



AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
January 08, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/ontap/system-admin/manage-autosupport-concept.html> on January 08, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

AutoSupport	1
Obtenga más información sobre AutoSupport	1
Obtenga más información sobre ONTAP AutoSupport	1
Obtén más información sobre el asesor digital y ONTAP AutoSupport	1
Descubra cuándo y dónde se envían los mensajes de ONTAP AutoSupport	2
Obtenga más información sobre los mensajes activados por eventos de ONTAP AutoSupport	5
Tipos de mensajes ONTAP AutoSupport y su contenido	6
Ver los subsistemas de ONTAP AutoSupport	8
Obtenga información sobre el tamaño y los presupuestos de tiempo de ONTAP AutoSupport	8
Obtenga información acerca de los archivos que se envían en los mensajes de ONTAP AutoSupport activados por eventos	8
Archivos de registro enviados en mensajes de AutoSupport	9
Archivos enviados en mensajes semanales de AutoSupport	9
Obtenga más información sobre el modo en que ONTAP AutoSupport OnDemand obtiene instrucciones de entrega del soporte técnico	10
Obtenga información sobre la estructura de los mensajes de ONTAP AutoSupport enviados por correo electrónico	11
Obtenga información acerca de los tipos de gravedad de ONTAP AutoSupport	12
Obtenga descripciones de mensajes de ONTAP AutoSupport	12
Comandos para gestionar ONTAP AutoSupport	13
Obtenga información acerca de la información incluida en el manifiesto ONTAP AutoSupport	15
Planificación	15
Prepárese para utilizar ONTAP AutoSupport	15
Configure ONTAP AutoSupport	19
Configurar	22
Administrar la configuración de ONTAP AutoSupport	22
Suprime la creación de casos de ONTAP AutoSupport durante las ventanas de mantenimiento programado	25
Cargar archivos mediante AutoSupport	25
Cargar archivos de volcado de memoria ONTAP AutoSupport	25
Cargar archivos de archivado de rendimiento de ONTAP AutoSupport	26
Solucionar problemas	27
Solucionar problemas de ONTAP AutoSupport cuando no se reciben mensajes	27
Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP AutoSupport a través de HTTPS	29
Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP AutoSupport a través de SMTP	31
Solucionar los problemas del subsistema ONTAP AutoSupport	33

AutoSupport

Obtenga más información sobre AutoSupport

Obtenga más información sobre ONTAP 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"](#)
- ["Referencia de comandos del ONTAP"](#)

Obtén más información sobre el asesor digital y ONTAP AutoSupport

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

El asesor digital le permite optimizar su infraestructura de datos en el cloud híbrido global mediante análisis predictivos aplicables y soporte proactivo a través de un portal basado en cloud y una aplicación móvil. La información y las recomendaciones impulsadas por los datos del asesor digital están disponibles para todos los clientes de NetApp con un contrato de SupportEdge activo (las funciones varían según el producto y el nivel de soporte).

Estas son algunas cosas que puedes hacer con Digital Advisor:

- Planificación de actualizaciones. El asesor digital identifica problemas en su entorno que pueden resolverse actualizando a una versión más reciente de ONTAP y el componente Asesor de renovación le ayudará a planificar una actualización correcta.
- Ver el bienestar del sistema. Su consola del asesor digital notifica cualquier problema de estado y le ayuda a corregir esos 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. El asesor digital muestra el rendimiento del sistema durante un período más largo del que se puede observar 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. El asesor digital muestra información completa sobre la configuración de 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"](#)

["Inicie el asesor digital"](#)

["Servicios de SupportEdge"](#)

Descubra cuándo y dónde se envían los mensajes de ONTAP AutoSupport

AutoSupport envía mensajes a diferentes destinatarios, en función del tipo de mensaje. Saber cuándo y dónde envía los mensajes AutoSupport puede ayudarle a comprender los mensajes que recibe por correo electrónico o los ve en el sitio web del asesor digital.

A menos que se especifique lo contrario, la configuración de las siguientes tablas son parámetros del `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	<p>Direcciones especificadas en <code>-to</code> y <code>-noteto</code>. (Solo se envían los eventos críticos que afectan al servicio).</p> <p>Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code></p> <p>Soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code></p>

Mensajes programados

AutoSupport envía automáticamente varios mensajes con una programación normal.

