifikatsvalidierung zu verzichten, etwa bei einem vorübergehenden Problem mit einem Zertifikat.
4. **Speichern** auswählen. Alle wöchentlichen, benutzergesteuerten und ereignisgesteuerten Pakete werden mit dem ausgewählten Protokoll gesendet.

Wöchentliche AutoSupport-Benachrichtigungen deaktivieren

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

Um festzustellen, wann das wöchentliche AutoSupport-Paket gesendet wird, zur Registerkarte **AutoSupport > Ergebnisse** wechseln. Im Abschnitt **Wöchentlich AutoSupport** den Wert für **Nächster geplanter Zeitpunkt**

ansehen.

Sie können den automatischen Versand der wöchentlichen AutoSupport-Pakete jederzeit deaktivieren.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wöchentliche AutoSupport Aktivierung**.
3. **Speichern** auswählen.

Ereignisgesteuertes AutoSupport deaktivieren

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

Sie können die ereignisgesteuerte AutoSupport jederzeit deaktivieren.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ereignisgesteuertes AutoSupport aktivieren**.
3. **Speichern** auswählen.

Bei Bedarf AutoSupport aktivieren

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

Standardmäßig ist AutoSupport on Demand deaktiviert. Wenn diese Funktion aktiviert ist, kann der technische Support anfordern, dass Ihr StorageGRID System AutoSupport Pakete automatisch sendet. Der technische Support kann außerdem das Abfrageintervall für AutoSupport on Demand Abfragen festlegen.

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

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
2. Das Protokoll **HTTPS** ist auszuwählen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Wöchentliche AutoSupport Aktivierung**.
4. Das Kontrollkästchen **Enable AutoSupport on Demand** auswählen.
5. **Speichern** auswählen.

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

Überprüfungen auf Softwareupdates deaktivieren

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 Upgrade-Seite angezeigt.

Bei Bedarf kann die Suche nach Softwareupdates optional deaktiviert werden. Wenn das System beispielsweise keinen WAN-Zugang hat, empfiehlt es sich, die Suche zu deaktivieren, um Downloadfehler zu

vermeiden.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
2. Das Kontrollkästchen **Nach Software-Updates suchen** deaktivieren.
3. **Speichern** auswählen.

Fügen Sie ein weiteres AutoSupport-Ziel hinzu

Wenn AutoSupport aktiviert ist, werden Gesundheits- und Statuspakete an den technischen Support gesendet. Ein zusätzliches Ziel für alle AutoSupport-Pakete kann angegeben werden.

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



Mit dem SMTP-Protokoll können AutoSupport-Pakete nicht an ein zusätzliches Ziel gesendet werden.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport > Einstellungen** auswählen.
2. **Zusätzliche AutoSupport Ziele aktivieren** auswählen.
3. Folgendes ist anzugeben:

Hostname

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



Es kann nur ein weiteres Ziel eingegeben werden.

Port

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

Zertifikatsvalidierung

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

- **Zertifikat überprüfen** auswählen, um die Zertifikatsvalidierung zu nutzen.
- **Zertifikat nicht überprüfen** auswählen, um Ihre AutoSupport-Pakete ohne Zertifikatsvalidierung zu senden.

Diese Option ist nur auszuwählen, wenn ein triftiger Grund vorliegt, die Zertifikatsvalidierung nicht zu verwenden, etwa bei einem vorübergehenden Problem mit einem Zertifikat.

4. Wenn **Zertifikat überprüfen** ausgewählt wurde, ist Folgendes zu tun:
 - a. Navigieren Sie zum Speicherort des CA-Zertifikats.
 - b. Die CA-Zertifikatsdatei hochladen.

Die Metadaten des CA-Zertifikats werden angezeigt.

5. **Speichern** auswählen.

Alle zukünftigen wöchentlichen, ereignisgesteuerten 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: Beim SGF6112 meldet StorageGRID AutoSupport sowohl Hardware- als auch Softwareprobleme. AutoSupport muss auf jeder Appliance konfiguriert werden, außer beim SGF6112, der keine zusätzliche Konfiguration erfordert. AutoSupport wird für Service-Appliances und Storage-Appliances unterschiedlich implementiert.

