



Usa AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
July 23, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/storagegrid-120/admin/what-is-autosupport.html> on July 23, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

- Usa AutoSupport 1
 - Conoce AutoSupport en StorageGRID 1
 - ¿Qué es Active IQ? 1
 - Información incluida en el paquete AutoSupport 1
 - Configura AutoSupport en StorageGRID 6
 - Especifica el protocolo para los paquetes de AutoSupport 7
 - Desactivar el AutoSupport semanal 7
 - Desactivar AutoSupport activado por eventos 8
 - Habilita AutoSupport bajo demanda 8
 - Desactivar la comprobación de actualizaciones de software 8
 - Añade un destino de AutoSupport adicional 9
 - Configura AutoSupport para dispositivos 10
 - Activar manualmente un paquete de AutoSupport en StorageGRID 10
 - Soluciona problemas de los paquetes StorageGRID AutoSupport 11
 - Fallo del paquete semanal de AutoSupport 11
 - Error en el paquete AutoSupport provocado por el usuario o por un evento 11
 - Corrige un fallo de paquete de AutoSupport 12
 - Envía paquetes de E-Series AutoSupport a través de StorageGRID 12

Usa AutoSupport

Conoce AutoSupport en StorageGRID

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

Usar AutoSupport ayuda a resolver los problemas más rápido. El soporte técnico puede supervisar las necesidades de almacenamiento de tu sistema y ayudarte a determinar si necesitas añadir nuevos nodos o sitios. Opcionalmente, AutoSupport puede enviar paquetes a un destino adicional.

StorageGRID tiene dos tipos de AutoSupport:

- **StorageGRID AutoSupport** informa de los problemas de software de StorageGRID. Activado de forma predeterminada la primera vez que instalas StorageGRID. Puedes ["cambia la configuración predeterminada de AutoSupport"](#) si lo necesitas.



Si StorageGRID AutoSupport no está habilitado, aparece un mensaje en el panel de control de Grid Manager. El mensaje incluye un enlace a la página de configuración de AutoSupport. Si cierras el mensaje, no volverá a aparecer hasta que se borre la caché del navegador, incluso si AutoSupport sigue deshabilitado.

- El **AutoSupport de hardware del appliance** informa de los problemas del appliance StorageGRID. Debes ["Configura el hardware AutoSupport en cada dispositivo"](#).

¿Qué es Active IQ?

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

Si deseas utilizar los paneles de control y las funciones de Active IQ en el sitio de soporte de NetApp, debes activar AutoSupport.

["\\${post_edited_translations.segment}"](#)