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
Diario (por defecto, enviado entre las 12:00 a.m. y las 1:00 a.m. como mensaje de registro)	Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code> Soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>
Diario (por defecto, se envía entre las 12:00 a.m. y las 1:00 a.m. como mensaje de rendimiento), si el <code>-perf</code> parámetro está establecido en <code>true</code>	Direcciones especificadas en <code>-Partner-address'</code> Soporte técnico, si <code>-support</code> se establece en <code>enable</code>
Semanal (por defecto, enviado el domingo entre las 12:00 a.m. y las 1:00 a.m.)	Direcciones especificadas en <code>-partner-address</code> 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
Puede iniciar un mensaje de forma manual con <code>system node autosupport invoke</code> el comando	Si se especifica un URI mediante <code>-uri</code> el parámetro del <code>system node autosupport invoke</code> comando, el mensaje se envía a ese URI. 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> .

Cuando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
<p>Puede iniciar un mensaje de forma manual con <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> el comando</p>	<p>Si se especifica un URI con <code>-uri</code> el parámetro en <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> el comando, el mensaje se envía a ese URI y el archivo de volcado de memoria se carga en el URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> se omite en el <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando, el mensaje se envía al soporte técnico y el archivo de volcado de memoria se carga en el sitio de soporte técnico.</p> <p>Ambos escenarios requieren que <code>-support</code> esté definido en <code>enable</code> y <code>-transport</code> esté definido en <code>https</code> o <code>http</code>.</p> <p>Debido al gran tamaño de los archivos de volcado de memoria, no se envía el mensaje a las direcciones especificadas en los <code>-to -partner-addresses</code> parámetros y.</p>
<p>Puede iniciar un mensaje de forma manual con <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> el comando</p>	<p>Si se especifica un URI mediante <code>-uri</code> el parámetro del <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando, el mensaje se envía a ese URI y el archivo de almacenamiento de rendimiento se carga en el URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> se omite en <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code>, el mensaje se envía al soporte técnico y el archivo de archivo de rendimiento se carga en el sitio de soporte técnico.</p> <p>Ambos escenarios requieren que <code>-support</code> esté definido en <code>enable</code> y <code>-transport</code> esté definido en <code>https</code> o <code>http</code>.</p> <p>Debido al gran tamaño de los archivos de almacenamiento de rendimiento, el mensaje no se envía a las direcciones especificadas en los <code>-to -partner-addresses</code> parámetros y.</p>
<p>Se debe reenviar manualmente un mensaje pasado con <code>system node autosupport history retransmit</code> el comando</p>	<p>Solo al URI que especifique en el <code>-uri</code> parámetro <code>system node autosupport history retransmit</code> del comando</p>

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	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.

Obtenga más información sobre los mensajes activados por eventos de ONTAP AutoSupport

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 de activación es un evento de EMS con un destino de AutoSupport y un nombre que comienza con `callhome.` un 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 disparador mediante el `system node autosupport trigger modify` comando.

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

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

Ejemplo de datos enviados para un evento específico

``storage shelf PSU failed``El evento EMS activa un mensaje que contiene datos básicos de los subsistemas obligatorios, de archivos de registro, de almacenamiento, RAID, HA, plataforma y red, y datos de solución de problemas de los subsistemas obligatorios, de archivos de registro y de almacenamiento.

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

```
cluster1::\>
system node autosupport trigger modify -node node1 -autosupport
-message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

Tenga en cuenta que `callhome.` el prefijo se borra del `callhome.shlf.ps.fault` evento cuando usa `system node autosupport trigger` los comandos, o cuando los eventos de AutoSupport y EMS lo hacen referencia en la CLI.

Tipos de mensajes ONTAP AutoSupport y su contenido

Los mensajes AutoSupport contienen información de estado acerca de los subsistemas compatibles. Conocer qué contienen los mensajes de AutoSupport puede ayudarle a interpretar o responder a los mensajes que recibe por correo electrónico o que aparecen en el sitio web del asesor digital.

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
Diariamente	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
Desencadenado por <code>system node autosupport invoke</code> el comando	<p>Depende del valor especificado en <code>-type</code> el parámetro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>test</code> envía un mensaje disparado por el usuario con algunos datos básicos. <p>Este mensaje también activa una respuesta automática por correo electrónico del soporte técnico a cualquier dirección de correo electrónico especificada, con <code>-to</code> la opción, de manera que puede confirmar que se están recibiendo mensajes de AutoSupport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>performance</code> envía datos de rendimiento. • <code>all</code> envía un mensaje activado por el usuario con un conjunto completo de datos similar al mensaje semanal, incluyendo datos de solución de problemas de cada subsistema. <p>El soporte técnico normalmente solicita este mensaje.</p>
Desencadenado por <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> el comando	Archivos de volcado principales para un nodo
Desencadenado por <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> el 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"> • Los mensajes nuevos, según el tipo de recopilación de AutoSupport, pueden ser <code>test</code>, <code>all</code>, o <code>performance</code>. • Los mensajes anteriores dependen del tipo de mensaje que se vuelva a enviar. <p>AutoSupport OnDemand puede solicitar nuevos mensajes que carguen los siguientes archivos en el sitio de soporte de NetApp en "mysupport.netapp.com":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volcado de memoria • Archivado del rendimiento

Ver los subsistemas de ONTAP 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.

Pasos

1. Ver información sobre los subsistemas y los eventos de activación:

```
system node autosupport trigger show
```

Obtenga información sobre el tamaño y los presupuestos de tiempo de ONTAP 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 truncar 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 por defecto y los presupuestos de tiempo de los subsistemas mediante el `autosupport manifest show` comando.

Obtenga información acerca de los archivos que se envían en los mensajes de ONTAP 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 sobre cada evento mediante el `system node autosupport trigger show` comando con el `-instance` parámetro.

Además de los subsistemas que se incluyen por defecto para cada evento, puede agregar subsistemas adicionales a 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"> • Archivos de registro del <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> directorio • El archivo de registro DE MENSAJES 	<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"> • Archivos de registro del <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> directorio • Archivos de registro del <code>/mroot/etc/log/acp/</code> directorio • Datos de registro del sistema de gestión de eventos (EMS) 	<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 `/mroot/etc` los archivos de directorio seleccionados
- 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.

Obtenga más información sobre el modo en que ONTAP 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.

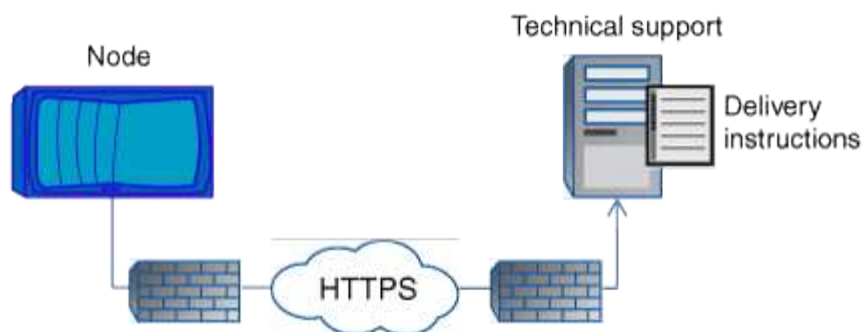
El cliente AutoSupport OnDemand envía solicitudes HTTPS a la misma ubicación de soporte técnico a la que se envían los mensajes de AutoSupport. El cliente AutoSupport OnDemand no acepta conexiones entrantes.



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 `system node autosupport modify -ondemand-state disable`. Obtenga más información sobre `system node autosupport modify -ondemand-state disable` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

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.

Obtenga información sobre la estructura de los mensajes de ONTAP 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 está contenida en archivos que se comprimen 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.

Obtenga información acerca de los tipos de gravedad de ONTAP 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.

Obtenga descripciones de mensajes de ONTAP 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 ONTAP AutoSupport

Utilizan `system node autosupport` los comandos para cambiar o ver la configuración de AutoSupport, mostrar información acerca de mensajes de AutoSupport anteriores 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 el <code>-state</code> parámetro
Controlar si se envían mensajes de AutoSupport al soporte técnico	<code>system node autosupport modify</code> con el <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 el <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>


Si desea...	Se usa este comando...
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>
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>	<code>system node autosupport history retransmit</code>

Si desea...	Se usa este comando...
Generar y enviar un mensaje de AutoSupport, por ejemplo, con fines de pruebas	<pre>system node autosupport invoke</pre> <div>  <p>Utilice el <code>-force</code> parámetro para enviar un mensaje aunque AutoSupport esté deshabilitado. Utilice el <code>-uri</code> parámetro para enviar el mensaje al destino que especifique en lugar del destino configurado.</p> </div>
Cancelar un mensaje de AutoSupport	<pre>system node autosupport history cancel</pre>

Obtenga más información sobre `system node autosupport` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

Información relacionada

["Referencia de comandos del ONTAP"](#)

Obtenga información acerca de la información incluida en el manifiesto ONTAP 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 de la AutoSupport con `system node autosupport manifest show` el comando.

El manifiesto AutoSupport se incluye con cada mensaje AutoSupport y se presenta en formato XML, lo que significa que puede usar un visor XML genérico para leerlo o verlo mediante el portal del Asesor Digital.

Planificación

Prepárese para utilizar ONTAP AutoSupport

Puede configurar un clúster de ONTAP para entregar mensajes de AutoSupport a NetApp. Como parte de esto, también puede enviar una copia de los mensajes a direcciones de correo electrónico locales, generalmente dentro de su organización. Debe prepararse para configurar la AutoSupport mediante la revisión de las opciones

disponibles.

Entregue mensajes de AutoSupport a NetApp

Los mensajes de AutoSupport pueden entregarse a NetApp mediante protocolos HTTPS o SMTP. A partir de ONTAP 9.15.1, también puede usar TLS con SMTP.