Mit SANtricity lässt sich AutoSupport für jedes Storage Appliance aktivieren. Die Konfiguration von SANtricity AutoSupport ist während der Ersteinrichtung eines Storage Appliance oder nach dessen Installation möglich:

- Für SG6000 und SG5700 Appliances, ["Konfiguration von AutoSupport im SANtricity System Manager"](#)

AutoSupport-Pakete von E-Series Appliances können in StorageGRID AutoSupport einbezogen werden, wenn die AutoSupport-Zustellung per Proxy in ["SANtricity System Manager"](#) konfiguriert wird.

StorageGRID AutoSupport meldet keine Hardwareprobleme wie DIMM- oder Host-Schnittstellenkarten (HIC)-Fehler. Allerdings können bestimmte Komponentenausfälle ["Hardware-Warnmeldungen"](#) auslösen. Für StorageGRID Appliances mit einem Baseboard Management Controller (BMC) besteht die Möglichkeit, E-Mail- und SNMP-Traps zu konfigurieren, um Hardwarefehler zu melden.

- ["E-Mail-Benachrichtigungen für BMC-Warnungen einrichten"](#)
- ["SNMP-Einstellungen für BMC konfigurieren"](#)

Verwandte Informationen

["NetApp Support"](#)

Manuelles Auslösen eines AutoSupport-Pakets in StorageGRID

Um den technischen Support bei der Fehlerbehebung Ihres StorageGRID Systems zu unterstützen, kann ein AutoSupport-Paket manuell zum Senden ausgelöst werden.

Bevor Sie beginnen

- Sie sind mit einem ["unterstützte Webbrowser"](#) beim Grid Manager angemeldet.
- Sie verfügen über die Root-Zugriffsberechtigung oder die Berechtigung zur Konfiguration anderer Grids.

Schritte

1. **Support > Tools > AutoSupport** auswählen.
2. Auf der Registerkarte **Aktionen Benutzerausgelöste AutoSupport senden** auswählen.

StorageGRID versucht, ein AutoSupport-Paket an die NetApp Support Site zu senden. Bei Erfolg werden die Werte für **Letztes Ergebnis** und **Letzter erfolgreicher Zeitpunkt** auf der Registerkarte **Ergebnisse** aktualisiert. Tritt ein Problem auf, wird der Wert für **Letztes Ergebnis** auf „Fehlgeschlagen“ gesetzt, und StorageGRID versucht nicht, das AutoSupport-Paket erneut zu senden.

3. Nach einer Minute die AutoSupport-Seite im Browser aktualisieren, um auf die neuesten Ergebnisse zuzugreifen.



Außerdem können Sie ["umfangreichere Protokolldateien und Systemdaten erfassen"](#) und sie an die NetApp Support Site senden.

Fehlerbehebung bei StorageGRID AutoSupport-Paketen

Schlägt der Versand eines AutoSupport-Pakets fehl, ergreift das StorageGRID-System je nach Typ des AutoSupport-Pakets unterschiedliche Maßnahmen. Der Status der AutoSupport-Pakete kann unter **Support > Tools > AutoSupport > Results** überprüft werden.

Wenn das AutoSupport-Paket nicht gesendet werden kann, erscheint "Fehlgeschlagen" auf der Registerkarte **Ergebnisse** der **AutoSupport**-Seite.



Wenn ein Proxyserver konfiguriert wurde, um AutoSupport-Pakete an NetApp weiterzuleiten, sollte ["Es sollte überprüft werden, ob die Proxyserver Konfigurationseinstellungen korrekt sind."](#)

Wöchentlicher AutoSupport Paketausfall

Wenn der Versand eines wöchentlichen AutoSupport-Pakets fehlschlägt, führt das StorageGRID System die folgenden Aktionen aus:

1. Aktualisiert das Attribut „Letztes Ergebnis“ auf „Wiederholen“.
2. Es wird versucht, das AutoSupport-Paket eine Stunde lang alle vier Minuten insgesamt 15 Mal erneut zu senden.
3. Nach einer Stunde fehlgeschlagener Sendevorgänge wird das Attribut „Letztes Ergebnis“ auf „Fehlgeschlagen“ aktualisiert.
4. Es wird versucht, das AutoSupport-Paket zum nächsten geplanten Zeitpunkt erneut zu versenden.
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, wird ein AutoSupport-Paket umgehend gesendet, falls seit sieben Tagen oder länger kein Paket gesendet wurde.

