



Obtenez de l'aide

ASA r2

NetApp
September 26, 2024

Sommaire

- Obtenez de l'aide 1
- Gérez AutoSupport sur les systèmes de stockage ASA r2 1
- Envoi et consultation des dossiers de demande de support pour les systèmes de stockage ASA r2 3

Obtenez de l'aide

Gérez AutoSupport sur les systèmes de stockage ASA r2

AutoSupport est un mécanisme qui surveille de manière proactive l'état de votre système et envoie automatiquement des messages au support technique NetApp, à votre organisation de support interne et à un partenaire de support.

Les messages AutoSupport envoyés au support technique sont activés par défaut lorsque vous configurez votre cluster. Vous devez définir les options correctes et disposer d'un hôte de messagerie valide pour que les messages soient envoyés à votre organisation de support interne. ONTAP commence à envoyer des messages AutoSupport 24 heures après leur activation.

Avant de commencer

Vous devez être administrateur du cluster pour gérer AutoSupport.

Tester la connectivité AutoSupport

Une fois le cluster configuré, testez la connectivité AutoSupport pour vérifier que le support technique recevra les messages générés par AutoSupport.

Étapes

1. Dans le gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > Paramètres**.
2. En regard de **AutoSupport**,  sélectionnez ; puis **Tester la connectivité**.
3. Saisissez un objet pour le message AutoSupport, puis sélectionnez **Envoyer le message test AutoSupport**.

Et la suite ?

Vous avez vérifié que le support technique peut recevoir des messages AutoSupport de votre système ASA r2 et dispose des données nécessaires pour vous aider en cas de problème.

Ajouter des destinataires AutoSupport

Ajoutez des membres de votre organisation de support interne à la liste des adresses e-mail qui reçoivent des messages AutoSupport.

Étapes

1. Dans le gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > Paramètres**.
2. À côté de **AutoSupport**,  sélectionnez ; puis **plus d'options**.
3. En regard de **Email**, sélectionnez  ; puis sélectionnez **+ Add**.
4. Saisissez l'adresse e-mail du destinataire, puis la catégorie de destinataire.

Pour les partenaires, sélectionnez **partenaire** pour la catégorie de destinataires. Sélectionnez **général** pour les membres de votre organisation de soutien interne.

5. Sélectionnez enregistrer.

Et la suite ?

Les adresses e-mail que vous avez ajoutées recevront de nouveaux messages AutoSupport pour leur

catégorie de destinataire spécifique.

Envoyer des données AutoSupport

En cas de problème sur votre système ASA r2, les données AutoSupport réduisent considérablement le temps nécessaire à l'identification et à la résolution des problèmes.

Étapes

1. Dans le gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > Paramètres**.
2. En regard de **AutoSupport**, ☰ sélectionnez ; puis **générer et envoyer**.
3. Saisissez un objet pour le message AutoSupport, puis sélectionnez **Envoyer**.

Et la suite ?

Vos données AutoSupport sont envoyées au support technique.

Supprimer la génération de dossier de support

Si vous effectuez une mise à niveau ou une maintenance sur votre système ASA r2, vous pouvez supprimer les dossiers de demande de support de la génération AutoSupport jusqu'à ce que votre mise à niveau ou votre maintenance soit terminée.

Étapes

1. Dans le gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > Paramètres**.
2. En regard de **AutoSupport**, ☰ sélectionnez ; puis sélectionnez **Supprimer la génération de cas de support**.
3. Spécifiez le nombre d'heures pour supprimer la génération de dossiers de support, puis sélectionnez les nœuds pour lesquels vous ne souhaitez pas générer de dossiers.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Et la suite ?

Les dossiers AutoSupport ne seront pas générés pendant le temps que vous avez spécifié. Si vous effectuez la mise à niveau ou la maintenance avant l'expiration du délai spécifié, vous devez reprendre immédiatement la génération du dossier de support.

Reprendre la génération du dossier de support

Si vous avez supprimé la génération de dossiers de support pendant une fenêtre de mise à niveau ou de maintenance, vous devez reprendre la génération de dossiers de support immédiatement après la fin de votre mise à niveau ou de votre maintenance.

