



Découvrez AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
July 22, 2024

Sommaire

Découvrez AutoSupport	1
À propos de AutoSupport	1
À propos de Active IQ Digital Advisor et de AutoSupport	1
Quand et où les messages AutoSupport sont envoyés	2
Comment AutoSupport crée et envoie des messages déclenchés par des événements	5
Types de messages AutoSupport et leur contenu	6
Afficher les sous-systèmes AutoSupport	8
Taille et budgets de temps des AutoSupport	8
Fichiers envoyés dans des messages AutoSupport déclenchés par un événement	8
Fichiers journaux envoyés dans les messages AutoSupport	9
Fichiers envoyés dans des messages AutoSupport hebdomadaires	9
Comment AutoSupport OnDemand obtient des instructions de livraison auprès du support technique	10
Structure des messages AutoSupport envoyés par e-mail	11
Types de gravité AutoSupport	12
Lire les descriptions de messages AutoSupport	12
Commandes de gestion de AutoSupport	13
Informations incluses dans le manifeste AutoSupport	15

Découvrez AutoSupport

À propos de AutoSupport

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. Bien que les messages AutoSupport au support technique soient activés par défaut, vous devez définir les options correctes et disposer d'un hôte de messagerie valide pour que les messages soient envoyés à votre service de support interne.

Seul l'administrateur du cluster peut effectuer la gestion AutoSupport. L'administrateur du SVM (Storage Virtual machine) n'a pas accès à AutoSupport.

L'option AutoSupport est activée par défaut lorsque vous configurez votre système de stockage pour la première fois. L'AutoSupport envoie des messages au support technique sous 24 heures après l'activation de AutoSupport. Vous pouvez réduire cette période de 24 heures en mettant à niveau ou en restaurer le système, en modifiant la configuration AutoSupport ou en modifiant l'heure du système pour une période différente de 24 heures.



Vous pouvez désactiver AutoSupport à tout moment, mais vous devez l'activer. L'activation d'AutoSupport peut considérablement accélérer l'identification et la résolution des problèmes sur votre système de stockage. Par défaut, le système collecte les informations AutoSupport et les stocke localement, même si vous désactivez AutoSupport.

Pour en savoir plus sur AutoSupport, consultez le site de support NetApp.

Informations associées

- ["Support NetApp"](#)
- ["Pour en savoir plus sur les commandes AutoSupport, consultez l'interface de ligne de commandes de ONTAP"](#)

À propos de Active IQ Digital Advisor et de AutoSupport

Le composant AutoSupport de ONTAP collecte les données de télémétrie et les envoie pour analyse. Le conseiller digital Active IQ analyse les données d'AutoSupport et fournit un support proactif et une optimisation. Avec l'intelligence artificielle, Active IQ peut identifier les problèmes potentiels et vous aider à les résoudre avant qu'ils n'affectent votre activité.

Active IQ vous permet d'optimiser votre infrastructure de données dans l'ensemble de votre cloud hybride grâce à un portail cloud et à une application mobile qui offrent des analyses prédictives et un support proactif. Les informations et les recommandations basées sur les données de Active IQ sont accessibles à tous les clients NetApp qui possèdent un contrat SupportEdge actif (les fonctionnalités varient selon le produit et le niveau de support).

Voici quelques avantages que vous pouvez faire avec Active IQ :

- Planification des mises à niveau. Active IQ identifie les problèmes qui peuvent être résolus dans votre

environnement en effectuant une mise à niveau vers la plus récente version d'ONTAP et le composant Upgrade Advisor vous aide à planifier une mise à niveau réussie.

- Voir le bien-être du système. Votre tableau de bord Active IQ signale tout problème éventuel et vous aide à le corriger. Surveillez la capacité du système pour vous assurer que votre espace de stockage est insuffisant. Consultez les dossiers de demande de support de votre système.
- Gestion des performances. Active IQ affiche les performances du système sur une période plus longue que ce que vous pouvez voir dans System Manager. Identifiez les problèmes de configuration et de système qui ont un impact sur les performances.
- Optimisez l'efficacité. Affichez les mesures de l'efficacité du stockage et identifiez des moyens de stocker plus de données dans moins d'espace.
- Voir l'inventaire et la configuration. Active IQ affiche des informations complètes sur l'inventaire et la configuration logicielle et matérielle. Voyez quand les contrats de service arrivent à expiration et renouvelez-les pour vous assurer que vous restez pris en charge.

Informations associées

["Documentation NetApp : conseiller digital Active IQ"](#)

["Lancez Active IQ"](#)

["Services SupportEdge"](#)

Quand et où les messages AutoSupport sont envoyés

AutoSupport envoie des messages à différents destinataires, en fonction du type de message. Savoir où et quand envoyer des messages AutoSupport peut vous aider à comprendre les messages que vous recevez par e-mail ou consultez le site Web Active IQ (anciennement My AutoSupport).

Sauf indication contraire, les paramètres dans les tableaux suivants sont des paramètres de l' `system node autosupport modify` commande.

