



Utilice AutoSupport

StorageGRID

NetApp
November 04, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/storagegrid-118/admin/what-is-autosupport.html> on November 04, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

- Utilice AutoSupport. 1
 - Utilice AutoSupport: Descripción general. 1
 - ¿Qué es Active IQ? 1
 - Información incluida en el paquete AutoSupport 1
 - Configure AutoSupport. 8
 - Especifique el protocolo para paquetes AutoSupport 8
 - Deshabilite el AutoSupport semanal 9
 - Deshabilite el AutoSupport activado por eventos 9
 - Habilite AutoSupport bajo demanda 9
 - Desactive las comprobaciones de actualizaciones de software 10
 - Añada un destino de AutoSupport adicional 10
 - Configurar AutoSupport para dispositivos 11
 - Active manualmente un paquete AutoSupport. 12
 - Solucionar problemas de paquetes AutoSupport. 12
 - Fallo del paquete AutoSupport semanal 12
 - Error del paquete AutoSupport activado por el usuario o activado por un evento. 13
 - Corrija un error de paquete AutoSupport. 13
 - Envíe los paquetes AutoSupport de E-Series a través de StorageGRID 13

Utilice AutoSupport

Utilice AutoSupport: Descripción general

La función AutoSupport permite que StorageGRID envíe paquetes de estado y estado al soporte técnico de NetApp.

El uso de AutoSupport puede acelerar significativamente la determinación y resolución de problemas. El soporte técnico también puede supervisar las necesidades de almacenamiento del sistema y ayudarlo a determinar si necesita añadir nodos o sitios nuevos. De manera opcional, puede configurar paquetes AutoSupport para que se envíen a otro destino.

StorageGRID tiene dos tipos de AutoSupport:

StorageGRID AutoSupport

Informa de problemas de software de StorageGRID. Habilitado de forma predeterminada la primera vez que se instala StorageGRID. Puede hacerlo ["Cambie la configuración predeterminada de AutoSupport"](#) si es necesario.



Si StorageGRID AutoSupport no está activado, aparece un mensaje en el panel de control de Grid Manager. El mensaje incluye un enlace a la página de configuración de AutoSupport. Si cierra el mensaje, no volverá a aparecer hasta que se borre la caché del explorador, aunque AutoSupport permanezca deshabilitado.

AutoSupport de hardware del dispositivo

Informa de los problemas del dispositivo StorageGRID. Debe ["Configure el AutoSupport de hardware en cada dispositivo"](#).

¿Qué es Active IQ?

Active IQ es un asesor digital basado en cloud que aprovecha el análisis predictivo y los conocimientos de la comunidad de la base instalada de NetApp. Sus evaluaciones de riesgos continuas, las alertas predictivas, las directrices prescriptivas y las acciones automatizadas le ayudan a evitar problemas antes de que se produzcan, lo que mejora el estado del sistema y aumenta la disponibilidad del sistema.

Si desea usar las consolas y la funcionalidad de Active IQ en el sitio de soporte de NetApp, debe habilitar AutoSupport.

["Documentación del asesor digital de Active IQ"](#)

Información incluida en el paquete AutoSupport

Un paquete AutoSupport contiene los siguientes archivos XML y detalles.

Nombre de archivo	Campos	Descripción
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Núm. De secuencia de AutoSupport Destino para esta AutoSupport Evento de activación Estado de entrega Intentos de entrega AutoSupport Asunto URI de entrega Último error Nombre de archivo DE AutoSupport PUT Hora de generación AutoSupport Tamaño comprimido AutoSupport descomprimido Tamaño Tiempo Total de Recopilación (ms)	Archivo de historial de AutoSupport.
AUTOSUPPORT.XML	Nodo Protocolo para contactar con el soporte URL de soporte para HTTP/HTTPS Dirección de soporte Estado de OnDemand de AutoSupport URL de servidor OnDemand de AutoSupport Intervalo de sondeo de AutoSupport OnDemand	Archivo de estado de AutoSupport. Proporciona detalles del protocolo utilizado, la URL y la dirección de soporte técnico, el intervalo de sondeo y OnDemand AutoSupport si se habilita o se deshabilita.

