



Utilice AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
December 03, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/storagegrid-119/admin/what-is-autosupport.html> on December 03, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

- Utilice AutoSupport. 1
 - ¿Qué es AutoSupport? 1
 - ¿Qué es Active IQ? 1
 - Información incluida en el paquete AutoSupport 1
- Configurar AutoSupport 6
 - Especifique el protocolo para los paquetes de AutoSupport. 7
 - Desactivar el AutoSupport semanal. 7
 - Deshabilitar el AutoSupport activado por eventos 7
 - Habilitar AutoSupport a pedido 8
 - Deshabilitar las comprobaciones de actualizaciones de software 8
 - Agregar un destino de AutoSupport adicional 8
 - Configurar AutoSupport para dispositivos 9
- Activar manualmente un paquete de AutoSupport. 10
- Solucionar problemas de paquetes de AutoSupport 10
 - Falla del paquete de AutoSupport semanal 11
 - Error del paquete de AutoSupport activado por el usuario o por evento 11
 - Corregir una falla del paquete AutoSupport 11
- Envíe paquetes de AutoSupport de la serie E a través de StorageGRID 12

Utilice AutoSupport

¿Qué es AutoSupport?

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

El uso de AutoSupport puede acelerar significativamente la determinación y resolución de problemas. El soporte técnico también puede monitorear las necesidades de almacenamiento de su sistema y ayudarlo a determinar si necesita agregar nuevos nodos o sitios. Opcionalmente, puede configurar los paquetes de AutoSupport para que se envíen a un destino adicional.

StorageGRID tiene dos tipos de AutoSupport:

- * StorageGRID AutoSupport* informa problemas de software de StorageGRID . Habilitado de forma predeterminada cuando instala StorageGRID por primera vez. Puede ["cambiar la configuración predeterminada de AutoSupport"](#) Si es necesario.



Si StorageGRID AutoSupport no está habilitado, aparecerá un mensaje en el panel 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 memoria caché de su navegador, incluso si AutoSupport permanece deshabilitado.

- * AutoSupport de hardware del dispositivo* informa problemas con el dispositivo StorageGRID . Usted debe ["Configurar AutoSupport de hardware en cada dispositivo"](#) .

¿Qué es Active IQ?

Active IQ es un asesor digital basado en la nube que aprovecha el análisis predictivo y la sabiduría de la comunidad de la base instalada de NetApp. Sus evaluaciones de riesgos continuas, alertas predictivas, orientación prescriptiva y acciones automatizadas lo ayudan a prevenir problemas antes de que ocurran, lo que genera una mejor salud del sistema y una mayor disponibilidad del sistema.

Si desea utilizar los paneles y la funcionalidad de Active IQ en el sitio de soporte de NetApp , debe habilitar AutoSupport.

["Documentación del Digital Advisor Active IQ"](#)