Utilice HTTPS siempre que sea posible para la comunicación con AutoSupport OnDemand y para cargar archivos grandes.

Tenga en cuenta también lo siguiente:

- Solo se puede configurar un canal de entrega a NetApp para los mensajes de AutoSupport. No es posible utilizar dos protocolos para entregar mensajes de AutoSupport a NetApp.
- AutoSupport limita el tamaño máximo de archivo para cada protocolo. Si el tamaño de un mensaje de AutoSupport supera el límite configurado, AutoSupport entregará la mayor parte del mensaje posible, pero se producirá un truncamiento.
- Puede cambiar el tamaño máximo del archivo si es necesario. Obtenga más información sobre `system node autosupport modify` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).
- Ambos protocolos se pueden transportar a través de IPv4 o IPv6 según la familia de direcciones a la que se resuelve el nombre.
- La conexión TCP establecida por ONTAP para enviar mensajes AutoSupport es temporal y de corta duración.

HTTPS

Esto proporciona las características más robustas. Tenga en cuenta lo siguiente:

- Es compatible con AutoSupport OnDemand y la transferencia de archivos grandes.
- Se intenta primero una solicitud de COLOCACIÓN HTTPS. Si la solicitud falla durante la transmisión, la solicitud se reinicia donde se detuvo.
- Si el servidor no soporta PUT, se utiliza el método HTTPS POST en su lugar.
- El límite predeterminado para las transferencias HTTPS es de 50 MB.
- El protocolo HTTPS utiliza el puerto 443.

SMTP

Como regla general, debe utilizar SMTP solo si HTTPS no está permitido o no está soportado. Tenga en cuenta lo siguiente:

- No se admiten AutoSupport OnDemand y transferencias de archivos grandes.
- Si se configuran las credenciales de inicio de sesión SMTP, se envían sin cifrar y sin borrar.
- El límite predeterminado para transferencias es de 5 MB.
- El protocolo SMTP no seguro utiliza el puerto 25.

Mejore la seguridad SMTP con TLS

Cuando se utiliza SMTP, todo el tráfico no está cifrado y se puede interceptar y leer fácilmente. A partir de ONTAP 9.15.1 también puede usar TLS con SMTP (SMTPS). En este caso, se utiliza *TLS explícito* que activa el canal seguro después de establecer la conexión TCP.

El siguiente puerto se utiliza normalmente para SMTPS: Puerto 587

Consideraciones adicionales sobre la configuración

Hay algunas consideraciones adicionales al configurar AutoSupport.

Para obtener más información acerca de los comandos relevantes para estas consideraciones, consulte ["Configure AutoSupport"](#).

Envíe una copia local por correo electrónico

Independientemente del protocolo utilizado para entregar mensajes de AutoSupport a NetApp, también puede enviar una copia de cada mensaje a una o más direcciones de correo electrónico locales. Por ejemplo, puede enviar mensajes a su organización de soporte interno o a una organización asociada.



Si entrega mensajes a NetApp mediante SMTP (o SMTPS) y también envía copias de correo electrónico locales de esos mensajes, se utiliza la misma configuración del servidor de correo electrónico.

Proxy HTTP

Según la configuración de red, el protocolo HTTPS puede requerir una configuración adicional de una URL de proxy. Si se utiliza HTTPS para enviar mensajes de AutoSupport al soporte técnico y tiene un proxy, deberá identificar la URL del proxy. Si el proxy utiliza un puerto distinto del predeterminado (puerto 3128), puede especificar el puerto para ese proxy. También puede especificar opcionalmente un nombre de usuario y una contraseña para la autenticación del proxy.

Instalar el certificado de servidor

Con TLS (HTTPS o SMTPS), el certificado descargado del servidor es validado por ONTAP en función del certificado de CA raíz. Antes de utilizar HTTPS o SMTPS, debe asegurarse de que el certificado raíz está instalado en ONTAP y de que ONTAP puede validar el certificado del servidor. Esta validación se realiza según la CA que firmó el certificado de servidor.

ONTAP incluye un gran número de certificados de CA raíz preinstalados. En muchos casos, el certificado para su servidor será reconocido inmediatamente por ONTAP sin configuración adicional. Según la manera en que se firmó el certificado de servidor, es posible que deba instalar un certificado de CA raíz y cualquier certificado intermedio.

Utilice el siguiente procedimiento para instalar el certificado, si es necesario. Debe instalar todos los certificados necesarios en el nivel de clúster.

Ejemplo 1. Pasos

System Manager

1. En System Manager, selecciona **Clúster > Configuración**.
2. Desplácese hacia abajo hasta la sección **Seguridad**.
3. Seleccione  junto a **Certificados**.
4. En la pestaña **Autoridades de certificación de confianza**, haga clic en **Agregar**.
5. Haga clic en **Importar** y seleccione el archivo de certificado.
6. Complete los parámetros de configuración del entorno.
7. Haga clic en **Agregar**.

CLI

1. Comience la instalación:

```
security certificate install -type server-ca
```

Obtenga más información sobre `security certificate install` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

2. Busque el siguiente mensaje de la consola:

```
Please enter Certificate: Press <Enter> when done
```

3. Abra el archivo de certificado con un editor de texto.
4. Copie todo el certificado, incluidas las siguientes líneas:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----  
<certificate_value>  
-----END CERTIFICATE-----
```

5. Pegue el certificado en el terminal después del símbolo del sistema.
6. Presione **Enter** para completar la instalación.
7. Confirme la instalación del certificado ejecutando uno de los siguientes comandos:

```
security certificate show-user-installed
```

```
security certificate show
```

Obtenga más información sobre `security certificate show` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

Información relacionada

- ["Configure AutoSupport"](#)
- ["Referencia de comandos del ONTAP"](#)

Configure ONTAP AutoSupport

Puede configurar un clúster de ONTAP para entregar mensajes de AutoSupport al soporte técnico de NetApp y enviar copias por correo electrónico a la organización de soporte interno. Como parte de esto, también puede probar la configuración antes de utilizarla en un entorno de producción.

Acerca de esta tarea

A partir de ONTAP 9,5, se habilita y se configura AutoSupport para todos los nodos de un clúster a la vez. Cuando un nodo nuevo se une al clúster, el nodo hereda automáticamente la misma configuración de AutoSupport. Para admitirlo, el alcance del comando de la CLI `system node autosupport modify` es en el nivel de clúster. `-node``La opción de comando se conserva para la compatibilidad con versiones anteriores, pero se ignora.



En ONTAP 9.4 y versiones anteriores, el comando `system node autosupport modify` es específico de cada nodo. Si su clúster ejecuta ONTAP 9,4 o una versión anterior, debe habilitar y configurar AutoSupport en cada nodo del clúster.

Antes de empezar

La configuración de transporte recomendada para entregar mensajes de AutoSupport a NetApp es HTTPS (HTTP con TLS). Esta opción proporciona las características más robustas y la mejor seguridad.

Revise ["Prepárese para utilizar AutoSupport"](#) para obtener más información antes de configurar su clúster ONTAP.