Nombre de archivo	Campos	Descripción
BUCKETS.XML	ID de bloque ID de cuenta Versión de compilación Configuración de restricción de ubicación Conformidad activada Configuración de conformidad S3 Bloqueo de objetos activado S3 Configuración de bloqueo de objetos Configuración de consistencia CORS activado Configuración de CORS Hora del último acceso activada Política activada Configuración de Política Notificaciones activadas Configuración de notificaciones Cloud Mirror habilitado Configuración de Cloud Mirror Búsqueda activada Configuración de búsqueda ACL de lectura de Swift activada Configuración de ACL de lectura de Swift ACL de Swift Write activada Configuración de ACL de Swift Write Etiquetado de buckets activado Configuración de etiquetado de bloques Configuración de control de versiones	Proporciona estadísticas y detalles de configuración a nivel de bloque. Ejemplo de configuración de bloques que incluyen servicios de plataforma, cumplimiento de normativas y coherencia de bloques.
GRID-CONFIGURATIONS.XML	ID de atributo Nombre de atributo Valor Índice ID de tabla Nombre de la tabla	Archivo de información de configuración de toda la cuadrícula. Contiene información sobre certificados de grid, espacio reservado de metadatos, ajustes de configuración de todo el grid (cumplimiento, bloqueo de objetos S3, compresión de objetos, alertas, syslog, y configuración de ILM), detalles del perfil de código de borrado, nombre DNS, " Nombre de NMS ", y más.

Nombre de archivo	Campos	Descripción
GRID-SPEC.XML	Especificaciones de cuadrícula, XML sin procesar	Se utiliza para configurar e implementar StorageGRID. Contiene especificaciones de cuadrícula, IP del servidor NTP, IP del servidor DNS, topología de red y perfiles de hardware de los nodos.
GRID-TASKS.XML	Nodo Ruta de servicio ID de atributo Nombre de atributo Valor Índice ID de tabla Nombre de tabla	Archivo de estado de tareas de cuadrícula (procedimientos de mantenimiento). Proporciona detalles de las tareas activas, terminadas, completadas, fallidas y pendientes de la cuadrícula.
GRID.JSON	Grid + Revisión + Versión de software + Descripción + Licencia + Contraseñas + DNS + NTP + Sitios + Nodos	Información de cuadrícula.
ILM-CONFIGURATION.XML	ID de atributo Nombre de atributo Valor Índice ID de tabla Nombre de la tabla	Lista de atributos para configuraciones de ILM.
ILM-STATUS.XML	Nodo Ruta de servicio ID de atributo Nombre de atributo Valor Índice ID de tabla Nombre de tabla	Archivo de información de métricas de ILM. Contiene tasas de evaluación de ILM para cada nodo y métricas de todo el grid.
ILM.XML	XML sin procesar de ILM	Archivo de política activa de ILM. Contiene detalles sobre las políticas de ILM activas, como el ID de pool de almacenamiento, el comportamiento de ingesta, los filtros, las reglas y la descripción. Además contiene el XML para la política de ILM predeterminada.
LOG.TGZ	<i>n/a</i>	Archivo de registro descargable. Contiene <code>broadcast-err.log</code> y <code>servermanager.log</code> de cada nodo.

Nombre de archivo	Campos	Descripción
MANIFIESTO.XML	<p>Orden de recogida</p> <p>Nombre de archivo de contenido AutoSupport para estos datos</p> <p>Descripción de este elemento de datos</p> <p>Cantidad de bytes recopilados</p> <p>Tiempo dedicado a recopilar</p> <p>Estado de este elemento de datos</p> <p>Descripción del error</p> <p>Tipo de contenido</p> <p>AutoSupport para estos datos</p>	<p>Contiene metadatos AutoSupport y descripciones breves de todos los archivos XML de AutoSupport.</p>
NMS-ENTITIES.XML	<p>Índice de atributos</p> <p>Entidad OID</p> <p>ID de nodo</p> <p>ID de modelo de dispositivo</p> <p>Versión del modelo del dispositivo</p> <p>Nombre de entidad</p>	<p>Agrupe y las entidades de servicio en la "Árbol de NMS". Proporciona detalles de topología de cuadrícula. El nodo se puede determinar en función de los servicios que se ejecutan en el nodo.</p>
OBJECT-STATUS.XML	<p>Nodo</p> <p>Ruta de servicio</p> <p>ID de atributo</p> <p>Nombre de atributo</p> <p>Valor</p> <p>Índice</p> <p>ID de tabla</p> <p>Nombre de tabla</p>	<p>Estado del objeto, incluido el estado de exploración en segundo plano, la transferencia activa, la velocidad de transferencia, el total de transferencias, la velocidad de eliminación, fragmentos dañados, objetos perdidos, objetos faltantes, intento de reparación, velocidad de exploración, período de adquisición estimado, estado de finalización de reparación y más.</p>
SERVER-STATUS.XML	<p>Nodo</p> <p>Ruta de servicio</p> <p>ID de atributo</p> <p>Nombre de atributo</p> <p>Valor</p> <p>Índice</p> <p>ID de tabla</p> <p>Nombre de tabla</p>	<p>Archivo de eventos y configuraciones del servidor. Contiene estos detalles de cada nodo: Tipo de plataforma, sistema operativo, memoria instalada, memoria disponible, conectividad de almacenamiento, número de serie del chasis del dispositivo de almacenamiento, número de unidades fallidas de la controladora de almacenamiento, temperatura del chasis de la controladora de computación, hardware de computación, número de serie de la controladora de computación, fuente de alimentación, tamaño de unidad, tipo de unidad y más.</p>