Información incluida en el paquete AutoSupport

Un paquete de AutoSupport contiene los siguientes archivos y detalles.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
HISTORIAL DE AUTOSOPORTE.XML	Número de secuencia de AutoSupport + Destino para este AutoSupport + Estado de entrega + Intentos de entrega + Asunto de AutoSupport + URI de entrega + Último error + Nombre de archivo PUT de AutoSupport + Hora de generación + Tamaño comprimido de AutoSupport + Tamaño descomprimido de AutoSupport + Tiempo total de recopilación (ms)	Archivo de historial de AutoSupport .
AUTOSOPORTE.XML	Nodo + Protocolo para contactar con soporte + URL de soporte para HTTP/HTTPS + Dirección de soporte + Estado de AutoSupport OnDemand + URL del servidor de AutoSupport OnDemand + 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 el AutoSupport a pedido si está habilitado o deshabilitado.
CUBOS.XML	ID de bucket + ID de cuenta + Versión de compilación + Configuración de restricción de ubicación + Cumplimiento habilitado + Configuración de cumplimiento + Bloqueo de objetos S3 habilitado + Configuración de bloqueo de objetos S3 + Configuración de consistencia + CORS habilitado + Configuración de CORS + Hora del último acceso habilitada + Política habilitada + Configuración de política + Notificaciones habilitadas + Configuración de notificaciones + Espejo en la nube habilitado + Configuración de espejo en la nube + Búsqueda habilitada + Configuración de búsqueda + Etiquetado de bucket habilitado + Configuración de etiquetado de bucket + Configuración de control de versiones	Proporciona detalles de configuración y estadísticas a nivel de depósito. Algunos ejemplos de configuraciones de bucket incluyen servicios de plataforma, cumplimiento y consistencia de bucket.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
CONFIGURACIONES DE RED.XML	ID de atributo + Nombre de atributo + Valor + Índice + ID de tabla + Nombre de tabla	Archivo de información de configuración de toda la red. Contiene información sobre certificados de red, espacio reservado de metadatos, configuraciones de toda la red (cumplimiento, bloqueo de objetos S3, compresión de objetos, alertas, syslog y configuración de ILM), detalles del perfil de codificación de borrado, nombre DNS y " Nombre NMS ".
GRID-SPEC.XML	Especificaciones de la cuadrícula, XML sin procesar	Se utiliza para configurar e implementar StorageGRID. Contiene especificaciones de la red, IP del servidor NTP, IP del servidor DNS, topología de red y perfiles de hardware de los nodos.
GRID-TAREAS.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 red (procedimientos de mantenimiento). Proporciona detalles de las tareas activas, finalizadas, completadas, fallidas y pendientes de la red.
CUADRÍCULA.JSON	Grid + Revisión + Versión de software + Descripción + Licencia + Contraseñas + DNS + NTP + Sitios + Nodos	Información de la cuadrícula.
ILM-CONFIGURACIÓN.XML	ID de atributo + Nombre de atributo + Valor + Índice + ID de tabla + Nombre de 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 ILM. Contiene tasas de evaluación de ILM para cada nodo y métricas de toda la red.
ILM.XML	XML sin procesar de ILM	Archivo de política activa de ILM. Contiene detalles sobre las políticas ILM activas, como ID de grupo de almacenamiento, comportamiento de ingesta, filtros, reglas y descripción.
REGISTRO.TGZ	<i>n / A</i>	Archivo de registro descargable. Contiene <code>broadcast-err.log</code> y <code>servermanager.log</code> desde cada nodo.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
MANIFIESTO.XML	Orden de recopilación + Nombre del archivo de contenido de AutoSupport para estos datos + Descripción de este elemento de datos + Número de bytes recopilados + Tiempo dedicado a la recopilación + Estado de este elemento de datos + Descripción del error + Tipo de contenido de AutoSupport para estos datos	Contiene metadatos de AutoSupport y breves descripciones de todos los archivos de AutoSupport .
ENTIDADES NMS.XML	Índice de atributo + OID de entidad + ID de nodo + ID de modelo de dispositivo + Versión de modelo de dispositivo + Nombre de entidad	Entidades de grupo y de servicios en el " Árbol NMS ". Proporciona detalles de la topología de la red. El nodo se puede determinar en función de los servicios que se ejecutan en el nodo.
OBJETOS-ESTADO.XML	Nodo + Ruta de servicio + ID de atributo + Nombre de atributo + Valor + Índice + ID de tabla + Nombre de tabla	Estado del objeto, incluido el estado de escaneo en segundo plano, transferencia activa, velocidad de transferencia, transferencias totales, velocidad de eliminación, fragmentos dañados, objetos perdidos, objetos faltantes, reparación intentada, velocidad de escaneo, período de escaneo estimado y estado de finalización de la reparación.
ESTADO DEL SERVIDOR.XML	Nodo + Ruta de servicio + ID de atributo + Nombre de atributo + Valor + Índice + ID de tabla + Nombre de tabla	Configuraciones del servidor. Contiene estos detalles para cada nodo: tipo de plataforma, sistema operativo, memoria instalada, memoria disponible, conectividad de almacenamiento, número de serie del chasis del dispositivo de almacenamiento, recuento de unidades fallidas del controlador de almacenamiento, temperatura del chasis del controlador de cómputo, hardware de cómputo, número de serie del controlador de cómputo, fuente de alimentación, tamaño de la unidad y tipo de unidad.
ESTADO DEL SERVICIO.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 como espacio de tabla asignado, espacio de tabla libre, métricas de Reaper de la base de datos, duración de reparación de segmento, duración del trabajo de reparación, reinicios automáticos de trabajos y finalización automática de trabajos.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
GRADOS DE ALMACENAMIENTO.XML	ID de grado de almacenamiento + Nombre de grado de almacenamiento + ID de nodo de almacenamiento + Ruta del nodo de almacenamiento	Archivo de definiciones de grado de almacenamiento para cada nodo de almacenamiento.
RESUMEN-ATRIBUTOS.XML	OID de grupo + 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 la red, los nombres de los sitios, la cantidad de nodos de almacenamiento por red y por sitio, el tipo de licencia, la capacidad y el uso de la licencia, los términos de soporte del software y los detalles de las operaciones de S3.
ALERTAS DEL SISTEMA.XML	Nombre + Gravedad + Nombre del nodo + Estado de la alerta + Nombre del sitio + Hora de activación de la alerta + Hora de resolución de la alerta + ID de regla + ID del nodo + ID del sitio + Silenciado + Otras anotaciones + Otras etiquetas	Alertas actuales del sistema que indican problemas potenciales en el sistema StorageGRID .
USERAGENTS.XML	Agente de usuario + Número de días + Total de solicitudes HTTP + Total de bytes ingeridos + Total de bytes recuperados + Solicitudes PUT + Solicitudes GET + Solicitudes DELETE + Solicitudes HEAD + Solicitudes POST + Solicitudes OPTIONS + Tiempo promedio de solicitud (ms) + Tiempo promedio de solicitud PUT (ms) + Tiempo promedio de solicitud GET (ms) + Tiempo promedio de solicitud DELETE (ms) + Tiempo promedio de solicitud HEAD (ms) + Tiempo promedio de solicitud POST (ms) + Tiempo promedio de solicitud OPTIONS (ms)	Estadísticas basadas en los agentes de usuario de la aplicación. Por ejemplo, la cantidad de operaciones PUT/GET/DELETE/HEAD por agente de usuario y el tamaño total de bytes de cada operación.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
DATOS DEL ENCABEZADO X	X-Netapp-asup-generado-en + 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 encabezado de AutoSupport .