Información incluida en el paquete AutoSupport

Un paquete de AutoSupport contiene los siguientes archivos y detalles.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Número de secuencia de AutoSupport + destino para este AutoSupport + estado de la 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.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Nodo + Protocolo para contactar soporte técnico + URL de soporte técnico para HTTP/HTTPS + Dirección de soporte técnico + AutoSupport OnDemand estado + AutoSupport OnDemand URL del servidor + AutoSupport OnDemand intervalo de sondeo	Archivo de estado de AutoSupport. Proporciona detalles del protocolo utilizado, la dirección y URL de soporte técnico, el intervalo de sondeo y si OnDemand AutoSupport está habilitado o deshabilitado.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
BUCKETS.XML	ID del bucket + ID de la cuenta + Versión de compilación + Configuración de restricción de ubicación + Cumplimiento activado + Configuración de cumplimiento + Bloqueo de objetos S3 activado + Configuración de bloqueo de objetos S3 + Configuración de consistencia + CORS activado + Configuración de CORS + Tiempo de último acceso activado + Política activada + Configuración de política + Notificaciones activadas + Configuración de notificaciones + Cloud Mirror activado + Configuración de Cloud Mirror + Búsqueda activada + Configuración de búsqueda + Etiquetado de bucket activado + Configuración de etiquetado de bucket + Configuración de versionado	Proporciona detalles de configuración y estadísticas a nivel de bucket. Los ejemplos de configuraciones de bucket incluyen servicios de plataforma, cumplimiento y consistencia de bucket.
GRID-CONFIGURATIONS.XML	ID del atributo + Nombre del atributo + Valor + Índice + ID de la tabla + Nombre de la tabla	Archivo de configuración para toda la red. Contiene información sobre los certificados de la red, el espacio reservado para metadatos, los parámetros de configuración para toda la red (cumplimiento, S3 Object Lock, compresión de objetos, alertas, syslog y configuración de ILM), detalles del perfil de código de borrado, el nombre DNS y " Nombre de la NMS ".
GRID-SPEC.XML	Especificaciones de grid, XML sin procesar	Se utiliza para configurar e implementar StorageGRID. Contiene las especificaciones de grid, la dirección IP del servidor NTP, la dirección IP del servidor DNS, la topología de red y los perfiles de hardware de los nodos.
GRID-TASKS.XML	Nodo + Ruta del servicio + ID del atributo + Nombre del atributo + Valor + Índice + ID de la tabla + Nombre de la tabla	Archivo de estado de las tareas de grid (procedimientos de mantenimiento). Proporciona detalles sobre las tareas activas, finalizadas, completadas, fallidas y pendientes de grid.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
GRID.JSON	Grid + Revisión + Versión del software + Descripción + Licencia + Contraseñas + DNS + NTP + Sitios + Nodos	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>
ILM-CONFIGURATION.XML	ID del atributo + Nombre del atributo + Valor + Índice + ID de la tabla + Nombre de la tabla	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Archivo de información de métricas de ILM. Contiene las tasas de evaluación de ILM para cada nodo y las métricas de todo el grid.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	XML sin procesar de ILM	Archivo de políticas activas de ILM. Contiene información detallada sobre las políticas activas de ILM, como el ID del grupo de almacenamiento, el comportamiento de ingesta, los filtros, las reglas y la descripción.
LOG.TGZ	<i>n/a</i>	Archivo de registro descargable. Contiene <code>broadcast_err.log</code> y <code>servermanager.log</code> de cada nodo.
MANIFEST.XML	Orden de recopilación + Nombre de archivo de contenido de AutoSupport para estos datos + Descripción de este elemento de datos + Número de bytes recopilados + Tiempo empleado en la recopilación + Estado de este elemento de datos + Descripción del error + Tipo de contenido de AutoSupport para estos datos	Contiene metadatos de AutoSupport y descripciones breves de todos los archivos de AutoSupport.
NMS-ENTITIES.XML	Índice de atributo + OID de la entidad + ID del nodo + ID del modelo del dispositivo + Versión del modelo del dispositivo + Nombre de la entidad	Entidades de grupo y de servicio en el " Árbol NMS ". Proporciona detalles de la topología de grid. El nodo se puede determinar según los servicios que se ejecutan en el nodo.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>

Nombre del archivo	Campos	Descripción
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Configuraciones del servidor. Contiene los siguientes datos para 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 con error 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.
SERVICE-STATUS.XML	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Archivo de información del nodo de servicio. Contiene detalles como el espacio de tabla asignado, el espacio de tabla libre, las métricas de Reaper de la base de datos, la duración de la reparación de segmentos, la duración del trabajo de reparación, los reinicios automáticos de trabajos y la finalización automática de trabajos.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	ID de nivel de almacenamiento + Nombre del nivel de almacenamiento + ID del nodo de almacenamiento + Ruta del nodo de almacenamiento	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Datos a grandes rasgos sobre el estado del sistema que resumen la información de uso de StorageGRID. Proporciona detalles como el nombre de grid, los nombres de los sitios, el número de Storage Nodes por grid y por sitio, el tipo de licencia, la capacidad y el uso de la licencia, las condiciones de soporte técnico del software y los detalles de las operaciones S3.
SYSTEM-ALERTS.XML	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Alertas actuales del sistema que indican posibles problemas en el sistema StorageGRID.

Nombre del archivo	Campos	Descripción
USERAGENTS.XML	Agente de usuario + Número de días + Total de peticiones HTTP + Total de bytes ingeridos + Total de bytes recuperados + Peticiones PUT + Peticiones GET + Peticiones DELETE + Peticiones HEAD + Peticiones POST + Peticiones OPTIONS + Tiempo medio de petición (ms) + Tiempo medio de petición PUT (ms) + Tiempo medio de petición GET (ms) + Tiempo medio de petición DELETE (ms) + Tiempo medio de petición HEAD (ms) + Tiempo medio de petición POST (ms) + Tiempo medio de petición OPTIONS (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 en bytes de cada operación.
X-HEADER-DATA	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Datos de cabecera de AutoSupport.