Nombre de archivo	Campos	Descripción
SERVICE-STATUS.XML	Nodo Ruta de servicio ID de atributo Nombre de atributo Valor Índice ID de tabla Nombre de tabla	Archivo de información del nodo de servicio. Contiene detalles tales como espacio de tabla asignado, espacio de tabla libre, métricas de la base de datos de Reaper, duración de la reparación de segmentos, duración del trabajo de reparación, reinicios automáticos de trabajos, terminación automática de trabajos, y mucho más.
STORAGE-GRADES.XML	ID de grado de almacenamiento Nombre de grado de almacenamiento ID del nodo de almacenamiento Ruta del nodo de almacenamiento	Archivo de definiciones de grado de almacenamiento para cada nodo de almacenamiento.
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	Grupo OID Ruta de grupo ID de atributo de resumen Nombre de atributo de resumen Valor Índice ID de tabla Nombre de tabla	Datos de estado del sistema de alto nivel que resumen la información de uso de StorageGRID. Proporciona detalles como el nombre de grid, los nombres de sitios, la cantidad de nodos de almacenamiento por grid y por sitio, tipo de licencia, capacidad y uso de la licencia, términos de soporte del software y detalles de las operaciones de S3 y Swift.
SYSTEM-ALARM.XML	Nodo Ruta de servicio Gravedad Atributo con alarma Nombre de atributo Estado Valor Tiempo de activación Confirme la hora	Alarmas de nivel del sistema (anticuadas) y datos de estado utilizados para indicar actividades anormales o posibles problemas.

Nombre de archivo	Campos	Descripción
SYSTEM-ALERTS.XML	Nombre Gravedad Nombre de nodo Estado de alerta Nombre del sitio Tiempo de activación de alerta Tiempo de resolución de alerta ID de regla ID de nodo ID del sitio Silenciado Otras anotaciones Otras etiquetas	Alertas actuales del sistema que indican posibles problemas en el sistema StorageGRID.
USERAGENTS.XML	Agente de usuario Número de días Total de Solicitudes HTTP Bytes totales ingeridos Total de bytes recuperados Solicitudes de PUT OBTENER solicitudes Eliminar solicitudes Solicitudes de CABEZA Enviar solicitudes OPCIONES Solicitudes Tiempo Medio de Solicitud (ms) Tiempo Medio de Solicitud de PUT (ms) Tiempo Medio de Solicitud de OBTENCIÓN (ms) Tiempo Medio de Solicitud de SUPRESIÓN (ms) Tiempo medio de solicitud de CABEZAL (ms) Tiempo Medio de Solicitud POSTERIOR (ms) Tiempo Medio de Solicitud de OPCIONES (ms)	Estadísticas basadas en los agentes de usuario de la aplicación. Por ejemplo, el número de operaciones PUT/GET/DELETE/HEAD por agente de usuario y el tamaño total de bytes de cada operación.
DATOS-CON-ENCABEZADO X.	X-netapp-asup-generated-on X-netapp-asup-hostname X-netapp-asup-os-version X-netapp-asup-serial-num X-netapp-asup-Subject X-netapp-asup-system-id X-netapp-asup-model-name	Datos de encabezados AutoSupport.

Configure AutoSupport

De forma predeterminada, la función StorageGRID AutoSupport se habilita cuando se instala por primera vez StorageGRID. Sin embargo, debe configurar el AutoSupport de hardware en cada dispositivo. Según sea necesario, puede cambiar la configuración de AutoSupport.

Si desea cambiar la configuración de StorageGRID AutoSupport, realice los cambios sólo en el nodo de administración principal. Debe [Configurar el AutoSupport de hardware](#) en cada aparato.