Configurar AutoSupport

De forma predeterminada, la función StorageGRID AutoSupport está habilitada cuando instala StorageGRID por primera vez. Sin embargo, debe configurar 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 solo en el nodo de administración principal. Usted debe [configurar hardware AutoSupport](#) en cada aparato.

Antes de empezar

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

Acerca de esta tarea

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

- **Semanal:** envía automáticamente paquetes de AutoSupport una vez por semana. Configuración predeterminada: habilitado.
- **Activado por eventos:** envía automáticamente paquetes de AutoSupport cada hora o cuando ocurren eventos importantes del sistema. Configuración predeterminada: habilitado.
- **A pedido:** permite que el soporte técnico solicite que su sistema StorageGRID envíe paquetes de AutoSupport automáticamente, lo que resulta útil cuando están trabajando activamente en un problema (requiere el protocolo de transmisión AutoSupport HTTPS). Configuración predeterminada: deshabilitado.
- **Activado por el usuario:** envía manualmente paquetes de AutoSupport en cualquier momento.

Especifique el protocolo para los paquetes de AutoSupport

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

- **HTTPS:** Esta es la configuración predeterminada y recomendada para nuevas instalaciones. Este protocolo utiliza el puerto 443. Si quieres [Habilitar la función AutoSupport on Demand](#) , debes utilizar HTTPS.
- **HTTP:** Si selecciona HTTP, debe configurar un servidor proxy para reenviar los paquetes de 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 se envíen por correo electrónico.

El protocolo que configure se utiliza para enviar todo tipo de paquetes de AutoSupport .

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Seleccione el protocolo que desea utilizar para enviar paquetes de AutoSupport .
3. Si seleccionó **HTTPS**, seleccione si desea utilizar un certificado de soporte de NetApp (certificado TLS) para proteger la conexión al servidor de soporte técnico.
 - **Verificar certificado** (predeterminado): garantiza que la transmisión de paquetes de AutoSupport sea segura. El certificado de soporte de NetApp ya está instalado con el software StorageGRID .
 - **No verificar el certificado:** seleccione esta opción solo cuando tenga una buena razón para no utilizar la validación del certificado, como cuando hay 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.

Desactivar el AutoSupport semanal

De forma predeterminada, el sistema StorageGRID está configurado para enviar un paquete de AutoSupport al soporte técnico una vez por semana.