Messages déclenchés par des événements

Lorsque des événements se produisent sur le système qui nécessitent une action corrective, AutoSupport envoie automatiquement un message déclenché par un événement.

Lorsque le message est envoyé	Où le message est envoyé
AutoSupport répond à un événement de déclenchement dans l'EMS	Adresses spécifiées dans <code>-to</code> et <code>-noteto</code> . (Seuls les événements critiques affectant le service sont envoyés.) Adresses spécifiées dans <code>-partner-address</code> Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code>

Messages programmés

AutoSupport envoie automatiquement plusieurs messages selon un calendrier normal.

Lorsque le message est envoyé	Où le message est envoyé
Quotidien (par défaut, envoyé entre 12 h 00 et 1 h 00 en tant que message de journal)	Adresses spécifiées dans <code>-partner-address</code> Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code>
Quotidien (par défaut, envoyé entre 12 h 00 et 1 h 00 comme un message de performance), si le <code>-perf</code> le paramètre est défini sur <code>true</code>	Adresses spécifiées dans <code>-adresse-partenaire</code> Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code>
Hebdomadaire (par défaut, envoyé le dimanche entre 12 h 00 et 1 h 00)	Adresses spécifiées dans <code>-partner-address</code> Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code>

Messages déclenchés manuellement

Vous pouvez lancer ou renvoyer manuellement un message AutoSupport.

Lorsque le message est envoyé	Où le message est envoyé
Vous lancez manuellement un message à l'aide de <code>system node autosupport invoke</code> commande	Si un URI est spécifié à l'aide de <code>-uri</code> paramètre dans le <code>system node autosupport invoke</code> Commande, le message est envoyé à cet URI. Si <code>-uri</code> est omis, le message est envoyé aux adresses spécifiées dans <code>-to</code> et <code>-partner-address</code> . Le message est également envoyé au support technique si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> .

Lorsque le message est envoyé	Où le message est envoyé
<p>Vous lancez manuellement un message à l'aide de <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> commande</p>	<p>Si un URI est spécifié à l'aide de <code>-uri</code> paramètre dans le <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> Commande, le message est envoyé à cet URI, et le fichier <code>core dump</code> est chargé sur l'URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> est omis dans le <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> commande, le message est envoyé au support technique et le fichier « <code>core dump</code> » est chargé sur le site du support technique.</p> <p>Cela est nécessaire dans les deux cas <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> et <code>-transport</code> est défini sur <code>https</code> ou <code>http</code>.</p> <p>En raison de la grande taille des fichiers <code>core dump</code>, le message n'est pas envoyé aux adresses spécifiées dans l' <code>-to</code> et <code>-partner-addresses</code> paramètres.</p>
<p>Vous lancez manuellement un message à l'aide de <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> commande</p>	<p>Si un URI est spécifié à l'aide de <code>-uri</code> paramètre dans le <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> Commande, le message est envoyé à cet URI, et le fichier d'archive de performances est chargé dans l'URI.</p> <p>Si <code>-uri</code> est omis dans le <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code>, le message est envoyé au support technique et le fichier d'archive de performances est chargé sur le site de support technique.</p> <p>Cela est nécessaire dans les deux cas <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> et <code>-transport</code> est défini sur <code>https</code> ou <code>http</code>.</p> <p>En raison de la taille importante des fichiers d'archivage de performances, le message n'est pas envoyé aux adresses spécifiées dans l' <code>-to</code> et <code>-partner-addresses</code> paramètres.</p>
<p>Vous renvoyez manuellement un message précédent à l'aide de <code>system node autosupport history retransmit</code> commande</p>	<p>Uniquement à l'URI que vous spécifiez dans le <code>-uri</code> paramètre du <code>system node autosupport history retransmit</code> commande</p>

Messages déclenchés par le support technique

Le support technique peut demander des messages à AutoSupport avec la fonction AutoSupport OnDemand.

Lorsque le message est envoyé	Où le message est envoyé
Quand AutoSupport obtient les instructions de livraison pour générer de nouveaux messages AutoSupport	Adresses spécifiées dans <code>-partner-address</code> Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> et <code>-transport</code> est défini sur <code>https</code>
Quand AutoSupport obtient des instructions de livraison pour renvoyer les messages AutoSupport précédents	Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> et <code>-transport</code> est défini sur <code>https</code>
Quand AutoSupport obtient des instructions de livraison pour générer de nouveaux messages AutoSupport qui chargent des fichiers <code>core dump</code> ou d'archivage des performances	Support technique, si <code>-support</code> est défini sur <code>enable</code> et <code>-transport</code> est défini sur <code>https</code> . Le fichier « <code>core dump</code> » ou d'archivage des performances est téléchargé sur le site du support technique.

Comment AutoSupport crée et envoie des messages déclenchés par des événements

AutoSupport crée des messages AutoSupport déclenchés par les événements lorsque le système EMS traite un événement déclencheur. Un message AutoSupport déclenché par un événement alerte les destinataires des problèmes qui requièrent une action corrective et ne contient que des informations pertinentes pour le problème. Vous pouvez personnaliser le contenu à inclure et qui reçoit les messages.