Antes de empezar

- Ha iniciado sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#).
- Usted tiene la ["Permiso de acceso raíz"](#).
- Si va a utilizar HTTPS para enviar paquetes AutoSupport, ha proporcionado acceso a Internet saliente al nodo de administración principal, ya sea directamente o ["utilizando un servidor proxy"](#) (no se requieren conexiones entrantes).
- Si se selecciona HTTP en la página StorageGRID AutoSupport, se ha configurado un servidor proxy para reenviar paquetes AutoSupport como HTTPS. Los servidores AutoSupport de NetApp rechazarán los paquetes enviados mediante HTTP.

["Obtenga más información sobre la configuración de los ajustes de proxy de administración"](#).

- Si utilizará SMTP como protocolo para paquetes de AutoSupport, habrá configurado un servidor de correo SMTP. La misma configuración del servidor de correo se utiliza para las notificaciones de correo electrónico de alarma (sistema heredado).

Acerca de esta tarea

Puede usar cualquier combinación de las siguientes opciones para enviar paquetes de AutoSupport al soporte técnico:

- **Semanal:** Envía automáticamente paquetes AutoSupport una vez por semana. Valor predeterminado: Activado.
- **Activado por eventos:** Envía automáticamente paquetes AutoSupport cada hora o cuando ocurran eventos significativos del sistema. Valor predeterminado: Activado.
- **On Demand:** Permite al soporte técnico solicitar que tu sistema StorageGRID envíe paquetes AutoSupport automáticamente, lo cual es útil cuando están trabajando activamente en un problema (requiere protocolo de transmisión HTTPS AutoSupport). Ajuste predeterminado: Desactivado.
- **Activado por el usuario:** Envía manualmente paquetes AutoSupport en cualquier momento.

Especifique el protocolo para paquetes AutoSupport

Puede usar cualquiera de los siguientes protocolos para enviar paquetes de AutoSupport:

- **HTTPS:** Es la configuración predeterminada y recomendada para nuevas instalaciones. Este protocolo utiliza el puerto 443. Si desea [Habilitar la función AutoSupport On Demand](#), Debe utilizar HTTPS.
- **HTTP:** Si selecciona HTTP, debe configurar un servidor proxy para reenviar paquetes AutoSupport como HTTPS. Los servidores AutoSupport de NetApp rechazan los paquetes enviados mediante HTTP. Este protocolo utiliza el puerto 80.
- **SMTP:** Utilice esta opción si desea que los paquetes de AutoSupport sean enviados por correo

electrónico. Si utiliza SMTP como protocolo para paquetes AutoSupport, debe configurar un servidor de correo SMTP en la página Configuración de correo electrónico heredado (**SUPPORT > Alarmas (legacy) > Configuración de correo electrónico heredado**).

El protocolo configurado se utiliza para enviar todos los tipos de paquetes de AutoSupport.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Seleccione el protocolo que desea usar para enviar paquetes de AutoSupport.
3. Si seleccionó **HTTPS**, seleccione si desea usar un certificado de soporte NetApp (certificado TLS) para proteger la conexión con el servidor de soporte técnico.
 - **Verificar certificado** (por defecto): Asegura que la transmisión de los paquetes AutoSupport sea segura. El certificado de soporte de NetApp ya está instalado con el software StorageGRID.
 - **No verificar certificado**: Seleccione esta opción sólo cuando tenga un buen motivo para no utilizar la validación de certificados, como cuando haya un problema temporal con un certificado.
4. Seleccione **Guardar**. Todos los paquetes semanales, activados por el usuario y activados por eventos se envían mediante el protocolo seleccionado.

Deshabilite el AutoSupport semanal

De manera predeterminada, el sistema StorageGRID se configura para enviar un paquete de AutoSupport al soporte técnico una vez a la semana.

Para determinar cuándo se enviará el paquete AutoSupport semanal, vaya a la pestaña **AutoSupport > Resultados**. En la sección **AutoSupport semanal**, mira el valor de **Próxima hora programada**.

Es posible deshabilitar el envío automático de paquetes de AutoSupport semanales en cualquier momento.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Desactive la casilla de verificación **Activar AutoSupport semanal**.
3. Seleccione **Guardar**.

Deshabilite el AutoSupport activado por eventos

De manera predeterminada, el sistema StorageGRID está configurado para enviar un paquete de AutoSupport al soporte técnico cada hora.

Puede deshabilitar la AutoSupport activada por eventos en cualquier momento.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Desactive la casilla de verificación **Activar AutoSupport desencadenado por eventos**.
3. Seleccione **Guardar**.