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

Puede desactivar el envío automático de paquetes semanales de AutoSupport en cualquier momento.

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Desmarque la casilla de verificación **Habilitar AutoSupport semanal**.
3. Seleccione **Guardar**.

Deshabilitar el AutoSupport activado por eventos

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

Puede desactivar el AutoSupport activado por eventos en cualquier momento.

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Desmarque la casilla de verificación **Habilitar AutoSupport activado por eventos**.
3. Seleccione **Guardar**.

Habilitar AutoSupport a pedido

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

De forma predeterminada, AutoSupport on Demand está deshabilitado. Al habilitar esta función, el soporte técnico puede solicitar que su sistema StorageGRID envíe paquetes de AutoSupport automáticamente. El soporte técnico también puede establecer el intervalo de tiempo de sondeo para las consultas de AutoSupport on Demand.

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

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Seleccione **HTTPS** para el protocolo.
3. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar AutoSupport semanal**.
4. Seleccione la casilla de verificación **Habilitar AutoSupport a pedido**.
5. Seleccione **Guardar**.

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

Deshabilitar las comprobaciones de actualizaciones de software

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

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

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Desmarque la casilla **Buscar actualizaciones de software**.
3. Seleccione **Guardar**.

Agregar un destino de AutoSupport adicional

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

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



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

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Configuración**.
2. Seleccione **Habilitar destino de AutoSupport adicional**.
3. Especifique lo siguiente:

Nombre de host

El nombre de host del servidor o la dirección IP de un servidor de destino de AutoSupport adicional.



Sólo puedes introducir un destino adicional.

Puerto

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

Validación de certificados

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 de AutoSupport sin validación del certificado.

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

4. Si seleccionó **Verificar certificado**, haga lo siguiente:
 - a. Busque la ubicación del certificado CA.
 - b. Subir el archivo del certificado CA.

Aparecen los metadatos del certificado CA.

5. Seleccione **Guardar**.

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

Configurar AutoSupport para dispositivos

AutoSupport para dispositivos informa sobre problemas de hardware de StorageGRID , y StorageGRID AutoSupport informa sobre problemas de software de StorageGRID , con una excepción: para el SGF6112, StorageGRID AutoSupport informa sobre problemas de hardware y software. Debe configurar AutoSupport en cada dispositivo excepto el SGF6112, que no requiere configuración adicional. AutoSupport se implementa de manera diferente para los dispositivos de servicios y los dispositivos de almacenamiento.

Utilice SANtricity para habilitar AutoSupport para cada dispositivo de almacenamiento. Puede configurar SANtricity AutoSupport durante la configuración inicial del dispositivo o después de haberlo instalado:

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

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

StorageGRID AutoSupport no informa problemas de hardware, como fallas de DIMM o de tarjeta de interfaz de host (HIC). Sin embargo, algunas fallas de componentes podrían provocar "[alertas de hardware](#)". Para los dispositivos StorageGRID con un controlador de administración de placa base (BMC), puede configurar trampas de correo electrónico y SNMP para informar fallas de hardware:

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

Información relacionada

["Soporte de NetApp"](#)

Activar manualmente un paquete de AutoSupport

Para ayudar al soporte técnico a solucionar problemas con su sistema StorageGRID, puede activar manualmente el envío de un paquete de AutoSupport.

Antes de empezar

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

Pasos

1. Seleccione **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport***.
2. En la pestaña **Acciones**, seleccione **Enviar AutoSupport activado por el usuario**.

StorageGRID intenta enviar un paquete de AutoSupport al sitio de soporte de NetApp. Si el intento es exitoso, se actualizan los valores **Resultado más reciente** y **Última vez exitoso** en la pestaña **Resultados**. Si hay un problema, el valor **Resultado más reciente** se actualiza a "Error" y StorageGRID no intenta enviar el paquete AutoSupport nuevamente.



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

Solucionar problemas de paquetes de AutoSupport

Si falla un intento de enviar un paquete de AutoSupport, el sistema StorageGRID toma diferentes acciones según el tipo de paquete de AutoSupport. Puede comprobar el estado de los paquetes de AutoSupport seleccionando **SOPORTE > Herramientas > * AutoSupport* > Resultados**.

Cuando el paquete de AutoSupport no se puede enviar, aparece "Error" en la pestaña **Resultados** de la página *** AutoSupport***.