Étapes

1. Dans le gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > Paramètres**.
2. En regard de **AutoSupport**, ☰ sélectionnez ; puis sélectionnez **reprendre la génération de cas de support**.
3. Sélectionnez les nœuds pour lesquels vous souhaitez reprendre les dossiers AutoSupport générés.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultat

Les dossiers AutoSupport sont générés automatiquement pour votre système ASA r2, si nécessaire.

Envoi et consultation des dossiers de demande de support pour les systèmes de stockage ASA r2

Si vous rencontrez un problème qui nécessite de l'aide, utilisez le Gestionnaire système ONTAP pour soumettre un dossier au support technique. Vous pouvez également utiliser ONTAP System Manager pour afficher les dossiers clos ou en cours d'exécution.

Vous devez ["Enregistré auprès de Active IQ"](#) afficher les dossiers de demande de support de votre système ASA r2.

Étapes

1. Pour soumettre un dossier d'assistance, dans le Gestionnaire système, sélectionnez **Cluster > support**, puis sélectionnez **aller au support NetApp**.
2. Pour afficher un cas soumis précédemment, dans System Manager, sélectionnez **Cluster > support**, puis **Afficher mes cas**.

Informations sur le copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Aucune partie de ce document protégé par copyright ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ou selon quelque méthode que ce soit (graphique, électronique ou mécanique, notamment par photocopie, enregistrement ou stockage dans un système de récupération électronique) sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit de copyright.

Les logiciels dérivés des éléments NetApp protégés par copyright sont soumis à la licence et à l'avis de non-responsabilité suivants :

CE LOGICIEL EST FOURNI PAR NETAPP « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, QUI SONT EXCLUES PAR LES PRÉSENTES. EN AUCUN CAS NETAPP NE SERA TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), QUELLES QU'EN SOIENT LA CAUSE ET LA DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, STRICTE OU DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE LOGICIEL, MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

NetApp se réserve le droit de modifier les produits décrits dans le présent document à tout moment et sans préavis. NetApp décline toute responsabilité découlant de l'utilisation des produits décrits dans le présent document, sauf accord explicite écrit de NetApp. L'utilisation ou l'achat de ce produit ne concède pas de licence dans le cadre de droits de brevet, de droits de marque commerciale ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de NetApp.

Le produit décrit dans ce manuel peut être protégé par un ou plusieurs brevets américains, étrangers ou par une demande en attente.

LÉGENDE DE RESTRICTION DES DROITS : L'utilisation, la duplication ou la divulgation par le gouvernement sont sujettes aux restrictions énoncées dans le sous-paragraphe (b)(3) de la clause Rights in Technical Data-Noncommercial Items du DFARS 252.227-7013 (février 2014) et du FAR 52.227-19 (décembre 2007).

Les données contenues dans les présentes se rapportent à un produit et/ou service commercial (tel que défini par la clause FAR 2.101). Il s'agit de données propriétaires de NetApp, Inc. Toutes les données techniques et tous les logiciels fournis par NetApp en vertu du présent Accord sont à caractère commercial et ont été exclusivement développés à l'aide de fonds privés. Le gouvernement des États-Unis dispose d'une licence limitée irrévocable, non exclusive, non cessible, non transférable et mondiale. Cette licence lui permet d'utiliser uniquement les données relatives au contrat du gouvernement des États-Unis d'après lequel les données lui ont été fournies ou celles qui sont nécessaires à son exécution. Sauf dispositions contraires énoncées dans les présentes, l'utilisation, la divulgation, la reproduction, la modification, l'exécution, l'affichage des données sont interdits sans avoir obtenu le consentement écrit préalable de NetApp, Inc. Les droits de licences du Département de la Défense du gouvernement des États-Unis se limitent aux droits identifiés par la clause 252.227-7015(b) du DFARS (février 2014).

Informations sur les marques commerciales

NETAPP, le logo NETAPP et les marques citées sur le site <http://www.netapp.com/TM> sont des marques déposées ou des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.