Configura AutoSupport en StorageGRID

De forma predeterminada, la función AutoSupport de StorageGRID está habilitada cuando instalas StorageGRID por primera vez. Sin embargo, debes configurar el hardware AutoSupport en cada appliance. Si lo necesitas, puedes cambiar la configuración de AutoSupport.

Si quieres cambiar la configuración de StorageGRID AutoSupport, realiza tus cambios solo en el nodo de administración primario. Debes [configura el hardware AutoSupport](#) en cada appliance.

Antes de empezar

- Has iniciado sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#).
- Tienes el ["Permiso de acceso raíz"](#).
- Si vas a utilizar HTTPS para enviar paquetes de AutoSupport, has proporcionado acceso saliente a internet al nodo de administración primario, ya sea directamente o ["\\${post_edited_translations.segment}"](#) (no se requieren conexiones entrantes).
- Si se selecciona HTTP en la página de StorageGRID AutoSupport, tienes ["configuraste un servidor proxy"](#) para reenviar los paquetes de AutoSupport como HTTPS. Los servidores de NetApp AutoSupport rechazarán los paquetes enviados mediante HTTP.
- Si vas a utilizar SMTP como protocolo para los paquetes de AutoSupport, ya has configurado un servidor de correo SMTP.

Acerca de esta tarea

Puedes usar cualquier combinación de las siguientes opciones para enviar paquetes de AutoSupport al

soporte técnico:

- **Semanal:** envía automáticamente paquetes de AutoSupport una vez a la semana. Configuración predeterminada: habilitado.
- **Activado por eventos:** envía automáticamente paquetes de AutoSupport cada hora o cuando ocurran eventos importantes del sistema. Configuración predeterminada: habilitado.
- **Bajo demanda:** Permite que el soporte técnico solicite que tu sistema StorageGRID envíe automáticamente paquetes de AutoSupport, lo cual resulta útil cuando están trabajando activamente en un problema (requiere el protocolo de transmisión HTTPS AutoSupport). Configuración predeterminada: desactivado.
- **Activado por el usuario:** envía manualmente paquetes de AutoSupport en cualquier momento.
- **Recopilación de registros:** ["recopilar manualmente archivos de registro y datos del sistema y enviar un paquete de AutoSupport"](#).

Especifica el protocolo para los paquetes de AutoSupport

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

- **HTTPS:** Esta es la configuración predeterminada y recomendada para las nuevas instalaciones. Este protocolo utiliza el puerto 443. Si quieres [habilita la función de AutoSupport on Demand](#), debes utilizar HTTPS.
- **HTTP:** Si seleccionas HTTP, debes configurar un servidor proxy para que reenvíe los paquetes de AutoSupport como HTTPS. Los servidores de NetApp AutoSupport rechazan los paquetes enviados mediante HTTP. Este protocolo utiliza el puerto 80.
- **SMTP:** usa esta opción si quieres que los paquetes de AutoSupport se envíen por correo electrónico.

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

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Selecciona el protocolo que deseas utilizar para enviar paquetes AutoSupport.
3. Si has seleccionado **HTTPS**, indica si deseas utilizar un certificado de soporte de NetApp (certificado TLS) para proteger la conexión con el servidor de soporte técnico.
 - **Verificar certificado** (por defecto): garantiza que la transmisión de paquetes AutoSupport sea segura. El certificado de soporte de NetApp ya viene instalado con el software StorageGRID.
 - `${post_edited_translations.segment}`
4. Selecciona **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 a la semana.

Para saber cuándo se enviará el paquete semanal de AutoSupport, ve a la pestaña **AutoSupport > Results**. En la sección **Weekly AutoSupport**, consulta el valor de **Next Scheduled Time**.

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

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Desmarca la casilla **Habilitar AutoSupport semanal**.
3. Selecciona **Guardar**.

Desactivar AutoSupport activado por eventos

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

Puedes desactivar AutoSupport activado por eventos en cualquier momento.

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Desmarca la casilla de verificación **Habilitar AutoSupport activado por eventos**.
3. Selecciona **Guardar**.

