



## **Obtenga ayuda**

**ASA r2**

NetApp  
February 11, 2026

# Tabla de contenidos

- Obtenga ayuda. . . . . 1
  - Gestione AutoSupport en sistemas de almacenamiento R2 de ASA. . . . . 1
    - Probar la conectividad AutoSupport. . . . . 1
    - Agregar destinatarios de AutoSupport. . . . . 1
    - Enviar datos AutoSupport . . . . . 2
    - Suprimir la generación de casos de soporte . . . . . 2
    - Reanudar la generación de casos de soporte . . . . . 2
  - Envíe y consulte casos de soporte de los sistemas de almacenamiento R2 de ASA . . . . . 3

# Obtenga ayuda

## Gestione AutoSupport en sistemas de almacenamiento R2 de ASA

AutoSupport es un mecanismo que supervisa de forma proactiva el estado del sistema y envía automáticamente mensajes al soporte técnico de NetApp, su organización de soporte interno y un partner de soporte.

Los mensajes de AutoSupport para el soporte técnico se habilitan de forma predeterminada cuando configura el clúster. Debe configurar las opciones correctas y contar con un host de correo válido para que se envíen mensajes a la organización de soporte interno. ONTAP comienza a enviar mensajes de AutoSupport 24 horas después de que se ha habilitado.


### Antes de empezar

Debe ser un administrador de clústeres para gestionar AutoSupport.

### Probar la conectividad AutoSupport

Después de configurar el clúster, debe probar su conectividad AutoSupport para verificar que el soporte técnico recibirá mensajes generados por AutoSupport.

#### Pasos

1. En el Administrador del sistema, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Junto a **AutoSupport** selecciona ; y luego selecciona **Probar conectividad**.
3. Ingrese un asunto para el mensaje AutoSupport y luego seleccione **Enviar mensaje AutoSupport de prueba**.




#### El futuro

Ha confirmado que el soporte técnico puede recibir mensajes de AutoSupport de su sistema ASA R2, garantizando que disponen de los datos necesarios para ayudarle en caso de cualquier problema.

### Agregar destinatarios de AutoSupport

Añada miembros de la organización de soporte interno a la lista de direcciones de correo electrónico que reciben mensajes de AutoSupport.

#### Pasos

1. En el Administrador del sistema, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Junto a **AutoSupport** selecciona ; y luego selecciona **Más opciones**.
3. Junto a **Correo electrónico**, seleccione ; y, a continuación, seleccione  **Add**.
4. Introduzca la dirección de correo electrónico del destinatario y, a continuación, la categoría del destinatario.

Para los socios, seleccione **Partner** para la categoría de destinatarios. Seleccione **General** para los miembros de su organización de apoyo interno.

5. Seleccione GUARDAR.


## El futuro

Las direcciones de correo electrónico que haya añadido recibirán nuevos mensajes de AutoSupport para su categoría de destinatario específica.

## Enviar datos AutoSupport

Si se produce algún problema en el sistema ASA R2, los datos de AutoSupport pueden reducir considerablemente el tiempo necesario para identificar y resolver los problemas.

### Pasos

1. En el Administrador del sistema, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Junto a **AutoSupport** selecciona ; y luego selecciona **Generar y enviar**.
3. Introduzca un asunto para el mensaje AutoSupport y, a continuación, seleccione **Enviar**.


## El futuro

Los datos de AutoSupport se envían al soporte técnico.

## Suprimir la generación de casos de soporte

Si realiza una actualización o un mantenimiento en el sistema ASA R2, podría suprimir la generación de casos de soporte de AutoSupport hasta que se complete la actualización o el mantenimiento.

### Pasos

1. En el Administrador del sistema, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Junto a **AutoSupport** seleccione ; y luego seleccione **Suprimir generación de casos de soporte**.
3. Especifique la cantidad de horas para suprimir la generación de casos de soporte y, a continuación, seleccione los nodos para los que no desea que se generen los casos.
4. Seleccione **Enviar**.


## El futuro

Los casos AutoSupport no se generarán durante el tiempo especificado. Si completa la actualización o el mantenimiento antes de que caduque el tiempo especificado, deberá reanudar la generación de casos de soporte de inmediato.

