



# **AutoSupport**

## **ONTAP 9**

NetApp  
April 24, 2024

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/ontap/system-admin/autosupport-manage-settings-task.html> on April 24, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Tabla de contenidos

- AutoSupport ..... 1
  - Gestione la configuración de AutoSupport con System Manager ..... 1
  - Gestione AutoSupport con la interfaz de línea de comandos ..... 3

# AutoSupport

## Gestione la configuración de AutoSupport con System Manager

Puede usar System Manager para gestionar la configuración de su cuenta de AutoSupport.

Puede realizar los siguientes procedimientos:

### Ver la configuración de AutoSupport

Puede usar System Manager para ver la configuración de su cuenta de AutoSupport.

#### Pasos

1. En System Manager, haga clic en **clúster > Configuración**.

En la sección **AutoSupport**, se muestra la siguiente información:

- Estado
- Protocolo de transporte
- Servidor proxy
- Dirección de correo electrónico del remitente

2. En la sección **AutoSupport**, selecciona [icono de kebab], A continuación, seleccione **Más opciones**.

Se muestra información adicional acerca de la configuración de la conexión AutoSupport y del correo electrónico. Además, se muestra el historial de transferencia de mensajes.

### Generar y enviar datos de AutoSupport

En System Manager, puede iniciar la generación de mensajes de AutoSupport y elegir el nodo o los nodos del clúster que se recopilan los datos.

#### Pasos

1. En System Manager, seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, selecciona [icono de kebab], A continuación, seleccione **Generar y Enviar**.
3. Introduzca un asunto.
4. Seleccione la casilla de verificación en **Recopilar datos de** para especificar los nodos de los cuales recopilar los datos.

### Pruebe la conexión a AutoSupport

En System Manager, es posible enviar un mensaje de prueba para verificar la conexión a AutoSupport.

#### Pasos

1. En System Manager, haga clic en **clúster > Configuración**.
2. En la sección **AutoSupport**, selecciona [icono de kebab], A continuación, seleccione **Test Connectivity**.

3. Introduzca un asunto para el mensaje.

## Habilite o deshabilite AutoSupport

AutoSupport ofrece ventajas empresariales demostradas a los clientes de NetApp, incluida la identificación proactiva de posibles problemas de configuración y la resolución acelerada de los casos de soporte. AutoSupport está activado de forma predeterminada en los sistemas nuevos. Si es necesario, puede usar System Manager para deshabilitar la capacidad de AutoSupport de supervisar el estado del sistema de almacenamiento y enviar mensajes de notificación. Es posible habilitar AutoSupport de nuevo después de que se haya deshabilitado.

### Acerca de esta tarea

Antes de deshabilitar AutoSupport, tiene que tener en cuenta que está desactivando el sistema de llamada a casa de NetApp y perderá los siguientes beneficios:

- **Monitoreo de salud:** AutoSupport supervisa el estado de su sistema de almacenamiento y envía notificaciones al soporte técnico y a su organización de soporte interno.
- **Automatización:** AutoSupport automatiza la presentación de informes de casos de soporte. La mayoría de los casos de soporte se abren automáticamente antes de que los clientes se den cuenta de que hay un problema.
- **Resolución más rápida:** Los sistemas que envían datos AutoSupport tienen sus casos de soporte resueltos en la mitad del tiempo en comparación con los casos de los sistemas que no envían datos AutoSupport.
- **\* Actualizaciones más rápidas \*:** AutoSupport impulsa los flujos de trabajo de autoservicio de los clientes, como actualizaciones de versiones, complementos, renovaciones y automatización de actualizaciones de firmware en System Manager.
- **Más funciones:** Ciertas funciones de otras herramientas solo funcionan cuando AutoSupport está habilitado, por ejemplo, algunos flujos de trabajo en BlueXP.

### Pasos

1. Seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, seleccione [icono de kebab], A continuación, seleccione **Desactivar**.
3. Si desea volver a activar AutoSupport, en la sección **AutoSupport**, seleccione [icono de kebab], A continuación, seleccione **Activar**.

## Suprimir la generación de casos de soporte

A partir de ONTAP 9.10.1, se puede utilizar System Manager para enviar una solicitud a AutoSupport con el fin de suprimir la generación de casos de soporte.

### Acerca de esta tarea

Para suprimir la generación de casos de soporte, especifique los nodos y el número de horas para las que desea que se produzca la supresión.

La supresión de casos de soporte puede ser especialmente útil si no desea que AutoSupport cree casos automatizados mientras realiza el mantenimiento en los sistemas.

### Pasos

1. Seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, seleccione [icono de kebab], A continuación, seleccione **Suprimir Soporte**

### Case Generation.

3. Introduzca el número de horas que desea que se produzca la supresión.
4. Seleccione los nodos para los que desea que se produzca la supresión.

## Reanudar la generación de casos de soporte

A partir de ONTAP 9.10.1, es posible usar System Manager para reanudar la generación de casos de soporte desde AutoSupport si se ha suprimido.

### Pasos

1. Seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, seleccione [icono de kebab], A continuación, seleccione **Reanudar Support Case Generation**.
3. Seleccione los nodos para los que desea que se reanude la generación.

## Editar configuración de AutoSupport

Puede usar System Manager para modificar la configuración de conexión y correo electrónico de la cuenta de AutoSupport.

### Pasos

1. Seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, seleccione [icono de kebab], A continuación, seleccione **Más opciones**.
3. En la sección **Conexiones** o en la sección **Correo electrónico**, seleccione [icono editar] para modificar la configuración de cualquiera de las secciones.

# Gestione AutoSupport con la interfaz de línea de comandos

## Información general sobre Manage AutoSupport

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. Aunque los mensajes de AutoSupport al soporte técnico se habilitan de forma predeterminada, debe establecer las opciones correctas y disponer de un host de correo válido para que se envíen mensajes a la organización de soporte interna.

Solo el administrador de clúster puede realizar la gestión de AutoSupport. El administrador de máquinas virtuales de almacenamiento (SVM) no tiene acceso a AutoSupport.

De forma predeterminada, AutoSupport se habilita al configurar el sistema de almacenamiento por primera vez. AutoSupport comienza a enviar mensajes al soporte técnico 24 horas después de habilitar AutoSupport. Se puede reducir el período de 24 horas mediante la actualización o la reversión del sistema, la modificación de la configuración de AutoSupport o el cambio de la hora del sistema para que sea algo distinto de un período de 24 horas.



Es posible deshabilitar AutoSupport en cualquier momento, pero debe dejarla habilitada. Habilitar AutoSupport puede ayudar significativamente a acelerar la detección y resolución de problemas cuando se producen fallos en el sistema de almacenamiento. De forma predeterminada, el sistema recopila información de AutoSupport y la almacena localmente, incluso si deshabilita AutoSupport.

Para obtener más información sobre AutoSupport, consulte el sitio de soporte de NetApp.

#### Información relacionada

- ["Soporte de NetApp"](#)
- ["Obtenga más información acerca de los comandos de la AutoSupport en la CLI de ONTAP"](#)

## Utilice el asesor digital AutoSupport y Active IQ

El componente AutoSupport de ONTAP recopila telemetría y la envía para su análisis. El asesor digital de Active IQ analiza los datos de AutoSupport y ofrece optimización y atención proactivas. Utilizando la inteligencia artificial, Active IQ puede identificar problemas potenciales y ayudarle a resolverlos antes de que afecten a su negocio.

Active IQ le permite optimizar su infraestructura de datos en el cloud híbrido global mediante la entrega de análisis predictivos aplicables y soporte proactivo a través de un portal basado en cloud y una aplicación para dispositivos móviles. En Active IQ, todos los clientes de NetApp con un contrato activo de SupportEdge disponen de información y recomendaciones basadas en los datos (las funciones varían según el producto y el nivel de soporte).