Benutzer- oder ereignisgesteuerter AutoSupport-Paketausfall

Wenn ein vom Benutzer oder durch ein Ereignis ausgelöstes AutoSupport-Paket nicht gesendet werden kann, 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 korrekte 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. Es erfolgt kein erneuter Versand des Pakets.
3. Protokolliert den Fehler in `nms.log`.

Tritt ein Fehler auf und ist SMTP als Protokoll ausgewählt, ist zu überprüfen, ob der E-Mail-Server des StorageGRID-Systems korrekt konfiguriert ist und ob Ihr E-Mail-Server läuft (**Support > Alarms (legacy) > Legacy Email Setup**). Die folgende Fehlermeldung kann auf der AutoSupport-Seite erscheinen:

`AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings`

on the E-mail Server page.

Informationen dazu, wie ["E-Mail-Servereinstellungen konfigurieren"](#).

Einen AutoSupport Paketfehler korrigieren

Tritt ein Fehler auf und ist SMTP als Protokoll ausgewählt, sollte überprüft werden, ob der E-Mail-Server des StorageGRID-Systems korrekt konfiguriert ist und ob Ihr E-Mail-Server läuft. Die folgende Fehlermeldung kann auf der AutoSupport-Seite erscheinen: AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

E-Series AutoSupport-Pakete über StorageGRID senden

Sie können E-Series SANtricity System Manager AutoSupport Pakete über einen StorageGRID Admin Node statt über den Management-Port des Storage Appliance an den technischen Support senden.

Weitere Informationen zur Verwendung von AutoSupport mit E-Series Appliances sind unter ["E-Series Hardware AutoSupport"](#) verfügbar.

Bevor Sie beginnen

- Sie sind mit einem ["unterstützte Webbrowser"](#) beim Grid Manager angemeldet.
- Sie haben die ["Administrator- oder Root-Zugriffsberechtigung für Storage Appliance"](#).
- Sie haben SANtricity AutoSupport konfiguriert:
 - Für SG6000 und SG5700 Appliances, ["Konfiguration von AutoSupport im SANtricity System Manager"](#)



Für den Zugriff auf SANtricity System Manager mit dem Grid Manager ist SANtricity Firmware 8.70 oder höher erforderlich.

Über diese Aufgabe

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

Im SANtricity System Manager kann eine spezielle Proxyserver-Adresse konfiguriert werden, um AutoSupport-Pakete über einen StorageGRID Admin-Node ohne Verwendung des Management-Ports des Geräts zu übertragen. AutoSupport-Pakete, die auf diese Weise übertragen werden, werden vom ["bevorzugter Absender Admin Node"](#) gesendet und verwenden alle ["Administrator-Proxy-Einstellungen"](#), die im Grid Manager konfiguriert wurden.