Habilite AutoSupport bajo demanda

AutoSupport On Demand puede ayudar a resolver problemas en los que el soporte técnico está trabajando activamente.

De manera predeterminada, AutoSupport On Demand está deshabilitado. Al habilitar esta función, el soporte técnico puede solicitar que el sistema StorageGRID envíe paquetes AutoSupport automáticamente. El soporte técnico también puede establecer el intervalo de sondeo para AutoSupport en consultas bajo demanda.

El soporte técnico no puede habilitar ni deshabilitar AutoSupport On Demand.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Seleccione **HTTPS** para el protocolo.
3. Seleccione la casilla de verificación **Activar AutoSupport semanal**.
4. Seleccione la casilla de verificación **Activar AutoSupport On Demand**.
5. Seleccione **Guardar**.

AutoSupport On Demand está habilitado y el soporte técnico puede enviar solicitudes AutoSupport On Demand a StorageGRID.

Desactive las comprobaciones de actualizaciones de software

De forma predeterminada, StorageGRID se pone en contacto con NetApp para determinar si hay actualizaciones de software disponibles para su sistema. Si hay disponible una revisión o versión nueva de StorageGRID, se muestra la nueva versión en la página actualización de StorageGRID.

Según sea necesario, puede desactivar opcionalmente la comprobación de actualizaciones de software. Por ejemplo, si el sistema no tiene acceso WAN, debe desactivar la comprobación para evitar errores de descarga.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Desactive la casilla de verificación **Comprobar si hay actualizaciones de software**.
3. Seleccione **Guardar**.

Añada un destino de AutoSupport adicional

Cuando se habilita AutoSupport, se envían paquetes de estado y estado al soporte técnico. Puede especificar un destino adicional para todos los paquetes de AutoSupport.

Para verificar o cambiar el protocolo utilizado para enviar paquetes AutoSupport, consulte las instrucciones a. [Especifique el protocolo para paquetes AutoSupport](#).



No puede usar el protocolo SMTP para enviar paquetes AutoSupport a un destino adicional.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Ajustes**.
2. Seleccione **Activar destino AutoSupport adicional**.
3. Especifique lo siguiente:

Nombre del host

Nombre de host o dirección IP del servidor de un servidor de destino AutoSupport adicional.



Puede introducir solo un destino adicional.

Puerto

Puerto utilizado para conectarse a un servidor de destino AutoSupport adicional. El valor predeterminado es el puerto 80 para HTTP o el puerto 443 para HTTPS.

Validación de certificado

Si se utiliza un certificado TLS para proteger la conexión al destino adicional.

- Seleccione **Verificar certificado** para utilizar la validación del certificado.
- Seleccione **No verificar certificado** para enviar sus paquetes AutoSupport sin validación de certificado.

Seleccione esta opción sólo cuando tenga un buen motivo para no utilizar la validación de certificados, como cuando haya un problema temporal con un certificado.

4. Si seleccionó **Verificar certificado**, haga lo siguiente:

- a. Busque la ubicación del certificado de CA.
- b. Cargue el archivo de certificado de CA.

Aparecen los metadatos del certificado de CA.

5. Seleccione **Guardar**.

Todos los futuros paquetes de AutoSupport semanales, activados por eventos y activados por el usuario se enviarán al destino adicional.

Configurar AutoSupport para dispositivos

AutoSupport para dispositivos informa de problemas de hardware de StorageGRID y StorageGRID AutoSupport informa de problemas de software de StorageGRID, con una excepción: En el caso del sistema SGF6112, StorageGRID AutoSupport informa de problemas de hardware y software. Tiene que configurar AutoSupport en cada dispositivo, excepto en SGF6112, que no requiere una configuración adicional. AutoSupport se ha implantado de forma diferente en dispositivos de servicios y dispositivos de almacenamiento.

Se utiliza SANtricity para habilitar AutoSupport para cada dispositivo de almacenamiento. Es posible configurar SANtricity AutoSupport durante la configuración inicial del dispositivo o después de haber instalado un dispositivo:

- Para dispositivos SG6000 y SG5700, ["Configure AutoSupport en SANtricity System Manager"](#)

Los paquetes AutoSupport de los dispositivos E-Series se pueden incluir en StorageGRID AutoSupport si se configura la entrega de AutoSupport mediante proxy en ["System Manager de SANtricity"](#).

