



Obtenga más información sobre AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
July 22, 2024

Tabla de contenidos

- Obtenga más información sobre AutoSupport 1
 - Acerca de AutoSupport 1
 - Acerca del asesor digital de Active IQ y AutoSupport 1
 - Cuándo y dónde se envían los mensajes de AutoSupport 2
 - Cómo crea AutoSupport y envía los mensajes activados por un evento 5
 - Tipos de mensajes de AutoSupport y su contenido 6
 - Ver los subsistemas de AutoSupport 7
 - Tamaño y tiempo de AutoSupport 8
 - Archivos enviados en mensajes AutoSupport activados por eventos 8
 - Archivos de registro enviados en mensajes de AutoSupport 9
 - Archivos enviados en mensajes semanales de AutoSupport 9
 - De qué manera AutoSupport OnDemand obtiene instrucciones de entrega del soporte técnico 10
 - Estructura de los mensajes AutoSupport enviados por correo electrónico 11
 - Tipos de gravedad de AutoSupport 12
 - Obtener descripciones de mensajes de AutoSupport 12
 - Comandos para gestionar AutoSupport 13
 - La información incluida en el manifiesto AutoSupport 15

Obtenga más información sobre AutoSupport

Acerca de 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"](#)

Acerca del asesor digital de Active IQ y AutoSupport

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
Puede iniciar manualmente un mensaje mediante el <code>system node autosupport invoke</code> comando	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. 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 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>
<p>Reenvíe manualmente un mensaje anterior mediante el <code>system node autosupport history retransmit</code> comando</p>	<p>Únicamente del URI que especifique en la <code>-uri</code> parámetro de <code>system node autosupport history retransmit</code> comando</p>

Mensajes activados por el soporte técnico

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

Quando se envía el mensaje	Dónde se envía el mensaje
Quando 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>
Quando 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>
Quando 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 node1 -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
<p>Activado por la <code>system node autosupport invoke</code> comando</p>	<p>Depende del valor especificado en la <code>-type</code> parámetro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>test</code> envía un mensaje activado por el usuario con algunos datos básicos. <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"> • <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, incluidos los datos de resolución de problemas de cada subsistema. <p>El soporte técnico normalmente solicita este mensaje.</p>
<p>Activado por la <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando</p>	<p>Archivos de volcado principales para un nodo</p>
<p>Activado por la <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando</p>	<p>Archivos de archivado de rendimiento durante un periodo de tiempo específico</p>
<p>Activado por AutoSupport OnDemand</p>	<p>AutoSupport OnDemand puede solicitar mensajes nuevos o pasados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los mensajes nuevos, dependiendo del tipo de colección 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 cargan 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 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
```

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">Archivos de registro de <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> directorioEl 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 de <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> directorioArchivos de registro de <code>/mroot/etc/log/acp/</code> directorioDatos 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 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.

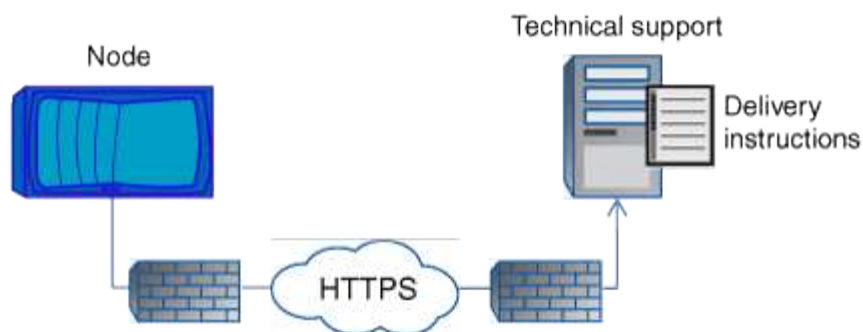
El cliente AutoSupport OnDemand envía solicitudes HTTPS a la misma ubicación de soporte técnico a la que se envían los mensajes de AutoSupport. El cliente AutoSupport OnDemand no acepta conexiones entrantes.



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/system-node-autosupport-modify.html#parameters\[system_node_autosupport_modify_ondemand-state_disable\]](https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/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.

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>


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 style="border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <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 style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <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>
Cancelar un mensaje de AutoSupport	<pre>system node autosupport history cancel</pre>

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).

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 INTERRUPTIÓN 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.