Habilita AutoSupport bajo demanda

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

De forma predeterminada, AutoSupport on Demand está desactivado. Activar esta función permite al soporte técnico solicitar que tu sistema StorageGRID envíe paquetes de AutoSupport de forma automática. El soporte técnico también puede establecer el intervalo de tiempo de sondeo para las consultas de AutoSupport on Demand.

El soporte técnico no puede activar ni desactivar AutoSupport on Demand.

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Selecciona **HTTPS** para el protocolo.
3. Selecciona la casilla **Habilitar AutoSupport semanal**.
4. Selecciona la casilla **Enable AutoSupport on Demand**.
5. Selecciona **Guardar**.

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

Desactivar la comprobación de actualizaciones de software

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

Si lo deseas, puedes desactivar la comprobación de actualizaciones de software. Por ejemplo, si tu sistema no dispone de acceso a la WAN, deberías desactivar la comprobación para evitar errores de descarga.

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Desmarca la casilla **Buscar actualizaciones de software**.
3. Selecciona **Guardar**.

Añade un destino de AutoSupport adicional

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

Para comprobar o cambiar el protocolo utilizado para enviar paquetes de AutoSupport, consulta las instrucciones para [especifica el protocolo para los paquetes de AutoSupport](#).



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

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > AutoSupport > Configuración**.
2. Selecciona **Activar destino adicional de AutoSupport**.
3. Especifica lo siguiente:

Nombre de host

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



Solo puedes introducir un destino adicional.

Puerto

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

Validación del certificado

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

- Selecciona **Verificar certificado** para usar la validación de certificados.
- Selecciona **No verificar certificado** para enviar tus paquetes de AutoSupport sin validación del certificado.

Selecciona esta opción solo cuando tengas una buena razón para no utilizar la validación de certificados, como cuando haya un problema temporal con un certificado.

4. Si seleccionaste **Verificar certificado**, haz lo siguiente:
 - a. Busca la ubicación del certificado de la CA.
 - b. Sube el archivo del certificado de la CA.

Aparecen los metadatos del certificado de la CA.

5. Selecciona **Guardar**.

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

Configura AutoSupport para dispositivos

AutoSupport para los 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 tanto de problemas de hardware como de software. Debes configurar AutoSupport en cada dispositivo excepto en el SGF6112, que no requiere configuración adicional. AutoSupport se implementa de forma diferente para los dispositivos de servicios y los dispositivos de almacenamiento.

Usa SANtricity para habilitar AutoSupport en cada dispositivo de almacenamiento. Puedes configurar SANtricity AutoSupport durante la configuración inicial del dispositivo o después de que se haya instalado:

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

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

StorageGRID AutoSupport no notifica problemas de hardware, como fallos en los módulos DIMM o en las tarjetas de interfaz del host (HIC). Sin embargo, algunos fallos de componentes podrían activar ["alertas de hardware"](#). Para los dispositivos StorageGRID con un controlador de gestión de placa base (BMC), puedes configurar notificaciones por correo electrónico y trampas SNMP para informar de fallos de hardware:

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

Información relacionada

["Soporte de NetApp"](#)

Activar manualmente un paquete de AutoSupport en StorageGRID

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

Antes de empezar

- Has iniciado sesión en Grid Manager mediante un ["navegador web compatible"](#).
- Tienes acceso Root u otro permiso de configuración de grid.

Pasos

1. Selecciona **Soporte > Herramientas > 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 tiene éxito, se actualizan los valores de **Resultado más reciente** y **Hora del último éxito** en la pestaña **Resultados**. Si hay algún problema, el valor de **Resultado más reciente** se actualiza a "Fallido" y StorageGRID no vuelve a intentar enviar el paquete de AutoSupport.

3. Después de 1 minuto, actualiza la página AutoSupport en tu navegador para acceder a los resultados más recientes.



Además, puedes "[\\${post_edited_translations.segment}](#)" y enviarlos al sitio de soporte de NetApp.

Soluciona problemas de los paquetes StorageGRID AutoSupport

Si un intento de enviar un paquete de AutoSupport falla, el sistema StorageGRID realiza diferentes acciones según el tipo de paquete de AutoSupport. Puedes comprobar el estado de los paquetes de AutoSupport seleccionando **Support > Tools > AutoSupport > Results**.

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



Si configuraste un servidor proxy para reenviar paquetes de AutoSupport a NetApp, debes "[Verifica que los parámetros de configuración del servidor proxy sean correctos](#)".