StorageGRID AutoSupport no informa de problemas de hardware, como fallos de DIMM o de tarjeta de interfaz del host (HIC). Sin embargo, algunos fallos de componentes pueden desencadenarse ["alertas de hardware"](#). En el caso de dispositivos StorageGRID con un controlador de gestión de placa base (BMC), puede configurar capturas de correo electrónico y SNMP para informar de fallos de hardware:

- ["Configurar notificaciones por correo electrónico para las alertas de BMC"](#)

- ["Configurar los ajustes de SNMP para BMC"](#)

Información relacionada

["Soporte de NetApp"](#)

Active manualmente un paquete AutoSupport

Para ayudar al soporte técnico en la solución de problemas con el sistema StorageGRID, puede activar manualmente el envío de un paquete AutoSupport.

Antes de empezar

- Debe iniciar sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#).
- Debe tener el acceso root u otro permiso de configuración de grid.

Pasos

1. Seleccione **SUPPORT > Tools > AutoSupport**.
2. En la pestaña **Acciones**, selecciona **Enviar AutoSupport activado por el usuario**.

StorageGRID intenta enviar un paquete de AutoSupport al sitio de soporte de NetApp. Si el intento se realiza correctamente, se actualizan los valores **resultado más reciente** y **tiempo más reciente** de la ficha **resultados**. Si hay un problema, el valor **Resultado más reciente** se actualiza a "Error" y StorageGRID no intenta enviar el paquete AutoSupport de nuevo.



Después de enviar un paquete AutoSupport activado por el usuario, actualice la página AutoSupport en el explorador al cabo de 1 minuto para acceder a los resultados más recientes.

Solucionar problemas de paquetes AutoSupport

Si se produce un error al intentar enviar un paquete AutoSupport, el sistema StorageGRID realiza diferentes acciones según el tipo de paquete AutoSupport. Puede comprobar el estado de los paquetes AutoSupport seleccionando **SUPPORT > Herramientas > AutoSupport > Resultados**.

Cuando el paquete AutoSupport no se envía, aparece "Failure" en la pestaña **Results** de la página **AutoSupport**.



Si configuró un servidor proxy para reenviar paquetes AutoSupport a NetApp, debería hacerlo ["compruebe que los valores de configuración del servidor proxy son correctos"](#).

Fallo del paquete AutoSupport semanal

Si no se puede enviar un paquete AutoSupport semanal, el sistema StorageGRID realiza las siguientes acciones:

1. Actualiza el atributo de resultado más reciente a Reintentando.
2. Intenta reenviar el paquete AutoSupport 15 veces cada cuatro minutos durante una hora.

3. Después de una hora de errores de envío, actualiza el atributo de resultado más reciente a error.
4. Intenta enviar un paquete de AutoSupport de nuevo a la siguiente hora programada.
5. Mantiene la programación regular de AutoSupport si el paquete falla porque el servicio NMS no está disponible y si un paquete se envía antes de que pasen los siete días.
6. Cuando el servicio NMS vuelve a estar disponible, envía un paquete AutoSupport inmediatamente si un paquete no se ha enviado durante siete días o más.

Error del paquete AutoSupport activado por el usuario o activado por un evento

Si no se envía un paquete de AutoSupport activado por el usuario o activado por un evento, el sistema StorageGRID realiza las siguientes acciones:

1. Muestra un mensaje de error si se conoce el error. Por ejemplo, si un usuario selecciona el protocolo SMTP sin proporcionar la configuración de correo electrónico correcta, se muestra el siguiente error:
`AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`
2. No intenta enviar el paquete de nuevo.
3. Registra el error en `nms.log`.

Si se produce un error y SMTP es el protocolo seleccionado, compruebe que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID está configurado correctamente y que el servidor de correo electrónico está en ejecución (**SUPPORT > Alarmas (heredado) > > Configuración de correo electrónico heredado**). El siguiente mensaje de error puede aparecer en la página AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Aprenda cómo ["configure los ajustes del servidor de correo electrónico"](#).

Corrija un error de paquete AutoSupport

Si se produce un error y SMTP es el protocolo seleccionado, compruebe que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID está configurado correctamente y que el servidor de correo electrónico se está ejecutando. El siguiente mensaje de error puede aparecer en la página AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Envíe los paquetes AutoSupport de E-Series a través de StorageGRID

Puede enviar los paquetes AutoSupport de E-Series SANtricity System Manager al soporte técnico a través de un nodo de administración de StorageGRID en lugar de con el puerto de gestión del dispositivo de almacenamiento.