## Reanudar la generación de casos de soporte

Si ha suprimido la generación de casos de soporte durante una ventana de actualización o mantenimiento, debería reanudar la generación de caso de soporte inmediatamente una vez que finalice la actualización o el mantenimiento.

### Pasos

1. En el Administrador del sistema, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Junto a **AutoSupport** seleccione ; y luego seleccione **Reanudar generación de casos de soporte**.
3. Seleccione los nodos para los que desea reanudar los casos de AutoSupport generados.
4. Seleccione **Enviar**.

## Resultado

Los casos AutoSupport se generan automáticamente para el sistema ASA R2 según sea necesario.

# Envíe y consulte casos de soporte de los sistemas de almacenamiento R2 de ASA

Si tiene un problema que requiere ayuda, puede usar System Manager de ONTAP para enviar un caso al soporte técnico. También puede usar ONTAP System Manager para ver casos que se han cerrado o en curso.

Debes ser "[Registrado con Active IQ](#)" para ver los casos de soporte de tu sistema ASA r2.

## Pasos

1. Para enviar un caso de soporte, en el Administrador del sistema, seleccione \* Clúster > Soporte \*; a continuación, seleccione \* Ir a Soporte de NetApp \*.
2. Para ver un caso enviado anteriormente, en System Manager, seleccione **Cluster >Support**; luego seleccione **Ver mis casos**.

## Información de copyright

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. Imprimido en EE. UU. No se puede reproducir este documento protegido por copyright ni parte del mismo de ninguna forma ni por ningún medio (gráfico, electrónico o mecánico, incluidas fotocopias, grabaciones o almacenamiento en un sistema de recuperación electrónico) sin la autorización previa y por escrito del propietario del copyright.

El software derivado del material de NetApp con copyright está sujeto a la siguiente licencia y exención de responsabilidad:

ESTE SOFTWARE LO PROPORCIONA NETAPP «TAL CUAL» Y SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITAR, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, CUYA RESPONSABILIDAD QUEDA EXIMIDA POR EL PRESENTE DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO NETAPP SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O RESULTANTE (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LA OBTENCIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, PÉRDIDA DE USO, DE DATOS O DE BENEFICIOS, O INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL) CUALQUIERA SEA EL MODO EN EL QUE SE PRODUJERON Y LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLIQUE, YA SEA EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA U OTRO TIPO), QUE SURJAN DE ALGÚN MODO DEL USO DE ESTE SOFTWARE, INCLUSO SI HUBIEREN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

NetApp se reserva el derecho de modificar cualquiera de los productos aquí descritos en cualquier momento y sin aviso previo. NetApp no asume ningún tipo de responsabilidad que surja del uso de los productos aquí descritos, excepto aquello expresamente acordado por escrito por parte de NetApp. El uso o adquisición de este producto no lleva implícita ninguna licencia con derechos de patente, de marcas comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de NetApp.

Es posible que el producto que se describe en este manual esté protegido por una o más patentes de EE. UU., patentes extranjeras o solicitudes pendientes.

LEYENDA DE DERECHOS LIMITADOS: el uso, la copia o la divulgación por parte del gobierno están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (b)(3) de los derechos de datos técnicos y productos no comerciales de DFARS 252.227-7013 (FEB de 2014) y FAR 52.227-19 (DIC de 2007).

Los datos aquí contenidos pertenecen a un producto comercial o servicio comercial (como se define en FAR 2.101) y son propiedad de NetApp, Inc. Todos los datos técnicos y el software informático de NetApp que se proporcionan en este Acuerdo tienen una naturaleza comercial y se han desarrollado exclusivamente con fondos privados. El Gobierno de EE. UU. tiene una licencia limitada, irrevocable, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable y de alcance mundial para utilizar los Datos en relación con el contrato del Gobierno de los Estados Unidos bajo el cual se proporcionaron los Datos. Excepto que aquí se disponga lo contrario, los Datos no se pueden utilizar, desvelar, reproducir, modificar, interpretar o mostrar sin la previa aprobación por escrito de NetApp, Inc. Los derechos de licencia del Gobierno de los Estados Unidos de América y su Departamento de Defensa se limitan a los derechos identificados en la cláusula 252.227-7015(b) de la sección DFARS (FEB de 2014).

## Información de la marca comercial

NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas que constan en <http://www.netapp.com/TM> son marcas comerciales de NetApp, Inc. El resto de nombres de empresa y de producto pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.