Pasos

1. Asegúrese de que AutoSupport esté habilitado:

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

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

```
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.



AutoSupport OnDemand está habilitado de forma predeterminada y es funcional cuando se configura para enviar mensajes al soporte técnico mediante el protocolo de transporte HTTPS.

3. Si habilitó el soporte técnico de NetApp para que reciba mensajes de AutoSupport, especifique qué

protocolo de transporte debe utilizar para esos mensajes.

Es posible elegir entre las siguientes opciones:

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

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

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

Configurar este parámetro...	A esto...
<code>-to</code>	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
<code>-noteto</code>	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
<code>-partner-address</code>	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 estén configuradas correctamente enumerando los destinos con el `system node autosupport destinations show` comando.

5. Si configuró las direcciones de destinatarios para la organización de soporte interno en el paso anterior, o eligió el transporte SMTP para los mensajes al soporte técnico, configure SMTP configurando los siguientes parámetros `system node autosupport modify` del comando:

- Definir `-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 un número de puerto y dos puntos después del nombre del host de correo: Por ejemplo, `mymailhost.example.com:5678`, donde 5678 es el puerto del host de correo.

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

6. Configurar DNS.

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

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

8. Si utiliza SMTP para entregar mensajes de AutoSupport a NetApp, puede habilitar TLS con la opción de mejorar la seguridad.

a. Muestre los valores disponibles para el nuevo parámetro:

```
cluster1::> system node autosupport modify -smtp-encryption ?
```

b. Active TLS para la entrega de mensajes SMTP:

```
cluster1::> system node autosupport modify -smtp-encryption start_tls
```

c. Mostrar la configuración actual:

```
cluster1::> system node autosupport show -fields smtp-encryption
```

9. Compruebe la configuración general mediante `system node autosupport show` el comando con el `-node` parámetro.

10. Verifique la operación de AutoSupport mediante `system node autosupport check show` el comando.

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

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

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

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

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

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

El estado del mensaje AutoSupport saliente más reciente debe cambiar finalmente a `sent-successful` para todos los destinos de protocolo adecuados.

- c. Si lo desea, confirme que los mensajes de AutoSupport se envían a la organización de soporte interno o al partner de soporte técnico, compruebe el correo electrónico de cualquier dirección que haya configurado para los `-to -noteto -partner-address` parámetros , o del `system node autosupport modify` comando.

Información relacionada

- ["Prepárese para utilizar AutoSupport"](#)
- ["Referencia de comandos del ONTAP"](#)

Configurar

Administrar la configuración de ONTAP AutoSupport

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

Para obtener más información sobre las opciones de configuración de AutoSupport, incluidos los ajustes que no están disponibles en System Manager, consulte `system-node-autosupport-modify` en la ["Referencia de comandos del ONTAP"](#) sección .

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**, seleccione  y luego 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**, seleccione  y, 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**, seleccione  y, a continuación, seleccione **Conectividad de prueba**.
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 apagando el sistema de llamada a casa de NetApp y perderá las siguientes ventajas:

- **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 en otras herramientas funcionan solo cuando AutoSupport está habilitado, por ejemplo, algunos flujos de trabajo en la consola de NetApp .

Pasos

1. Seleccione **Cluster > Settings**.
2. En la sección **AutoSupport**, seleccione  y, a continuación, seleccione **Desactivar**.
3. Si desea volver a activar AutoSupport, en la sección **AutoSupport**, seleccione  y luego 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  y, a continuación, seleccione **Suprimir generación de casos de soporte**.
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  y, a continuación, seleccione **Reanudar generación de casos de soporte**.
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  y luego seleccione **Más opciones**.
3. En la sección **Conexiones** o en la sección **Correo electrónico**, seleccione  **Edit** modificar la configuración de cualquiera de las secciones.

Información relacionada

- ["Prepárese para utilizar AutoSupport"](#)
- ["Configure AutoSupport"](#)

Suprima la creación de casos de ONTAP AutoSupport durante las ventanas de mantenimiento programado

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.

Pasos

1. Invoque manualmente un mensaje de AutoSupport con la cadena de texto `MAINT=xh`, donde `x` es la duración de la ventana de mantenimiento en horas. Reemplace `<node>` con el nombre del nodo desde el que se enviará el mensaje de AutoSupport:

```
system node autosupport invoke -node <node> -message MAINT=xh
```

Información relacionada

- ["Referencia de comandos del ONTAP"](#)
- ["Cómo impedir la creación automática de casos durante las ventanas de mantenimiento programado"](#)

Cargar archivos mediante AutoSupport

Cargar archivos de volcado de memoria ONTAP AutoSupport

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.

Antes de empezar

- Configuró AutoSupport con los siguientes ajustes:
 - AutoSupport está habilitado en el nodo.
 - AutoSupport está configurado para enviar mensajes al soporte técnico.
 - AutoSupport se configura para utilizar el protocolo de transporte 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 de memoria a través del servicio AutoSupport a través de HTTPS mediante `system node autosupport invoke-core-upload` el comando, si lo solicita el soporte de NetApp.

"Cómo cargar un archivo principal de ONTAP 9 para su análisis"

Pasos

1. Para ver los archivos de volcado de memoria de un nodo con `system node coredump show` el 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 de memoria mediante `system node autosupport invoke-core-upload` el 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
```

Cargar archivos de archivado de rendimiento de ONTAP AutoSupport

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.

