



Solucionar problemas

ONTAP 9

NetApp
February 06, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/ontap/system-admin/troubleshoot-autosupport-messages-not-received-task.html> on February 06, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

Solucionar problemas	1
Solucionar problemas de ONTAP AutoSupport cuando no se reciben mensajes	1
Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP AutoSupport a través de HTTPS	2
Solucionar los problemas de entrega de mensajes de ONTAP AutoSupport a través de SMTP	4
Solucionar los problemas del subsistema ONTAP AutoSupport	7

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.
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.

Este estado	Medios
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	Póngase en contacto con el soporte de NetApp, porque AutoSupport no puede generar el mensaje. Mencione el siguiente artículo de la base de conocimientos: "AutoSupport no puede proporcionar: Estado bloqueado en inicialización"
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`
 - `https://support-sg-nawest.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...
system node autosupport check show	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
system node autosupport check show-details	Mostrar el estado detallado del subsistema AutoSupport, como descripciones detalladas de errores y las acciones correctivas

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.