Estas son algunas cosas que puede hacer con Active IQ:

- Planificación de actualizaciones. Active IQ identifica los problemas en su entorno que se pueden resolver actualizando a una versión más reciente de ONTAP y el componente Upgrade Advisor le ayuda a planificar una actualización correcta.
- Ver el bienestar del sistema. Su consola de Active IQ informa de cualquier problema con el bienestar y le ayuda a corregir estos problemas. Supervise la capacidad del sistema para asegurarse de que nunca se queda sin espacio de almacenamiento. Vea los casos de soporte de su sistema.
- Gestión del rendimiento. Active IQ muestra el rendimiento del sistema durante un período más largo de lo que se puede ver en System Manager. Identifique problemas de configuración y del sistema que afectan a su rendimiento.
- Optimice la eficiencia. Consulte los criterios de medición de la eficiencia del almacenamiento e identifique formas de almacenar más datos en menos espacio.
- Ver el inventario y la configuración. Active IQ muestra información completa sobre la configuración de inventario y software y hardware. Vea cuándo caducan los contratos de servicio y renueve su soporte para asegurarse de que sigue siendo compatible.

#### Información relacionada

["Documentación de NetApp: Asesor digital de Active IQ"](#)

["Inicie Active IQ"](#)

["Servicios de SupportEdge"](#)

## Cuándo y dónde se envían los mensajes de AutoSupport

AutoSupport envía mensajes a diferentes destinatarios, en función del tipo de mensaje. Saber cuándo y dónde envía AutoSupport los mensajes puede ayudarle a comprender los mensajes que recibe por correo electrónico o visualizarlos en el sitio web de Active IQ (antes conocido como My AutoSupport).

A menos que se especifique lo contrario, la configuración de las tablas siguientes son parámetros de `system node autosupport modify` comando.

### Mensajes activados por eventos

Cuando se producen eventos en el sistema que requieren una acción correctiva, AutoSupport envía automáticamente un mensaje activado por el evento.

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
AutoSupport responde a un evento desencadenante en EMS	Direcciones especificadas en <code>-to</code> y <code>-noteto</code> . (Solo se envían los eventos críticos que afectan al servicio).  Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code>  El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>

### Mensajes programados

AutoSupport envía automáticamente varios mensajes con una programación normal.

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
Daily (de forma predeterminada, enviado entre las 12:00 a.m. y la 1:00 a.m. como mensaje de registro)	Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code>  El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>
Daily (de forma predeterminada, enviado entre las 12:00 a.m. y la 1:00 a.m. como mensaje de rendimiento), si el <code>-perf</code> el parámetro se establece en <code>true</code>	Direcciones especificadas en <code>-Partner-address'</code>  El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>
Semanal (de forma predeterminada, enviado el domingo entre las 12:00 a.m. y la 1:00 a. m.)	Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code>  El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>

### Mensajes activados manualmente

Puede iniciar o reenviar manualmente un mensaje de AutoSupport.

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
<p>Puede iniciar manualmente un mensaje mediante el <code>system node autosupport invoke</code> comando</p>	<p>Si se especifica un URI mediante el <code>-uri</code> en la <code>system node autosupport invoke</code> Comando, el mensaje se envía a ese URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> se omite, el mensaje se envía a las direcciones especificadas en <code>-to</code> y.. <code>-partner-address</code>. El mensaje también se envía al soporte técnico si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>.</p>
<p>Puede iniciar manualmente un mensaje mediante el <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando</p>	<p>Si se especifica un URI mediante el <code>-uri</code> en la <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> Comando, el mensaje se envía a ese URI y el archivo de volcado principal se carga en el URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> se omite en la <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando, el mensaje se envía al soporte técnico y el archivo de volcado principal se carga en el sitio de soporte técnico.</p> <p>Ambos escenarios lo requieren <code>-support</code> se establece en <code>enable</code> y.. <code>-transport</code> se establece en <code>https</code> o. <code>http</code>.</p> <p>Debido al gran tamaño de los archivos de volcado principales, el mensaje no se envía a las direcciones especificadas en la <code>-to</code> y.. <code>-partner-addresses</code> parámetros.</p>
<p>Puede iniciar manualmente un mensaje mediante el <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando</p>	<p>Si se especifica un URI mediante el <code>-uri</code> en la <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> Comando, el mensaje se envía a ese URI y el archivo de archivado de rendimiento se carga en el URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> se omite en la <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code>, el mensaje se envía al soporte técnico y el archivo de rendimiento se carga en el sitio de soporte técnico.</p> <p>Ambos escenarios lo requieren <code>-support</code> se establece en <code>enable</code> y.. <code>-transport</code> se establece en <code>https</code> o. <code>http</code>.</p> <p>Debido al gran tamaño de los archivos de archivo de rendimiento, el mensaje no se envía a las direcciones especificadas en la <code>-to</code> y.. <code>-partner-addresses</code> parámetros.</p>



Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
Reenvíe manualmente un mensaje anterior mediante el <code>system node autosupport history retransmit</code> comando	Únicamente del URI que especifique en la <code>-uri</code> parámetro de <code>system node autosupport history retransmit</code> comando

## Mensajes activados por el soporte técnico

El soporte técnico puede solicitar mensajes de AutoSupport con la función AutoSupport OnDemand.

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
Cuando AutoSupport obtiene instrucciones de entrega para generar nuevos mensajes de AutoSupport	Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code>  El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code> y.. <code>-transport</code> se establece en <code>https</code>
Cuando AutoSupport obtiene instrucciones de entrega para reenviar mensajes anteriores de AutoSupport	El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code> y.. <code>-transport</code> se establece en <code>https</code>
Cuando AutoSupport obtiene instrucciones de entrega para generar nuevos mensajes de AutoSupport que cargan archivos de volcado principales o de archivo de rendimiento	El soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code> y.. <code>-transport</code> se establece en <code>https</code> . El volcado principal o el archivo de archivado de rendimiento se cargan en el sitio de soporte técnico.

## Cómo crea AutoSupport y envía los mensajes activados por un evento

AutoSupport crea mensajes de AutoSupport activados por un evento cuando EMS procesa un evento de activación. Un mensaje AutoSupport activado para el evento alerta a los destinatarios sobre problemas que requieren acción correctiva y solo contiene información relevante para el problema. Puede personalizar el contenido que desea incluir y quién recibe los mensajes.

AutoSupport utiliza el siguiente proceso para crear y enviar mensajes de AutoSupport activados por un evento:

1. Cuando EMS procesa un evento de activación, EMS envía una solicitud a AutoSupport.

Un evento trigger es un evento de EMS con un destino de AutoSupport y un nombre que comienza por `callhome.` prefijo.

2. AutoSupport crea un mensaje de AutoSupport activado por eventos.

AutoSupport recopila información básica y de solución de problemas de subsistemas asociados con el desencadenador para crear un mensaje que incluya únicamente información relevante para el evento desencadenador.

Un conjunto predeterminado de subsistemas está asociado con cada desencadenador. Sin embargo, puede optar por asociar subsistemas adicionales a un desencadenador mediante el `system node`

`autosupport trigger modify` comando.

3. AutoSupport envía el mensaje AutoSupport activado por el evento a los destinatarios definidos por el `system node autosupport modify` con el `-to`, `-noteto`, `-partner-address`, y. `-support` parámetros.

Puede habilitar y deshabilitar la entrega de mensajes de AutoSupport para activadores específicos mediante el `system node autosupport trigger modify` con el `-to` y. `-noteto` parámetros.

### Ejemplo de datos enviados para un evento específico

La `storage shelf PSU failed` El evento EMS activa un mensaje que contiene datos básicos de la obligatoria, Archivos de registro, almacenamiento, RAID, ha, Los subsistemas de plataforma y red y los datos de solución de problemas de los subsistemas de almacenamiento, Archivos de registro y obligatorios.