Consulte ["AutoSupport de hardware E-Series"](#) Para obtener más información sobre el uso de AutoSupport con dispositivos E-Series.

Antes de empezar

- Se ha iniciado sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#).
- Usted tiene la ["Permiso de acceso de administrador o de dispositivo de almacenamiento"](#).

- Ha configurado SANtricity AutoSupport:
 - Para dispositivos SG6000 y SG5700, ["Configure AutoSupport en SANtricity System Manager"](#)



Debe tener el firmware 8.70 de SANtricity o superior para acceder a SANtricity System Manager mediante Grid Manager.

Acerca de esta tarea

Los paquetes AutoSupport de E-Series contienen detalles del hardware de almacenamiento y son más específicos que otros paquetes de AutoSupport enviados por el sistema StorageGRID.

Es posible configurar una dirección de servidor proxy especial en SANtricity System Manager para transmitir paquetes AutoSupport a través de un nodo de administración de StorageGRID sin el uso del puerto de gestión del dispositivo. Los paquetes AutoSupport transmitidos de esta manera los envía el ["Nodo de administración de remitente preferido"](#), y usan cualquiera ["configuración de proxy de administración"](#) Que se han configurado en Grid Manager.

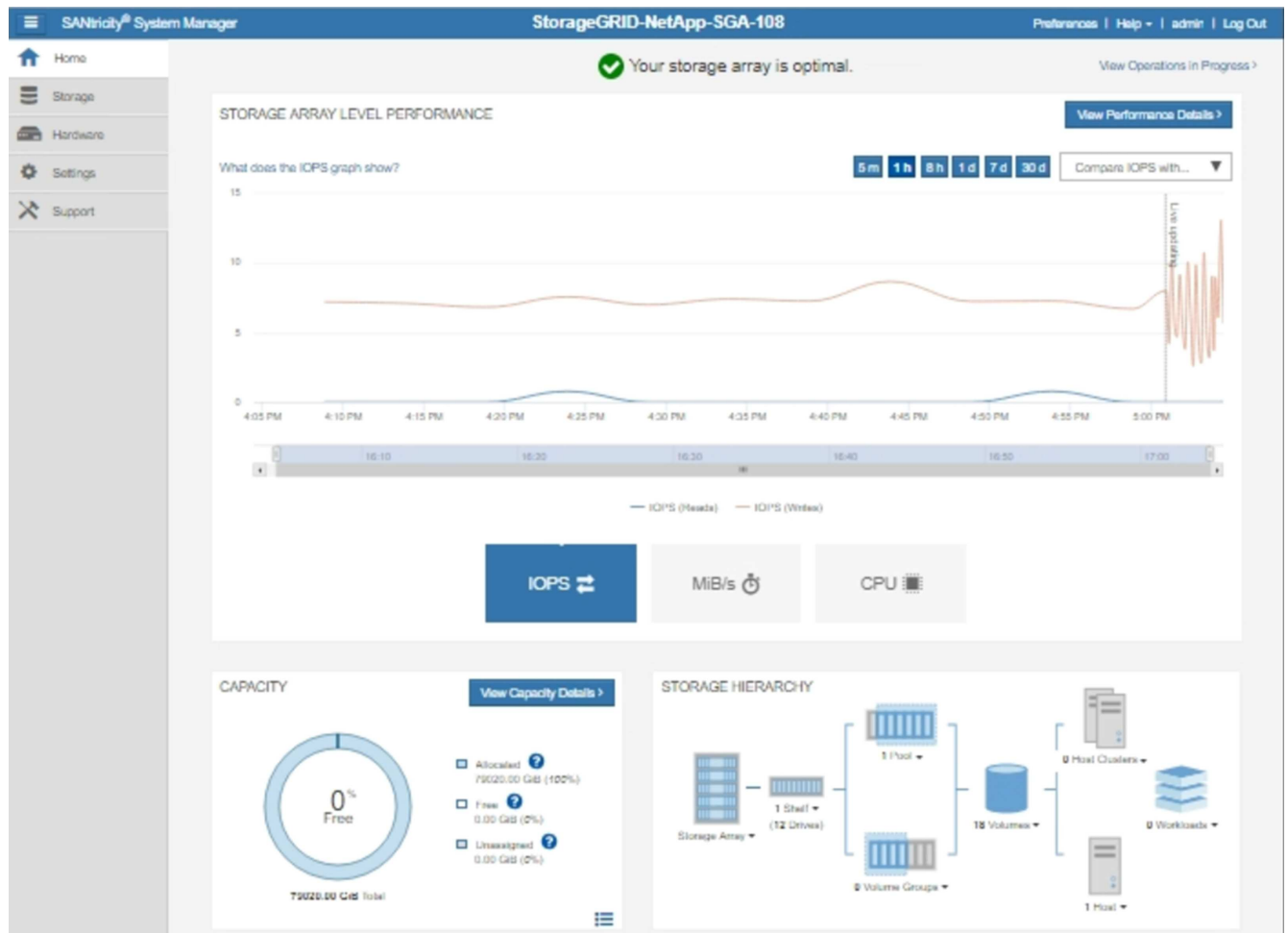


Este procedimiento solo es para configurar un servidor proxy StorageGRID para paquetes AutoSupport E-Series. Si quiere más información sobre la configuración de la serie AutoSupport de E-Series, consulte ["Documentación de SANtricity y E-Series de NetApp"](#).

Pasos

1. En Grid Manager, seleccione **NODES**.
2. En la lista de nodos que aparece a la izquierda, seleccione el nodo del dispositivo de almacenamiento que desea configurar.
3. Seleccione **Administrador del sistema SANtricity**.

Se mostrará la página de inicio de SANtricity System Manager.




4. Seleccione **SUPPORT > Support Center > AutoSupport**.

Se muestra la página de operaciones AutoSupport.

Technical Support

Chassis serial number: 031517000693

 [NetApp My Support](#)

US/Canada 888.463.8277


[Other Contacts](#)

Support Resources

Diagnostics

AutoSupport

AutoSupport operations

AutoSupport status: Enabled 

[Enable/Disable AutoSupport Features](#)

AutoSupport proactively monitors the health of your storage array and automatically sends support data ("dispatches") to the support team.

[Configure AutoSupport Delivery Method](#)

Connect to the support team via HTTPS, HTTP or Mail (SMTP) server delivery methods.

[Schedule AutoSupport Dispatches](#)

AutoSupport dispatches are sent daily at 03:06 PM UTC and weekly at 07:39 AM UTC on Thursday.