Si configuró un servidor proxy para reenviar paquetes de AutoSupport a NetApp, debe ["verificar que la configuración del servidor proxy sea correcta"](#) .

Falla del paquete de AutoSupport semanal

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

1. Actualiza el atributo Resultado más reciente a Reintentar.
2. Intenta reenviar el paquete de AutoSupport 15 veces cada cuatro minutos durante una hora.
3. Después de una hora de fallas de envío, actualiza el atributo Resultado más reciente a Fallido.
4. Intenta enviar un paquete de AutoSupport nuevamente en el próximo horario programado.
5. Mantiene la programación regular de AutoSupport si el paquete falla porque el servicio NMS no está disponible y si se envía un paquete antes de que pasen siete días.
6. Cuando el servicio NMS vuelve a estar disponible, envía un paquete de AutoSupport inmediatamente si no se ha enviado un paquete durante siete días o más.

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

Si un paquete de AutoSupport activado por el usuario o por evento no se puede enviar, el sistema StorageGRID toma 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 nuevamente.
3. Registra el error en `nms.log` .

Si ocurre una falla y SMTP es el protocolo seleccionado, verifique que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID esté configurado correctamente y que su servidor de correo electrónico esté ejecutándose (**SOPORTE > Alarmas (heredado) > Configuración de correo electrónico heredado**). El siguiente mensaje de error podría aparecer en la página de AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page` .

Aprenda a... ["configurar los ajustes del servidor de correo electrónico"](#) .

Corregir una falla del paquete AutoSupport

Si ocurre una falla y SMTP es el protocolo seleccionado, verifique que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID esté configurado correctamente y que su servidor de correo electrónico esté ejecutándose. El siguiente mensaje de error podría aparecer en la página de AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page` .

Envíe paquetes de AutoSupport de la serie E a través de StorageGRID

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

Ver ["AutoSupport de hardware de la serie E"](#) para obtener más información sobre el uso de AutoSupport con dispositivos de la serie E.

Antes de empezar

- Ha iniciado sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#) .
- Tú tienes el ["Administrador del dispositivo de almacenamiento o permiso de acceso raíz"](#) .
- Ha configurado SANtricity AutoSupport:
 - Para los dispositivos SG6000 y SG5700, ["Configurar AutoSupport en SANtricity System Manager"](#)



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

Acerca de esta tarea

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

Puede configurar una dirección de servidor proxy especial en SANtricity System Manager para transmitir paquetes de AutoSupport a través de un nodo de administración de StorageGRID sin utilizar el puerto de administración del dispositivo. Los paquetes de AutoSupport transmitidos de esta manera son enviados por el ["Nodo de administración del remitente preferido"](#) , y utilizan cualquier ["configuración del proxy de administración"](#) que se han configurado en el Administrador de cuadrícula.