Decide que desea incluir datos sobre NFS en cualquier mensaje de AutoSupport que se envíe como respuesta a un futuro `storage shelf PSU failed` evento. Introduzca el siguiente comando para habilitar los datos a nivel de solución de problemas para NFS en el `callhome.shlf.ps.fault` evento:

```
cluster1::\>
system node autosupport trigger modify -node nodel -autosupport
-message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

Observe que el `callhome.` el prefijo se descarta de `callhome.shlf.ps.fault` evento cuando utilice `system node autosupport trigger` Comandos o cuando los eventos de AutoSupport y EMS se hagan referencia en la CLI.

### Tipos de mensajes de AutoSupport y su contenido

Los mensajes AutoSupport contienen información de estado acerca de los subsistemas compatibles. Saber qué contienen los mensajes de AutoSupport puede ayudarle a interpretar o a responder a los mensajes que reciba por correo electrónico o que aparecen en el sitio Web de Active IQ (anteriormente denominado My AutoSupport).

Tipo de mensaje	Tipo de datos que contiene el mensaje
Activado por evento	Archivos que contienen datos contextuales sobre el subsistema específico en el que se produjo el evento
Todos los días	Archivos de registro
Rendimiento	Datos de rendimiento muestreados durante las 24 horas anteriores
Semanal	Datos de configuración y estado

Tipo de mensaje	Tipo de datos que contiene el mensaje
Activado por la <code>system node autosupport invoke</code> comando	<p>Depende del valor especificado en la <code>-type</code> parámetro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>test</code> envía un mensaje activado por el usuario con algunos datos básicos.</li> </ul> <p>Este mensaje también activa una respuesta de correo electrónico automática del soporte técnico a cualquier dirección de correo electrónico especificada mediante el <code>-to</code> Para confirmar que se están recibiendo mensajes de AutoSupport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>performance</code> envía datos de rendimiento.</li> <li>• <code>all</code> envía un mensaje activado por el usuario con un conjunto completo de datos similar al mensaje semanal, incluidos los datos de resolución de problemas de cada subsistema.</li> </ul> <p>El soporte técnico normalmente solicita este mensaje.</p>
Activado por la <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando	Archivos de volcado principales para un nodo
Activado por la <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando	Archivos de archivado de rendimiento durante un periodo de tiempo específico
Activado por AutoSupport OnDemand	<p>AutoSupport OnDemand puede solicitar mensajes nuevos o pasados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mensajes nuevos, dependiendo del tipo de colección AutoSupport, pueden ser <code>test</code>, <code>all</code>, o <code>performance</code>.</li> <li>• Los mensajes anteriores dependen del tipo de mensaje que se vuelva a enviar.</li> </ul> <p>AutoSupport OnDemand puede solicitar nuevos mensajes que cargan los siguientes archivos en el sitio de soporte de NetApp en <a href="https://mysupport.netapp.com">"mysupport.netapp.com"</a>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volcado de memoria</li> <li>• Archivado del rendimiento</li> </ul>

## Qué son los subsistemas AutoSupport

Cada subsistema proporciona información básica y de solución de problemas que

AutoSupport utiliza para sus mensajes. Cada subsistema también está asociado con eventos desencadenadores que permiten a AutoSupport recopilar de subsistemas únicamente información relevante para el evento desencadenante.

AutoSupport recopila contenido sensible al contexto. Puede ver información acerca de los subsistemas y los eventos desencadenadores mediante el `system node autosupport trigger show` comando.

## Tamaño y tiempo de AutoSupport

AutoSupport recopila información organizada por subsistemas y aplica un presupuesto de tamaño y tiempo sobre el contenido de cada subsistema. A medida que crecen los sistemas de almacenamiento, los presupuestos de AutoSupport proporcionan control sobre la carga útil de AutoSupport, que, a su vez, proporciona una entrega escalable de datos de AutoSupport.

AutoSupport deja de recopilar información y acorta el contenido de AutoSupport si el contenido del subsistema supera su tamaño o presupuesto para tiempo. Si el contenido no se puede trunca fácilmente (por ejemplo, archivos binarios), AutoSupport omite el contenido.

Solo debe modificar el tamaño y el presupuesto de tiempo predeterminados si el soporte de NetApp le solicita que lo haga. También puede revisar el tamaño predeterminado y los presupuestos de tiempo de los subsistemas mediante el `autosupport manifest show` comando.

## Archivos enviados en mensajes AutoSupport activados por eventos

Los mensajes AutoSupport activados por eventos sólo contienen información básica y de solución de problemas de subsistemas asociados al evento que provocó que AutoSupport genere el mensaje. Los datos específicos ayudan a los partners de soporte y soporte de NetApp a solucionar el problema.

AutoSupport utiliza los siguientes criterios para controlar el contenido de los mensajes de AutoSupport activados por un evento:

- Qué subsistemas están incluidos

Los datos se agrupan en subsistemas, incluidos subsistemas comunes, como los archivos de registro y subsistemas específicos, como RAID. Cada evento activa un mensaje que sólo contiene los datos de subsistemas específicos.

- El nivel de detalle de cada subsistema incluido

Los datos de cada subsistema incluido se proporcionan a nivel básico o de resolución de problemas.

Puede ver todos los eventos posibles y determinar qué subsistemas se incluyen en los mensajes acerca de cada evento mediante el `system node autosupport trigger show` con el `-instance` parámetro.

Además de los subsistemas incluidos de forma predeterminada para cada evento, puede agregar subsistemas adicionales en un nivel básico o de solución de problemas mediante el `system node autosupport trigger modify` comando.

## Archivos de registro enviados en mensajes de AutoSupport

Los mensajes de AutoSupport pueden contener varios archivos de registro clave que permiten al personal de soporte técnico revisar la actividad reciente del sistema.

Todos los tipos de mensajes de AutoSupport pueden incluir los siguientes archivos de registro cuando el subsistema de archivos de registro está habilitado:

Archivo de registro	Cantidad de datos incluidos del archivo
<ul style="list-style-type: none"><li>Archivos de registro de /mroot/etc/log/mlog/ directorio</li><li>El archivo de registro DE MENSAJES</li></ul>	<p>Solo se han añadido líneas nuevas a los registros desde el último mensaje de AutoSupport hasta un máximo especificado. Esto garantiza que los mensajes AutoSupport tengan datos únicos, relevantes, no superpuestos.</p> <p>(Los archivos de registro de los partners son la excepción; para los partners, se incluyen los datos máximos permitidos).</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Archivos de registro de /mroot/etc/log/shelflog/ directorio</li><li>Archivos de registro de /mroot/etc/log/acp/ directorio</li><li>Datos de registro del sistema de gestión de eventos (EMS)</li></ul>	<p>Las líneas de datos más recientes hasta un máximo especificado.</p>

El contenido de los mensajes de AutoSupport puede cambiar entre las versiones de ONTAP.

## Archivos enviados en mensajes semanales de AutoSupport

Los mensajes semanales de AutoSupport contienen datos adicionales de configuración y estado que son útiles para realizar el seguimiento de los cambios que se producen en el sistema a lo largo del tiempo.

La siguiente información se envía en mensajes semanales de AutoSupport:

- Información básica sobre cada subsistema
- Contenido de seleccionado /mroot/etc archivos de directorio
- Archivos de registro
- Resultado de comandos que proporcionan información del sistema
- Información adicional, incluida la información de la base de datos replicada (RDB), las estadísticas de servicio, etc.

## De qué manera AutoSupport OnDemand obtiene instrucciones de entrega del soporte técnico

AutoSupport OnDemand se comunica periódicamente con el soporte técnico para

obtener instrucciones de entrega para enviar, reenviar y rechazar mensajes de AutoSupport, así como para cargar archivos de gran tamaño en el sitio de soporte de NetApp. AutoSupport OnDemand permite enviar mensajes de AutoSupport bajo demanda en lugar de esperar a que se ejecute el trabajo de AutoSupport semanal.

OnDemand de AutoSupport consta de los siguientes componentes:

- Cliente OnDemand de AutoSupport que se ejecuta en cada nodo
- Servicio OnDemand de AutoSupport que reside en el soporte técnico

El cliente OnDemand de AutoSupport sondea periódicamente el servicio AutoSupport OnDemand para obtener instrucciones de entrega del soporte técnico. Por ejemplo, el soporte técnico puede utilizar el servicio AutoSupport OnDemand para solicitar que se genere un nuevo mensaje de AutoSupport. Cuando el cliente AutoSupport OnDemand sondea el servicio AutoSupport OnDemand, el cliente obtiene las instrucciones de entrega y envía el nuevo mensaje de AutoSupport bajo demanda según corresponda.

AutoSupport OnDemand está habilitado de forma predeterminada. Sin embargo, AutoSupport OnDemand utiliza algunos ajustes de AutoSupport para continuar comunicándose con el soporte técnico. AutoSupport OnDemand se comunica automáticamente con el soporte técnico cuando se cumplen los siguientes requisitos:

- AutoSupport está habilitado.
- AutoSupport está configurado para enviar mensajes al soporte técnico.
- AutoSupport se configura para utilizar el protocolo de transporte HTTPS.

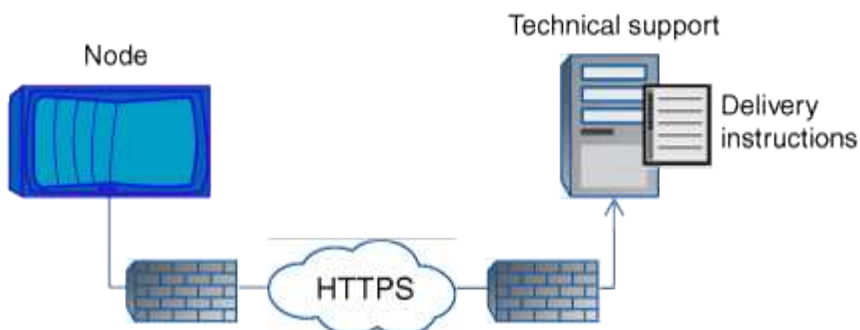
El cliente AutoSupport OnDemand envía solicitudes HTTPS a la misma ubicación de soporte técnico a la que se envían los mensajes de AutoSupport. El cliente AutoSupport OnDemand no acepta conexiones entrantes.



AutoSupport OnDemand utiliza la cuenta de usuario «'AutoSupport'» para comunicarse con la asistencia técnica. ONTAP le impide eliminar esta cuenta.

Si desea deshabilitar AutoSupport OnDemand, pero mantener AutoSupport habilitado, utilice el comando:  