[Send AutoSupport Dispatch](#)

Automatically sends the support team a dispatch to troubleshoot system issues without waiting for periodic dispatches.

[View AutoSupport Log](#)

The AutoSupport log provides information about status, dispatch history, and errors encountered during delivery of AutoSupport dispatches.

[Enable AutoSupport Maintenance Window](#)

Enable AutoSupport Maintenance window to allow maintenance activities to be performed on the storage array without generating support cases.

[Disable AutoSupport Maintenance Window](#)

Disable AutoSupport Maintenance window to allow the storage array to generate support cases on component failures and other destructive actions.

5. Seleccione **Configurar método de entrega de AutoSupport**.

Se muestra la página Configurar método de entrega de AutoSupport.

Configure AutoSupport Delivery Method [X]

Select AutoSupport dispatch delivery method...

☒ **HTTPS**

☐ HTTP

☐ Email

HTTPS delivery settings [Show destination address](#)

Connect to support team...

☐ Directly ?

☒ **via Proxy server** ?

Host address ?

tunnel-host

Port number ?

10225

☐ My proxy server requires authentication

☐ via Proxy auto-configuration script (PAC) ?

Save **Test Configuration** Cancel

6. Seleccione **HTTPS** para el método de entrega.



El certificado que habilita HTTPS está preinstalado.

7. Seleccione **a través del servidor proxy**.

8. Introduzca `tunnel-host` Para la **Dirección de host**.

`tunnel-host` Es la dirección especial para usar un nodo de administración para enviar paquetes AutoSupport E-Series.

9. Introduzca `10225` Para el **número de puerto**.

`10225` Es el número de puerto del servidor proxy StorageGRID que recibe paquetes AutoSupport de la controladora E-Series del dispositivo.

10. Seleccione **Configuración de prueba** para probar el enrutamiento y la configuración del servidor proxy AutoSupport.

Si es correcto, aparece un mensaje en un banner verde que indica que se ha verificado la configuración

de AutoSupport.

Si la prueba falla, se muestra un mensaje de error en un banner rojo. Compruebe la configuración de DNS de StorageGRID y la red, asegúrese del "[Nodo de administración de remitente preferido](#)" Puede conectarse al sitio de soporte de NetApp y volver a intentar la prueba.

11. Seleccione **Guardar**.

Se guardará la configuración y se mostrará un mensaje de confirmación: Se configuró el método de entrega de AutoSupport.

Información de copyright

Copyright © 2025 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.