Fallo del paquete semanal de AutoSupport

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

1. Actualiza el atributo «Resultado más reciente» a «Reintentando».
2. Intenta reenviar el paquete de AutoSupport 15 veces cada cuatro minutos durante una hora.
3. [\\${post_edited_translations.segment}](#)
4. Intenta enviar de nuevo un paquete de AutoSupport en la siguiente hora programada.
5. Mantiene la programación habitual 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 vuelva a estar disponible, envía inmediatamente un paquete AutoSupport si no se ha enviado ningún paquete durante siete días o más.

Error en el paquete AutoSupport provocado por el usuario o por un evento

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

1. Muestra un mensaje de error si el error es conocido. Por ejemplo, si un usuario selecciona el protocolo SMTP sin introducir los parámetros de configuración de correo electrónico correctos, se muestra el siguiente error: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`
2. [\\${post_edited_translations.segment}](#)
3. Registra el error en `nms.log`.

Si se produce un fallo y el protocolo seleccionado es SMTP, comprueba que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID esté correctamente configurado y que tu servidor de correo electrónico esté en funcionamiento (**Soporte > Alarmas (heredadas) > Configuración de correo electrónico heredada**). Es posible que aparezca el siguiente mensaje de error en la página AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server`

page.

Aprende cómo ["configurar los ajustes del servidor de correo electrónico"](#).

Corrige un fallo de paquete de AutoSupport

Si se produce un fallo y SMTP es el protocolo seleccionado, comprueba que el servidor de correo electrónico del sistema StorageGRID esté configurado correctamente y que tu servidor de correo electrónico esté funcionando. Es posible que aparezca el siguiente mensaje de error en la página de AutoSupport:

AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

Envía paquetes de E-Series AutoSupport a través de StorageGRID

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

Consulta ["AutoSupport de hardware de E-Series"](#) para obtener más información sobre cómo utilizar AutoSupport con los dispositivos de la E-Series.

Antes de empezar

- Has iniciado sesión en el Grid Manager utilizando un ["navegador web compatible"](#).
- Tienes el ["Permiso de administrador de almacenamiento o acceso Root"](#).
- Has configurado SANtricity AutoSupport:
 - Para los dispositivos SG6000 y SG5700, ["configura AutoSupport en SANtricity System Manager"](#)



Debes disponer del firmware 8.70 o superior de SANtricity para acceder a SANtricity System Manager mediante Grid Manager.

Acerca de esta tarea

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

Puedes 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 usar el puerto de gestión del dispositivo. AutoSupport packages transmitidos de esta manera son enviados por el ["Remitente preferido Admin Node"](#) y utilizan cualquier ["Configuración del proxy de administrador"](#) que se haya configurado en el Grid Manager.