Link:[https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli-9121/system-node-autosupport-modify.html#parameters\[system node autosupport modify -ondemand-state disable\]](https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli-9121/system-node-autosupport-modify.html#parameters[system node autosupport modify -ondemand-state disable]).

En la siguiente ilustración, se muestra cómo AutoSupport OnDemand envía las solicitudes HTTPS al soporte técnico para obtener instrucciones de entrega.



Las instrucciones de entrega pueden incluir solicitudes para que AutoSupport haga lo siguiente:

- Generar nuevos mensajes de AutoSupport.

El soporte técnico puede solicitar nuevos mensajes de AutoSupport como ayuda para la clasificación de

problemas.

- Genere nuevos mensajes de AutoSupport que cargan archivos de volcado principales o archivos de archivado de rendimiento en el sitio de soporte de NetApp.

El soporte técnico puede solicitar un volcado de memoria o archivos de archivado de rendimiento que ayuden a clasificar los problemas.

- Retransmita mensajes de AutoSupport generados previamente.

Esta solicitud se produce automáticamente si no se ha recibido un mensaje debido a un fallo de entrega.

- Deshabilite la entrega de mensajes de AutoSupport para eventos de activación específicos.

El soporte técnico puede deshabilitar la entrega de datos que no se utiliza.

## Estructura de los mensajes AutoSupport enviados por correo electrónico

Cuando se envía un mensaje AutoSupport por correo electrónico, el mensaje tiene un asunto estándar, un cuerpo breve y un archivo adjunto grande en formato de archivo 7z que contiene los datos.



Si AutoSupport está configurado para ocultar datos privados, cierta información, como el nombre de host, se omite o se oculta en el encabezado, el asunto, el cuerpo y los datos adjuntos.

### Asunto

La línea de asunto de los mensajes enviados por el mecanismo AutoSupport contiene una cadena de texto que identifica el motivo de la notificación. El formato de la línea del asunto es el siguiente:

Notificación DE grupo HA de *System\_Name (Message) Severity*

- *System\_Name* es el nombre de host o el ID del sistema, según la configuración de AutoSupport

### Cuerpo

El cuerpo del mensaje de AutoSupport contiene la siguiente información:

- Fecha y Marca de hora del mensaje
- Versión de ONTAP en el nodo que generó el mensaje
- El ID del sistema, el número de serie y el nombre de host del nodo que generó el mensaje
- Número de secuencia de AutoSupport
- Nombre y ubicación del contacto SNMP, si se especifica
- El ID del sistema y el nombre de host del partner de alta disponibilidad

### Archivos adjuntos

La información clave de un mensaje de AutoSupport contiene archivos comprimidos en un archivo 7z llamado `body.7z` y adjunto al mensaje.

Los archivos contenidos en el archivo adjunto son específicos del tipo de mensaje AutoSupport.

## Tipos de gravedad de AutoSupport

Los mensajes de AutoSupport tienen tipos de gravedad que le ayudan a entender el propósito de cada mensaje, por ejemplo, para llamar la atención inmediata a un problema de emergencia, o sólo para proporcionar información.

Los mensajes tienen una de las siguientes gravedades:

- **Alerta:** Los mensajes de alerta indican que podría producirse un evento de nivel superior si no realiza alguna acción.

Debe realizar una acción contra los mensajes de alerta en un plazo de 24 horas.

- **Emergencia:** Los mensajes de emergencia se muestran cuando se produce una interrupción.

Usted debe tomar una acción contra los mensajes de emergencia inmediatamente.

- **Error:** Las condiciones de error indican lo que podría suceder si ignora.
- **Aviso:** Condición normal pero significativa.
- **Info:** El mensaje informativo proporciona detalles sobre el problema, que usted puede ignorar.
- **Depurar:** Los mensajes de nivel de depuración proporcionan instrucciones que debe realizar.

Si su organización de soporte interno recibe mensajes de AutoSupport por correo electrónico, la gravedad aparecerá en la línea del asunto del mensaje de correo electrónico.

## Requisitos para usar AutoSupport

Debe utilizar HTTPS con TLSv1,2 o SMTP seguro para la entrega de mensajes de AutoSupport a fin de proporcionar la mejor seguridad y admitir todas las funciones de AutoSupport más recientes. Se rechazarán los mensajes de AutoSupport entregados con cualquier otro protocolo.

### Protocolos compatibles

Todos estos protocolos se ejecutan en IPv4 o IPv6, según la familia de direcciones a la que se resuelve el nombre.



Protocolo y puerto	Descripción
HTTPS en el puerto 443	<p>Este es el protocolo predeterminado. Debe utilizarlo siempre que sea posible.</p> <p>Este protocolo es compatible con AutoSupport OnDemand y la carga de archivos de gran tamaño.</p> <p>El certificado del servidor remoto se valida con el certificado raíz, a menos que se deshabilite la validación.</p> <p>La entrega utiliza una solicitud PUT HTTPS. Con PUT, si la solicitud falla durante la transmisión, la solicitud se reinicia donde se detuvo. Si el servidor que recibe la solicitud no admite PUT, la entrega utiliza una solicitud POST HTTPS.</p>
HTTP en el puerto 80	<p>Este protocolo es el más preferido que SMTP.</p> <p>Este protocolo admite cargas de archivos de gran tamaño, pero no AutoSupport OnDemand.</p> <p>La entrega utiliza una solicitud PUT HTTPS. Con PUT, si la solicitud falla durante la transmisión, la solicitud se reinicia donde se detuvo. Si el servidor que recibe la solicitud no admite PUT, la entrega utiliza una solicitud POST HTTPS.</p>
SMTP en el puerto 25 u otro puerto	<p>Solo debe utilizar este protocolo si la conexión de red no permite HTTPS.</p> <p>El valor predeterminado del puerto es 25, pero puede configurar AutoSupport para que utilice un puerto diferente.</p> <p>Tenga en cuenta las siguientes limitaciones al utilizar SMTP:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se admiten las cargas de archivos de gran tamaño bajo demanda de AutoSupport.</li> <li>• Los datos no están cifrados.</li> </ul> <p>SMTP envía datos en texto sin cifrar, haciendo que el texto en el mensaje de AutoSupport sea fácil de interceptar y leer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se pueden introducir limitaciones en la longitud del mensaje y la longitud de la línea.</li> </ul>

Si configura AutoSupport con direcciones de correo electrónico específicas para su organización de soporte interno o una organización de partner de soporte, esos mensajes siempre los envía SMTP.

Por ejemplo, si utiliza el protocolo recomendado para enviar mensajes al soporte técnico y también desea enviar mensajes a la organización de soporte interno, los mensajes se transportarán mediante HTTPS y SMTP, respectivamente.

AutoSupport limita el tamaño máximo de archivo para cada protocolo. La configuración predeterminada para las transferencias HTTP y HTTPS es 25 MB. El valor predeterminado para las transferencias SMTP es 5 MB. Si el tamaño del mensaje de AutoSupport supera el límite configurado, AutoSupport entregará la mayor parte posible del mensaje. Se puede editar el tamaño máximo modificando la configuración de AutoSupport. Consulte `system node autosupport modify manual` para más información.



AutoSupport anula automáticamente el límite de tamaño máximo de archivo de los protocolos HTTPS y HTTP cuando se generan y envían mensajes de AutoSupport que cargan archivos de volcado principales o de archivo de rendimiento al sitio de soporte de NetApp o un URI especificado. La anulación automática sólo se aplica cuando se cargan archivos mediante el `system node autosupport invoke-core-upload` o la `system node autosupport invoke-performance-archive` comandos.

## Requisitos de configuración

Dependiendo de la configuración de red, el protocolo HTTPS puede requerir una configuración adicional de una URL de proxy. Si HTTPS envía mensajes de AutoSupport al soporte técnico y tiene un proxy, debe identificar la URL de ese proxy. Si el proxy utiliza un puerto distinto del predeterminado, que es 3128, puede especificar el puerto para ese proxy. También puede especificar un nombre de usuario y una contraseña para la autenticación del proxy.

Si utiliza SMTP para enviar mensajes de AutoSupport a la organización de soporte interno o al soporte técnico, debe configurar un servidor de correo externo. El sistema de almacenamiento no funciona como un servidor de correo; requiere un servidor de correo externo en su sitio para enviar correo. El servidor de correo debe ser un host que escucha en el puerto SMTP (25) u otro puerto, y debe estar configurado para enviar y recibir codificación MIME (Extensiones multipropósito de correo Internet) de 8 bits. Los hosts de correo de ejemplo incluyen un host UNIX que ejecuta un servidor SMTP como el programa sendmail y un servidor Windows que ejecuta el servidor Microsoft Exchange. Puede tener uno o más hosts de correo.

## Configure AutoSupport

Puede controlar si la información de AutoSupport se envía al soporte técnico y a la organización de soporte interna, y luego probar que la configuración es correcta.

### Acerca de esta tarea

En ONTAP 9.5 y versiones posteriores, es posible habilitar AutoSupport y modificar su configuración en todos los nodos del clúster de forma simultánea. Cuando un nuevo nodo se une al clúster, el nodo hereda automáticamente la configuración del clúster de AutoSupport. No es necesario actualizar la configuración en cada nodo por separado.



A partir de ONTAP 9.5, el ámbito de la `system node autosupport modify` el comando se encuentra en todo el clúster. La configuración de AutoSupport se modifica en todos los nodos del clúster, incluso cuando el `-node` se especifica la opción. La opción se omite, pero se conserva para la compatibilidad con versiones anteriores de la CLI.

En ONTAP 9.4 y versiones anteriores, el alcance del `system node autosupport modify` el comando es específico del nodo. La configuración de AutoSupport debe modificarse en cada nodo del clúster.

De manera predeterminada, AutoSupport se habilita en cada nodo para enviar mensajes al soporte técnico mediante el protocolo de transporte HTTPS.

Debe utilizar HTTPS con TLSv1,2 o SMTP seguro para la entrega de mensajes de AutoSupport a fin de proporcionar la mejor seguridad y admitir todas las funciones de AutoSupport más recientes.

**Pasos**

- 1. Asegúrese de que AutoSupport esté habilitado:

```
system node autosupport modify -state enable
```

- 2. Si desea que el soporte técnico reciba mensajes de AutoSupport, utilice el comando siguiente:

```
system node autosupport modify -support enable
```

Debe habilitar esta opción si desea habilitar AutoSupport para trabajar con AutoSupport OnDemand o si desea cargar archivos grandes, como archivos de volcado de memoria y de archivo de rendimiento, al soporte técnico o una URL específica.

- 3. Si el soporte técnico está habilitado para recibir mensajes de AutoSupport, especifique el protocolo de transporte que debe utilizar para los mensajes.

Es posible elegir entre las siguientes opciones:

Si desea...	A continuación, configure los siguientes parámetros del <code>system node autosupport modify</code> comando...
Utilizar el protocolo HTTPS predeterminado	<ul style="list-style-type: none"><li>a. Configurado <code>-transport</code> para <code>https</code>.</li><li>b. Si utiliza un proxy, establezca <code>-proxy-url</code> A la dirección URL de su proxy. Esta configuración admite la comunicación con AutoSupport OnDemand y la carga de archivos de gran tamaño.</li></ul>
Utilice SMTP	<p>Configurado <code>-transport</code> para <code>smtp</code>.</p> <p>Esta configuración no admite AutoSupport OnDemand ni la carga de archivos de gran tamaño.</p>

- 4. Si desea que su organización de soporte interno o un partner de soporte reciban mensajes de AutoSupport, realice las siguientes acciones:

- a. Identifique a los destinatarios de su organización estableciendo los siguientes parámetros de `system node autosupport modify` comando:

Configurar este parámetro...	A esto...
------------------------------	-----------

-to	Hasta cinco direcciones de correo electrónico individuales separadas por comas o listas de distribución en su organización de soporte interno que recibirán mensajes clave de AutoSupport
-noteto	Hasta cinco direcciones de correo electrónico individuales separadas por comas o listas de distribución en su organización de soporte interno que recibirán una versión abreviada de los mensajes clave de AutoSupport diseñados para teléfonos móviles y otros dispositivos móviles
-partner-address	Hasta cinco direcciones de correo electrónico individuales separadas por comas o listas de distribución en su organización de partners de soporte que recibirán todos los mensajes de AutoSupport

b. Compruebe que las direcciones se han configurado correctamente enumerando los destinos mediante el `system node autosupport destinations show` comando.

5. Si va a enviar mensajes a su organización de soporte interno o ha elegido el transporte SMTP para mensajes al soporte técnico, configure SMTP estableciendo los siguientes parámetros de `system node autosupport modify` comando:

- Configurado `-mail-hosts` en uno o más hosts de correo, separados por comas.

Puede establecer un máximo de cinco.

Puede configurar un valor de puerto para cada host de correo especificando dos puntos y un número de puerto después del nombre de host de correo: Por ejemplo, `mymailhost.example.com:5678`, donde 5678 es el puerto del host de correo.

- Configurado `-from` A la dirección de correo electrónico que envía el mensaje AutoSupport.

6. Configure DNS.

7. Opcionalmente, agregue opciones de comando si desea cambiar ajustes específicos:

Si desea hacer esto...	A continuación, configure los siguientes parámetros del <code>system node autosupport modify</code> comando...
Oculte datos privados eliminando, enmascarando o codificando datos confidenciales en los mensajes	Configurado <code>-remove-private-data</code> para <code>true</code> . Si cambia de <code>false</code> para <code>true</code> , Se eliminan todos los archivos de historial de AutoSupport y todos los archivos asociados.
Detenga el envío de datos de rendimiento en mensajes periódicos de AutoSupport	Configurado <code>-perf</code> para <code>false</code> .

8. Compruebe la configuración general mediante el `system node autosupport show` con el `-node`

parámetro.

9. Verifique el funcionamiento de la AutoSupport mediante el `system node autosupport check show` comando.

Si se informa de algún problema, utilice `system node autosupport check show-details` comando para ver más información.

10. Comprobar que se envían y reciben mensajes de AutoSupport:

- a. Utilice la `system node autosupport invoke` con el `-type` parámetro establecido en test.