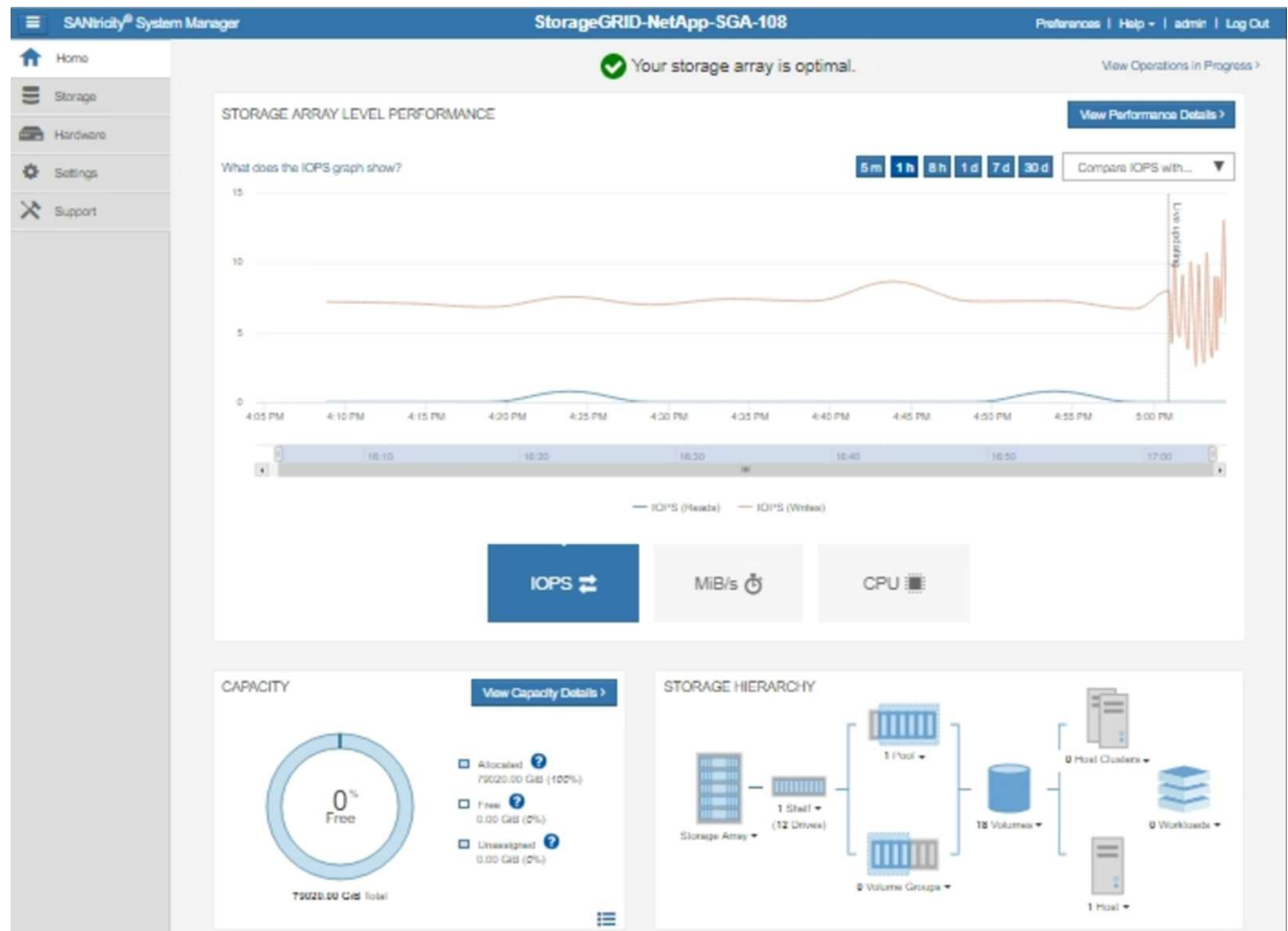


Dieses Verfahren ist ausschließlich für die Konfiguration eines StorageGRID Proxyserver für E-Series AutoSupport Pakete vorgesehen. Weitere Details zur E-Series AutoSupport Konfiguration finden sich unter ["NetApp E-Series und SANtricity Dokumentation"](#).

Schritte

1. Im Grid Manager wählen Sie **Knoten** aus.
2. Wählen Sie in der Liste der Knoten auf der linken Seite den Speichergeräteknoten aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. **SANtricity System Manager** auswählen.

Die Startseite des SANtricity System Managers wird angezeigt.



4. **Support > Support center > AutoSupport** auswählen.

Die AutoSupport Operationsseite 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 **Configure AutoSupport Delivery Method**.

Die Seite „AutoSupport Zustellmethode konfigurieren“ wird angezeigt.

6. **HTTPS** als Zustellungsmethode auswählen.



Das Zertifikat, das HTTPS ermöglicht, ist vorinstalliert.

7. **Über Proxyserver** auswählen.
8. Geben Sie `tunnel-host` für die **Hostadresse** ein.

`tunnel-host` ist die spezielle Adresse, um einen Admin-Knoten zum Senden von E-Series AutoSupport Paketen zu verwenden.

9. Geben Sie 10225 für die **Portnummer** ein.

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

10. **Konfiguration testen** dient zum Testen des Routings und der Konfiguration Ihres AutoSupport Proxyserver.

Wenn alles korrekt ist, erscheint eine Meldung in einem grünen Banner: „Ihre AutoSupport Konfiguration wurde überprüft.“

Schlägt der Test fehl, erscheint eine Fehlermeldung in einem roten Banner. Die StorageGRID DNS-Einstellungen und die Netzwerkkonfiguration sollten überprüft werden, zudem ist sicherzustellen, dass der ["bevorzugter Absender Admin Node"](#) eine Verbindung zur NetApp Support Site herstellen kann; anschließend kann der Test erneut durchgeführt werden.

11. **Speichern** auswählen.

Die Konfiguration wird gespeichert, und eine Bestätigungsmeldung erscheint: „AutoSupport delivery method has been configured.“

Copyright-Informationen

Copyright © 2026 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.