Antes de empezar

- Debe haber configurado AutoSupport con las siguientes opciones:
 - AutoSupport está habilitado en el nodo.
 - AutoSupport está configurado para enviar mensajes al soporte técnico.
 - AutoSupport se configura para utilizar el protocolo de transporte 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 almacenamiento de rendimiento mediante `system node autosupport invoke-performance-archive` el 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
```

Solucionar problemas

Solucionar problemas de ONTAP 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 `system node autosupport history show` el 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.

Este estado	Medios
error de recopilación	AutoSupport no puede crear el contenido de AutoSupport en el directorio de spool. Para ver lo que AutoSupport está intentando recopilar, introduzca <code>system node autosupport history show -detail</code> el comando.
recogida en curso	AutoSupport está recopilando contenido de AutoSupport. Para ver lo que está recopilando la AutoSupport <code>system node autosupport manifest show</code> , introduzca el 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. Puede averiguar dónde entregó el mensaje AutoSupport introduciendo <code>system node autosupport history show -delivery</code> el comando.
ignorar	AutoSupport no tiene destinos para el mensaje. Puede ver los detalles de la entrega introduciendo <code>system node autosupport history show -delivery</code> el 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. Puede ver el error introduciendo <code>system node autosupport history show</code> el comando.
la transmisión ha fallado	AutoSupport no pudo entregar el mensaje el número especificado de veces y dejó de intentar entregar el mensaje. Puede ver el error introduciendo <code>system node autosupport history show</code> el 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>"AutoSupport no puede proporcionar: Estado bloqueado en inicialización"</p>

Para este estado	Haga esto
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.

Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP AutoSupport a través de HTTPS

Si el sistema no envía el mensaje de AutoSupport esperado y utiliza HTTPS o la función Actualización automática no funciona, puede comprobar varias opciones de configuración para resolver el problema.

Antes de empezar

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 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
```

Los `status-oper` `status-admin` campos y deben devolver `up`. Obtenga más información sobre `up` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

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 para solucionar los errores devueltos, consulte la ["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 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, intente realizar la misma ruta desde un host en funcionamiento en la misma subred que el cluster, utilizando la `traceroute` utilidad o `tracert` que se encuentra en la mayoría de los clientes de red de terceros. A continuación, puede determinar si el problema reside en la configuración de red o en la configuración de clúster. Obtenga más información sobre `network traceroute` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

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 debería ser exitoso. De lo contrario, asegúrese de que todos los firewalls estén configurados correctamente para permitir el tráfico HTTPS y DNS, y que el servidor proxy esté configurado correctamente. Para obtener más información sobre cómo configurar la resolución de nombres estáticos para `support.netapp.com`, consulte la ["Base de conocimiento de NetApp : ¿Cómo se agregaría una entrada HOST en ONTAP para support.netapp.com?"](#)

8. A partir de ONTAP 9.10.1, si habilita las actualizaciones automáticas, asegúrese de tener conectividad HTTPS a las siguientes URL adicionales:

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

Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP 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.

Antes de empezar

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
```

Los `status-oper` `status-admin` campos y deben devolver `up`. Obtenga más información sobre `up` en el ["Referencia de comandos del ONTAP"](#).

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 mostrado por 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 «'traceroute' 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 las solicitudes de envío desde la LIF de administración de clústeres. 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"`.

Solucionar los problemas del subsistema ONTAP AutoSupport

```
`system node check show` Los comandos se pueden utilizar para verificar y resolver cualquier problema relacionado 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...
<pre>system node autosupport check show</pre>	<p>Mostrar el estado general del subsistema AutoSupport, como el estado del destino HTTPS de AutoSupport, los destinos SMTP de AutoSupport, el servidor AutoSupport OnDemand y la configuración de AutoSupport</p>
<pre>system node autosupport check show-details</pre>	<p>Mostrar el estado detallado del subsistema AutoSupport, como descripciones detalladas de errores y las acciones correctivas</p>

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.