```
cluster1::> system node autosupport invoke -type test -node node1
```

- b. Confirme que NetApp recibe sus mensajes de AutoSupport:

el historial de AutoSupport del nodo del sistema muestra `-node local`

El estado del último mensaje AutoSupport saliente debería cambiar a `sent-successful` para todos los destinos de protocolo adecuados.

- a. De manera opcional, si el mensaje de AutoSupport se envía a la organización de soporte interna o a su partner de soporte, consulte el correo electrónico de cualquier dirección que haya configurado para el `-to`, `-noteto`, o `-partner-address` parámetros de `system node autosupport modify` comando.

## Cargar archivos de volcado principales

Cuando se guarda un archivo de volcado principal, se genera un mensaje de evento. Si el servicio AutoSupport está habilitado y configurado para enviar mensajes al soporte de NetApp, se transmite un mensaje AutoSupport y se le envía un mensaje de correo electrónico de confirmación automatizado.

### Lo que necesitará

- Debe haber configurado AutoSupport con las siguientes opciones:
  - AutoSupport está habilitado en el nodo.
  - AutoSupport está configurado para enviar mensajes al soporte técnico.
  - AutoSupport está configurado para utilizar el protocolo de transporte HTTP o HTTPS.

El protocolo de transporte SMTP no se admite cuando se envían mensajes que incluyen archivos de gran tamaño, como archivos de volcado principales.

### Acerca de esta tarea

También se puede cargar el archivo de volcado principal a través del servicio AutoSupport mediante HTTPS con el `system node autosupport invoke-core-upload` Si lo solicita el soporte de NetApp.

["Cómo cargar un archivo en NetApp"](#)

### Pasos

1. Vea los archivos de volcado principales de un nodo mediante el `system node coredump show` comando.

En el siguiente ejemplo, se muestran los archivos de volcado principales para el nodo local:

```
cluster1::> system node coredump show -node local
Node:Type Core Name Saved Panic Time
-----
node:kernel
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz true 9/11/2013 15:05:01
```

2. Genere un mensaje de AutoSupport y cargue un archivo de volcado principal con la `system node autosupport invoke-core-upload` comando.

En el siguiente ejemplo, se genera un mensaje de AutoSupport y se envía a la ubicación predeterminada, es decir, al soporte técnico, y el archivo de volcado principal se carga en la ubicación predeterminada, que es el sitio de soporte de NetApp:

```
cluster1::> system node autosupport invoke-core-upload -core-filename
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz -node local
```

En el ejemplo siguiente, se genera un mensaje de AutoSupport que se envía a la ubicación especificada en el URI y el archivo de volcado principal se carga en el URI:

```
cluster1::> system node autosupport invoke-core-upload -uri
https://files.company.com -core-filename
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz -node local
```

## Cargue archivos de archivado de rendimiento

Puede generar y enviar un mensaje de AutoSupport que contenga un archivo de rendimiento. De forma predeterminada, el soporte técnico de NetApp recibe el mensaje AutoSupport y el archivo de rendimiento se carga en el sitio de soporte de NetApp. Puede especificar un destino alternativo para el mensaje y cargarlo.

### Lo que necesitará

- Debe haber configurado AutoSupport con las siguientes opciones:
  - AutoSupport está habilitado en el nodo.
  - AutoSupport está configurado para enviar mensajes al soporte técnico.
  - AutoSupport está configurado para utilizar el protocolo de transporte HTTP o HTTPS.

El protocolo de transporte SMTP no se admite cuando se envían mensajes que incluyen archivos de gran tamaño, como archivos de archivado de rendimiento.

## Acerca de esta tarea

Debe especificar una fecha de inicio para los datos de archivo de rendimiento que desea cargar. La mayoría de los sistemas de almacenamiento conservan los archivos de rendimiento durante dos semanas, lo que permite especificar una fecha de inicio hasta hace dos semanas. Por ejemplo, si hoy es el 15 de enero, puede especificar una fecha de inicio del 2 de enero.

## Paso

1. Genere un mensaje de AutoSupport y cargue el archivo de archivado de rendimiento mediante la `system node autosupport invoke-performance-archive` comando.

En el siguiente ejemplo, se añaden 4 horas de archivos de archivado de rendimiento desde el 12 de enero de 2015 a un mensaje de AutoSupport y se cargan en la ubicación predeterminada, que es el sitio de soporte de NetApp:

```
cluster1::> system node autosupport invoke-performance-archive -node
local -start-date 1/12/2015 13:42:09 -duration 4h
```

En el siguiente ejemplo, se agregan 4 horas de archivos de rendimiento desde el 12 de enero de 2015 a un mensaje de AutoSupport y se cargan en la ubicación especificada por el URI:

```
cluster1::> system node autosupport invoke-performance-archive -node
local -start-date 1/12/2015 13:42:09 -duration 4h -uri
https://files.company.com
```

## Obtener descripciones de mensajes de AutoSupport

Las descripciones de los mensajes de AutoSupport que recibe están disponibles a través del traductor de syslog de ONTAP.

## Pasos

1. Vaya a la ["Traductor de syslog"](#).
2. En el campo **Versión**, introduzca la versión de ONTAP que está utilizando. En el campo **cadena de búsqueda**, introduzca "callhome". Seleccione **Traducir**.
3. Syslog Translator mostrará alfabéticamente todos los eventos que coincidan con la cadena de mensaje introducida.

## Comandos para gestionar AutoSupport

Utilice la `system node autosupport` Comandos para cambiar o ver la configuración de AutoSupport, mostrar información acerca de mensajes anteriores de AutoSupport y enviar, reenviar o cancelar un mensaje de AutoSupport.

## Configure AutoSupport

Si desea...	Se usa este comando...
Controle si se envían mensajes de AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code> con la <code>-state</code> parámetro
Controlar si se envían mensajes de AutoSupport al soporte técnico	<code>system node autosupport modify</code> con la <code>-support</code> parámetro
Configure AutoSupport o modifique la configuración de AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code>
Habilite y deshabilite los mensajes de AutoSupport a su organización de soporte interno para eventos de activación individuales y especifique informes de subsistema adicionales que se incluirán en los mensajes enviados en respuesta a eventos de activación individuales	<code>system node autosupport trigger modify</code>

### Muestra información acerca de la configuración de AutoSupport

Si desea...	Se usa este comando...
Mostrar la configuración de AutoSupport	<code>system node autosupport show</code> con la <code>-node</code> parámetro
Vea un resumen de todas las direcciones y direcciones URL que reciben mensajes de AutoSupport	<code>system node autosupport destinations show</code>
Mostrar los mensajes de AutoSupport que se envían a su organización de soporte interno para eventos de activación individuales	<code>system node autosupport trigger show</code>
Mostrar el estado de la configuración de AutoSupport, así como la entrega a varios destinos	<code>system node autosupport check show</code>
Mostrar el estado detallado de la configuración de AutoSupport, así como la entrega a varios destinos	<code>system node autosupport check show-details</code>



### Muestra información acerca de los mensajes anteriores de AutoSupport

Si desea...	Se usa este comando...
Muestra información acerca de uno o más de los 50 mensajes de AutoSupport más recientes	<code>system node autosupport history show</code>



Si desea...	Se usa este comando...
Muestra información sobre los mensajes de AutoSupport recientes generados para cargar archivos de volcado principal o de archivado de rendimiento en el sitio de soporte técnico o un URI especificado	<code>system node autosupport history show-upload-details</code>
Vea la información de los mensajes de AutoSupport, incluidos el nombre y el tamaño de cada archivo recopilado para el mensaje, junto con cualquier error	<code>system node autosupport manifest show</code>

## Enviar, reenviar o cancelar mensajes de AutoSupport

Si desea...	Se usa este comando...
<p>Retransmitir un mensaje AutoSupport almacenado localmente, identificado por su número de secuencia AutoSupport</p> <div>  <p>Si retransmite un mensaje de AutoSupport y si la compatibilidad ya recibió ese mensaje, el sistema de soporte no creará una incidencia duplicada. Si, por otro lado, el soporte no recibió ese mensaje, entonces el sistema AutoSupport analizará el mensaje y creará un caso, si es necesario.</p> </div>	<p><code>system node autosupport history retransmit</code></p>
<p>Generar y enviar un mensaje de AutoSupport, por ejemplo, con fines de pruebas</p>	<p><code>system node autosupport invoke</code></p> <div>  <p>Utilice la <code>-force</code> Parámetro para enviar un mensaje incluso si AutoSupport está deshabilitado. Utilice la <code>-uri</code> parámetro para enviar el mensaje al destino que especifique en lugar del destino configurado.</p> </div>
<p>Cancelar un mensaje de AutoSupport</p>	<p><code>system node autosupport history cancel</code></p>

### Información relacionada

["Comandos de ONTAP 9"](#)

## La información incluida en el manifiesto AutoSupport

El manifiesto AutoSupport ofrece una vista detallada de los archivos recopilados para cada mensaje de AutoSupport. El manifiesto AutoSupport también incluye información sobre los errores de recopilación cuando AutoSupport no puede recopilar los archivos

que necesita.

El manifiesto de AutoSupport incluye la siguiente información:

- Número de secuencia del mensaje AutoSupport
- Qué archivos incluye AutoSupport en el mensaje AutoSupport
- Tamaño de cada archivo, en bytes
- Estado de la colección de manifiesto AutoSupport
- Descripción del error, si AutoSupport no pudo recopilar uno o varios archivos

Puede ver el manifiesto AutoSupport mediante la `system node autosupport manifest show` comando.

El manifiesto AutoSupport se incluye con todos los mensajes de AutoSupport y se presenta en formato XML, lo que significa que puede utilizar un visor XML genérico para leerlo o verlo utilizando el portal Active IQ (anteriormente conocido como My AutoSupport).

## Supresión de casos AutoSupport durante las ventanas de mantenimiento programadas

La supresión de casos de AutoSupport permite impedir que se creen casos innecesarios mediante mensajes de AutoSupport que se activan durante las ventanas de mantenimiento programadas.

Para suprimir casos de AutoSupport, debe invocar manualmente un mensaje de AutoSupport con una cadena de texto con formato especial: `MAINT=xh`. `x` es la duración del plazo de mantenimiento en unidades de horas.

### Información relacionada

["Cómo impedir la creación automática de casos durante las ventanas de mantenimiento programado"](#)

## Solucionar problemas de AutoSupport cuando no se reciben mensajes

Si el sistema no envía el mensaje de AutoSupport, puede determinar si esto es porque AutoSupport no puede generar el mensaje o no puede entregar el mensaje.

### Pasos

1. Compruebe el estado de entrega de los mensajes mediante el `system node autosupport history show` comando.
2. Lea el estado.

Este estado	Medios
inicializando	Se está iniciando el proceso de recopilación. Si este estado es temporal, todo está bien. Sin embargo, si este estado persiste, hay un problema.
error de recopilación	AutoSupport no puede crear el contenido de AutoSupport en el directorio de spool. Para ver qué está intentando recopilar AutoSupport, introduzca el <code>system node autosupport history show -detail</code> comando.

Este estado	Medios
recogida en curso	AutoSupport está recopilando contenido de AutoSupport. Para ver la recopilación de AutoSupport, introduzca la <code>system node autosupport manifest show</code> comando.
en cola	Los mensajes de AutoSupport se ponen en cola para su entrega, pero aún no se han entregado.
transmitiendo	AutoSupport proporciona mensajes actualmente.
enviado correctamente	AutoSupport ha entregado el mensaje correctamente. Para averiguar dónde ha entregado el mensaje AutoSupport, introduzca el <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
ignorar	AutoSupport no tiene destinos para el mensaje. Para ver los detalles de la entrega, introduzca la <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
volver a poner en cola	AutoSupport intentó entregar mensajes, pero el intento falló. Como resultado, AutoSupport volvió a colocar los mensajes en la cola de entrega para otro intento. Para ver el error, introduzca el <code>system node autosupport history show</code> comando.
la transmisión ha fallado	AutoSupport no pudo entregar el mensaje el número especificado de veces y dejó de intentar entregar el mensaje. Para ver el error, introduzca el <code>system node autosupport history show</code> comando.
ondemand-ignore	El mensaje AutoSupport se procesó correctamente, pero el servicio OnDemand de AutoSupport decidió ignorarlo.

3. Ejecute una de las siguientes acciones:

Para este estado	Haga esto
error de inicialización o recopilación	<p>Póngase en contacto con el soporte de NetApp, porque AutoSupport no puede generar el mensaje. Mencione el siguiente artículo de la base de conocimientos:</p> <p><a href="#">"AutoSupport no puede proporcionar: Estado bloqueado en inicialización"</a></p>
se ha producido un error al ignorar, volver a poner en cola o al transmitir	Compruebe que los destinos estén configurados correctamente para SMTP, HTTP o HTTPS porque AutoSupport no puede entregar el mensaje.

## Solucione problemas de entrega de mensajes de AutoSupport a través de HTTP o HTTPS

Si el sistema no envía el mensaje AutoSupport esperado y utiliza HTTP o HTTPS, o la función de actualización automática no está funcionando, puede comprobar una serie de configuraciones para resolver el problema.

### Lo que necesitará

Debe haber confirmado la conectividad de red básica y la búsqueda de DNS:

- El LIF de gestión de nodos debe estar activo para tener el estado operativo y administrativo.
- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento en la misma subred desde la LIF de gestión del clúster (no una LIF en ninguno de los nodos).
- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento fuera de la subred desde la LIF de administración de clústeres.
- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento fuera de la subred desde la LIF de administración de clústeres con el nombre del host (no la dirección IP).

### Acerca de esta tarea

Estos pasos son para casos en los que se ha determinado que AutoSupport puede generar el mensaje, pero no puede entregarlo a través de HTTP o HTTPS.

Si encuentra errores o no puede completar un paso de este procedimiento, determine y resuelva el problema antes de continuar con el siguiente paso.

### Pasos

1. Muestre el estado detallado del subsistema AutoSupport:

```
system node autosupport check show-details
```

Esto incluye verificar la conectividad a los destinos de AutoSupport, mediante el envío de mensajes de prueba y la provisión de una lista de los posibles errores en las opciones de configuración de AutoSupport.

2. Compruebe el estado de la LIF de gestión de nodos:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

La status-oper y.. status-admin los campos deberán devolver «'up'».

3. Registre el nombre de la SVM, el nombre de la LIF y la dirección IP de la LIF para usarlos más adelante.
4. Asegúrese de que DNS esté habilitado y configurado correctamente:

```
vserver services name-service dns show
```

5. Resuelva los errores devueltos por el mensaje de AutoSupport:

```
system node autosupport history show -node * -fields node,seq-  
num,destination,last-update,status,error
```

Para obtener ayuda sobre la solución de problemas de los errores devueltos, consulte ["Guía de resolución](#)

de ONTAP AutoSupport (Transport HTTPS y HTTP)".

6. Confirme que el clúster puede acceder a los servidores que necesita y a Internet correctamente:

- a. `network traceroute -lif node-management_LIF -destination DNS server`
- b. `network traceroute -lif node_management_LIF -destination support.netapp.com`



La dirección `support.netapp.com` en sí mismo no responde a ping/traceroute, pero la información por salto es valiosa.

- c. `system node autosupport show -fields proxy-url`
- d. `network traceroute -node node_management_LIF -destination proxy_url`

Si alguna de estas rutas no funciona, pruebe la misma ruta desde un host en funcionamiento en la misma subred que el clúster, utilizando la utilidad «tracert» o «tracert» que se encuentra en la mayoría de los clientes de red de terceros. Esto le ayuda a determinar si el problema está en la configuración de red o en la configuración del clúster.

7. Si utiliza HTTPS para el protocolo de transporte AutoSupport, asegúrese de que el tráfico HTTPS pueda salir de la red:

- a. Configure un cliente web en la misma subred que la LIF de gestión de clústeres.

Asegúrese de que todos los parámetros de configuración sean los mismos valores que para la configuración de AutoSupport, incluido el uso del mismo servidor proxy, nombre de usuario, contraseña y puerto.

- b. Acceso `https://support.netapp.com` con el cliente web.

El acceso debe ser correcto. Si no es así, asegúrese de que todos los firewalls estén configurados correctamente para permitir el tráfico HTTPS y DNS, y de que el servidor proxy esté configurado correctamente. Para obtener más información sobre la configuración de la resolución de nombres estáticos para `support.netapp.com`, consulte el artículo de Knowledge base ["Cómo se puede añadir una entrada DE HOST en ONTAP para la versión support.netapp.com?"](#)

8. A partir de ONTAP 9.10.1, si ha activado la función de actualización automática, asegúrese de que dispone de conectividad HTTPS con las siguientes direcciones URL adicionales:

- `https://support-sg-emea.netapp.com`
- `https://support-sg-naeast.netapp.com`
- `https://support-sg-nawest.netapp.com`

## Solucionar los problemas de entrega de mensajes de AutoSupport a través de SMTP

Si el sistema no puede entregar mensajes de AutoSupport a través de SMTP, puede comprobar una serie de opciones para resolver el problema.

### Lo que necesitará

Debe haber confirmado la conectividad de red básica y la búsqueda de DNS:

- El LIF de gestión de nodos debe estar activo para tener el estado operativo y administrativo.

- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento en la misma subred desde la LIF de gestión del clúster (no una LIF en ninguno de los nodos).
- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento fuera de la subred desde la LIF de administración de clústeres.
- Debe poder hacer ping a un host en funcionamiento fuera de la subred desde la LIF de administración de clústeres con el nombre del host (no la dirección IP).

### Acerca de esta tarea

Estos pasos son para casos en los que ha determinado que AutoSupport puede generar el mensaje, pero no puede entregarlo a través de SMTP.

Si encuentra errores o no puede completar un paso de este procedimiento, determine y resuelva el problema antes de continuar con el siguiente paso.

Todos los comandos se introducen en la interfaz de línea de comandos de ONTAP, a menos que se especifique lo contrario.

### Pasos

1. Compruebe el estado de la LIF de gestión de nodos:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

La `status-oper` y `status-admin` los campos deben regresar `up`.

2. Registre el nombre de la SVM, el nombre de la LIF y la dirección IP de la LIF para usarlos más adelante.
3. Asegúrese de que DNS esté habilitado y configurado correctamente:

```
vserver services name-service dns show
```

4. Mostrar todos los servidores configurados para ser utilizados por AutoSupport:

```
system node autosupport show -fields mail-hosts
```

Registre todos los nombres de servidor mostrados.

5. Para cada servidor que se muestra en el paso anterior, y `support.netapp.com`, Asegúrese de que el nodo puede acceder al servidor o a la URL:

```
network traceroute -node local -destination server_name
```

Si alguna de estas rutas no funciona, pruebe la misma ruta desde un host en funcionamiento en la misma subred que el clúster, utilizando la utilidad «`tracert`» o «`tracert`» que se encuentra en la mayoría de los clientes de red de terceros. Esto le ayuda a determinar si el problema está en la configuración de red o en la configuración del clúster.

6. Inicie sesión en el host designado como host de correo y asegúrese de que puede atender solicitudes SMTP:

```
netstat -aAn|grep 25
```

25 Es el número de puerto SMTP del listener.

Se muestra un mensaje similar al siguiente texto:

```
ff64878c tcp          0          0 *.25    *.*      LISTEN.
```

7. Desde otro host, abra una sesión Telnet con el puerto SMTP del host de correo:

```
telnet mailhost 25
```

Se muestra un mensaje similar al siguiente texto:

```
220 filer.yourco.com Sendmail 4.1/SMI-4.1 ready at Thu, 30 Nov 2014  
10:49:04 PST
```

8. En el símbolo de telnet, asegúrese de que se puede transmitir un mensaje desde su host de correo:

```
HELO domain_name
```

```
MAIL FROM: your_email_address
```

```
RCPT TO: autosupport@netapp.com
```

domain\_name es el nombre de dominio de la red.

Si se devuelve un error que indica que se deniega la retransmisión, la retransmisión no está activada en el host de correo. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

9. En el símbolo de telnet, envíe un mensaje de prueba:

```
DATA
```

```
SUBJECT: TESTING THIS IS A TEST
```

```
.
```



Asegúrese de introducir el último período (.) en una línea por sí misma. El período indica al host de correo que el mensaje ha finalizado.

Si se devuelve un error, el host de correo no está configurado correctamente. Póngase en contacto con el administrador del sistema.

10. Desde la interfaz de línea de comandos de ONTAP, envíe un mensaje de prueba de AutoSupport a una dirección de correo electrónico de confianza a la que tenga acceso:

```
system node autosupport invoke -node local -type test
```

11. Busque el número de secuencia del intento:

```
system node autosupport history show -node local -destination smtp
```

Busque el número de secuencia para su intento basado en la Marca de hora. Probablemente sea el

intento más reciente.

12. Mostrar el error para el intento de mensaje de prueba:

```
system node autosupport history show -node local -seq-num seq_num -fields error
```

Si el error mostrado es `Login denied`, El servidor SMTP no acepta peticiones de envío desde la LIF de administración del clúster. Si no desea cambiar al uso de HTTPS como protocolo de transporte, póngase en contacto con el administrador de red del sitio para configurar las puertas de enlace SMTP para resolver este problema.

Si esta prueba se realiza correctamente pero el mismo mensaje enviado a `mailto:autosupport@netapp.com` no lo hace, asegúrese de que la retransmisión SMTP está activada en todos los hosts de correo SMTP o utilice HTTPS como protocolo de transporte.

Si incluso el mensaje a la cuenta de correo administrada localmente no se realiza correctamente, confirme que los servidores SMTP están configurados para reenviar archivos adjuntos con ambas características:

- El sufijo `"7z"`
- El tipo MIME `"Application/x-7x-Compressed"`.

## Solucione problemas del subsistema AutoSupport

La `system node check show` Los comandos se pueden utilizar para verificar y solucionar los problemas relacionados con la configuración y la entrega de AutoSupport.

### Paso

1. Use los siguientes comandos para mostrar el estado del subsistema AutoSupport.

Se usa este comando...	Para hacer esto...
<b>system node autosupport check show</b>	Mostrar el estado general del subsistema AutoSupport, como el estado del destino HTTP o HTTPS de AutoSupport, destinos SMTP de AutoSupport, servidor AutoSupport OnDemand y la configuración de AutoSupport
<b>system node autosupport check show-details</b>	Mostrar el estado detallado del subsistema AutoSupport, como descripciones detalladas de errores y las acciones correctivas



## Información de copyright

Copyright © 2024 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.