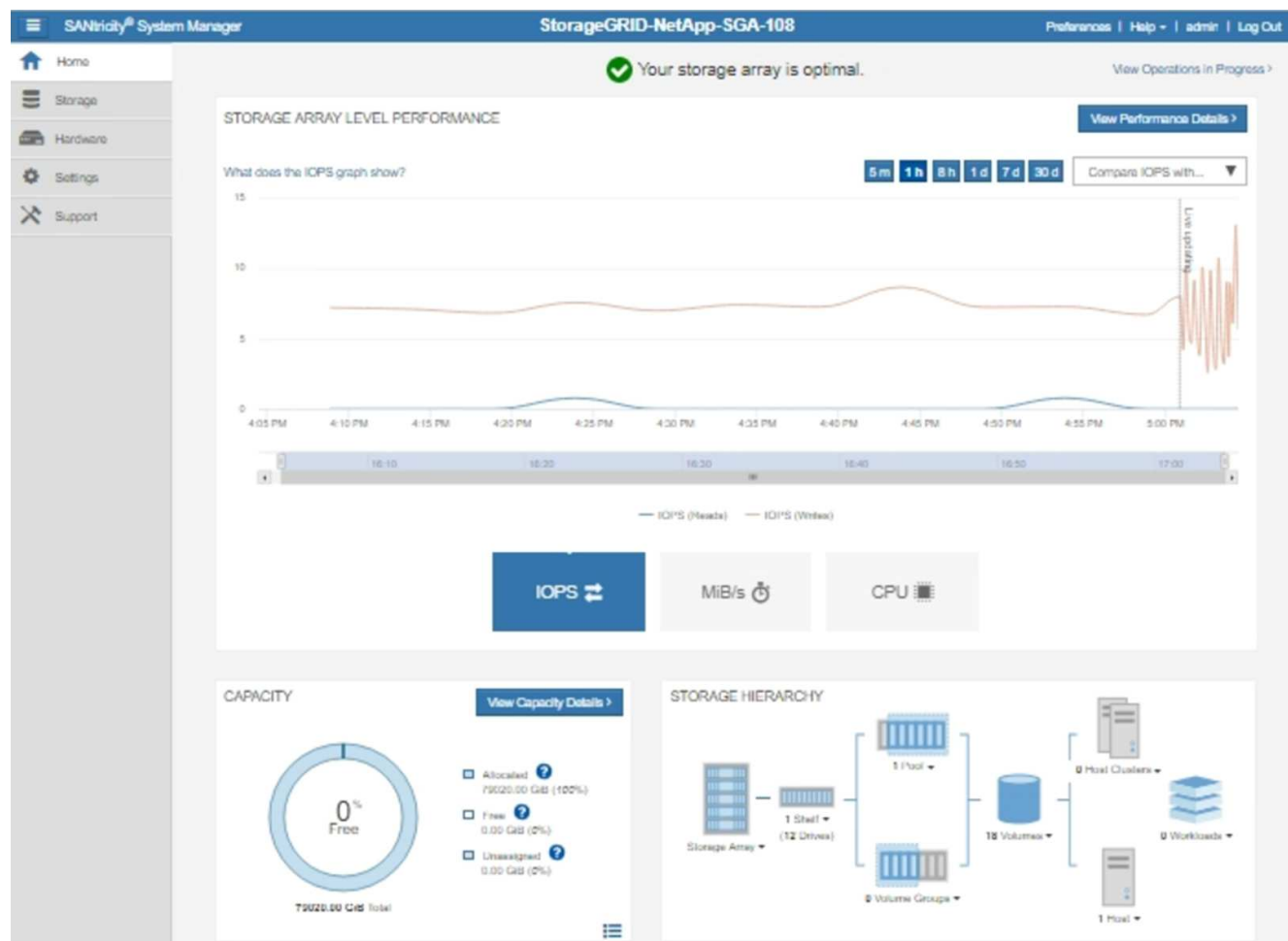
Este procedimiento solo es para configurar un servidor proxy de StorageGRID para paquetes de E-Series AutoSupport. Para obtener más detalles sobre la configuración de E-Series AutoSupport, consulta el ["NetApp E-Series y documentación de SANtricity"](#).

Pasos

1. En el Grid Manager, selecciona **Nodos**.
2. En la lista de nodos de la izquierda, selecciona el nodo del dispositivo de almacenamiento que quieres configurar.

3. Selecciona **SANtricity System Manager**.

Aparece la página de inicio de SANtricity System Manager.



4. Selecciona **Asistencia > Centro de asistencia > 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. Selecciona **Configurar método de entrega de AutoSupport**.

Aparece la página Configurar el método de entrega de AutoSupport.

Configure AutoSupport Delivery Method

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. Selecciona **HTTPS** como método de entrega.



El certificado que permite HTTPS viene preinstalado.

7. Selecciona **a través de un servidor proxy**.

8. Introduce `tunnel-host` para el campo **Dirección del servidor**.

`tunnel-host` es la dirección especial que debes usar en un nodo de administración para enviar paquetes E-Series AutoSupport.

9. Introduce `10225` en el campo **Número de puerto**.

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

10. Selecciona **Test Configuration** para probar el enrutamiento y la configuración de tu servidor proxy de AutoSupport.

Si es correcta, aparece un mensaje en un banner verde: "Tu configuración de AutoSupport ha sido verificada."

Si la prueba falla, aparecerá un mensaje de error en un banner rojo. Comprueba la configuración de DNS y la red de StorageGRID, asegúrate de que "[Remitente preferido Admin Node](#)" pueda conectarse al sitio de soporte de NetApp y vuelve a intentar la prueba.

11. Selecciona **Guardar**.

La configuración se guarda y aparece un mensaje de confirmación: «El método de entrega AutoSupport ha sido configurado.»

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.