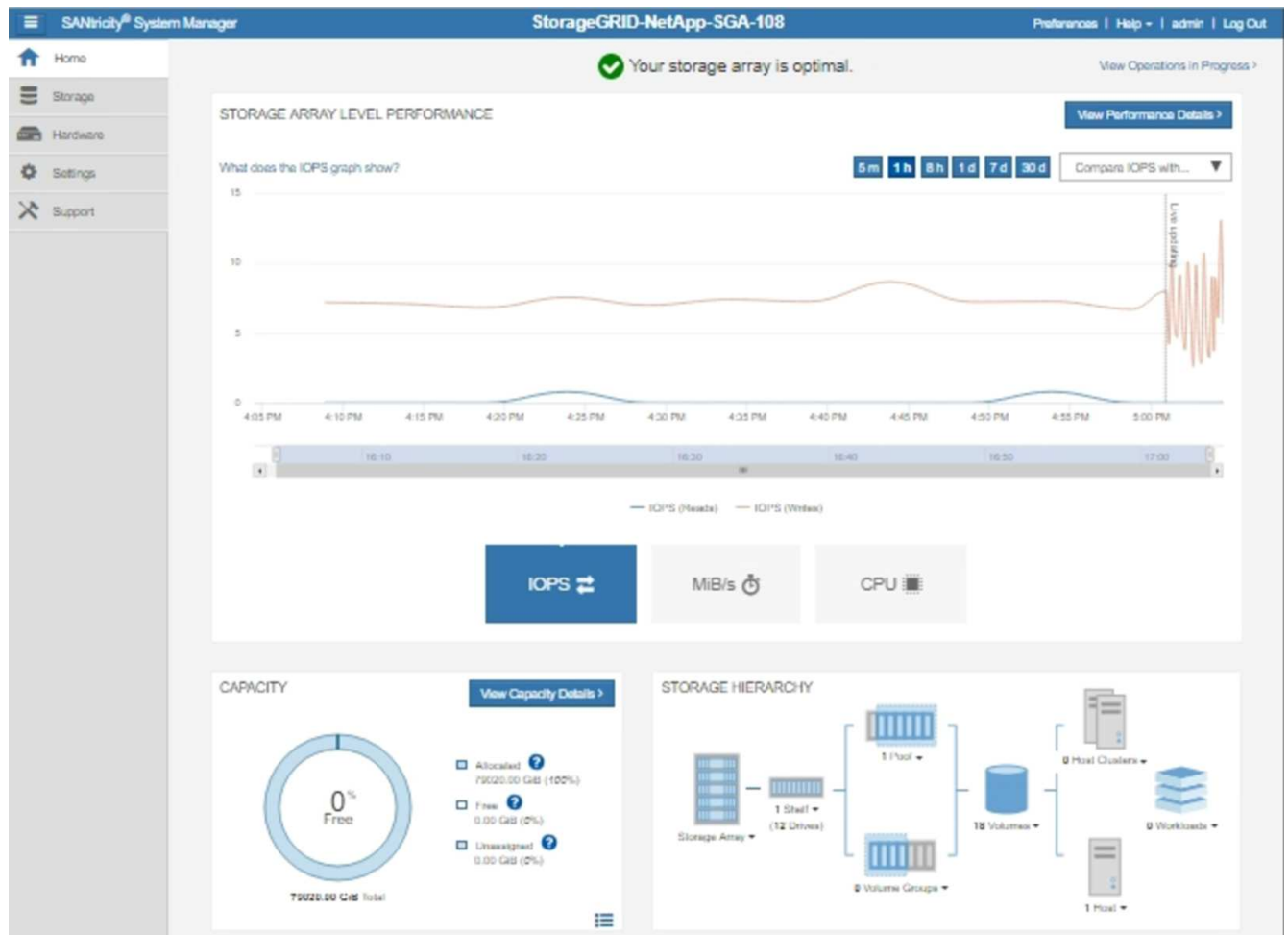


Este procedimiento es solo para configurar un servidor proxy StorageGRID para paquetes E-Series AutoSupport . Para obtener detalles adicionales sobre la configuración de AutoSupport de la serie E, consulte la ["Documentación de NetApp E-Series y SANtricity"](#) .

Pasos

1. En el Administrador de cuadrícula, seleccione **NODOS**.
2. De la lista de nodos de la izquierda, seleccione el nodo del dispositivo de almacenamiento que desea configurar.
3. Seleccione * SANtricity System Manager*.

Aparece la página de inicio de SANtricity System Manager.




4. Seleccione **SOPORTE** > **Centro de soporte** > * AutoSupport*.

Aparece la página de operaciones de 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*.

Aparece 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** como método de entrega.



El certificado que habilita HTTPS está preinstalado.

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

8. Ingresar `tunnel-host` para la **Dirección del host**.

`tunnel-host` es la dirección especial para utilizar un nodo de administración para enviar paquetes de AutoSupport de la serie E.

9. Ingresar 10225 para el **Número de puerto**.

`10225` es el número de puerto en el servidor proxy StorageGRID que recibe paquetes de AutoSupport del controlador E-Series en el dispositivo.

10. Seleccione **Probar configuración** para probar el enrutamiento y la configuración de su servidor proxy de AutoSupport .

Si es correcto, aparecerá un mensaje en un banner verde: "Su configuración de AutoSupport ha sido

verificada".

Si la prueba falla, aparece un mensaje de error en un banner rojo. Verifique la configuración de DNS y la red de StorageGRID y asegúrese de que "[Nodo de administración del remitente preferido](#)" puede conectarse al sitio de soporte de NetApp e intentar la prueba nuevamente.

11. Seleccione **Guardar**.

La configuración se guarda y aparece un mensaje de confirmación: "Se ha configurado 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 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.