AutoSupport utilise le processus suivant pour créer et envoyer des messages AutoSupport déclenchés par les événements :

1. Lorsque l'EMS traite un événement déclencheur, EMS envoie une requête à AutoSupport.

Un événement déclencheur est un événement EMS avec une destination AutoSupport et un nom commençant par un `callhome.` préfixe.

2. AutoSupport crée un message AutoSupport déclenché par un événement.

AutoSupport collecte des informations de base et de dépannage des sous-systèmes associés au déclencheur afin de créer un message contenant uniquement les informations pertinentes pour l'événement de déclenchement.

Un ensemble de sous-systèmes par défaut est associé à chaque déclencheur. Cependant, vous pouvez choisir d'associer des sous-systèmes supplémentaires à un déclencheur en utilisant le `system node autosupport trigger modify` commande.

3. AutoSupport envoie le message AutoSupport déclenché par l'événement aux destinataires définis par le `system node autosupport modify` commande avec `-to`, `-noteto`, `-partner-address`, et `-support` paramètres.

Vous pouvez activer et désactiver la transmission de messages AutoSupport pour des déclencheurs spécifiques à l'aide de la `system node autosupport trigger modify` commande avec `-to` et

-noteto paramètres.

Exemple de données envoyées pour un événement spécifique

Le `storage shelf PSU failed` L'événement EMS déclenche un message contenant des données de base provenant des fichiers obligatoires, journaux, stockage, RAID, HA, Sous-systèmes de plate-forme et de mise en réseau et données de dépannage des sous-systèmes obligatoire, fichiers journaux et stockage.

Vous souhaitez inclure des données à propos de NFS dans tout message AutoSupport envoyé en réponse à une future `storage shelf PSU failed` événement. Vous entrez la commande suivante pour activer les données de dépannage de NFS pour le `callhome.shlf.ps.fault` événement :

```
cluster1::\>  
system node autosupport trigger modify -node node1 -autosupport  
-message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

Notez que le `callhome.` le préfixe est supprimé du `callhome.shlf.ps.fault` événement lorsque vous utilisez le `system node autosupport trigger` Commandes ou lorsqu'elles sont référencées par des événements AutoSupport et EMS dans l'interface de ligne de commande.

Types de messages AutoSupport et leur contenu

Les messages AutoSupport contiennent des informations d'état sur les sous-systèmes pris en charge. Découvrez ce que contiennent les messages AutoSupport pour vous aider à interpréter les messages que vous recevez par e-mail ou à consulter sur le site Web Active IQ (anciennement My AutoSupport).

Type de message	Type de données que le message contient
Événement déclenché	Fichiers contenant des données contextuelles sur le sous-système spécifique où l'événement s'est produit
Tous les jours	Fichiers journaux
Performance	Données de performance échantillonnées au cours des 24 heures précédentes
Hebdomadaire	Données de configuration et d'état

Type de message	Type de données que le message contient
<p>Déclenché par le <code>system node autosupport invoke</code> commande</p>	<p>Dépend de la valeur spécifiée dans <code>-type</code> paramètre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>test</code> envoie un message déclenché par l'utilisateur avec certaines données de base. <p>Ce message déclenche également une réponse automatique par e-mail du support technique à toutes les adresses e-mail spécifiées, à l'aide du <code>-to</code> Pour confirmer la réception des messages AutoSupport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>performance</code> envoie des données de performance. • <code>all</code> envoie un message déclenché par l'utilisateur avec un ensemble complet de données similaires au message hebdomadaire, y compris les données de dépannage de chaque sous-système. <p>L'assistance technique demande généralement ce message.</p>
<p>Déclenché par le <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> commande</p>	<p>Fichiers core dump d'un nœud</p>
<p>Déclenché par le <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> commande</p>	<p>Fichiers d'archivage des performances pendant une période donnée</p>
<p>Déclenché par AutoSupport OnDemand</p>	<p>AutoSupport OnDemand peut demander de nouveaux messages ou des messages antérieurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les nouveaux messages, selon le type de collection AutoSupport, peuvent être <code>test</code>, <code>all</code>, ou <code>performance</code>. • Les messages antérieurs dépendent du type de message renvoyé. <p>AutoSupport OnDemand peut demander la création de nouveaux messages qui chargent les fichiers suivants sur le site de support NetApp à l'adresse "mysupport.netapp.com":</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Core dump » • Archivage des performances

Afficher les sous-systèmes AutoSupport

Chaque sous-système fournit des informations de base et de dépannage utilisées par AutoSupport pour ses messages. Chaque sous-système est également associé aux événements de déclenchement qui permettent à AutoSupport de collecter uniquement à partir des informations pertinentes pour l'événement de déclenchement.

AutoSupport collecte du contenu sensible au contexte.

Étapes

1. Afficher des informations sur les sous-systèmes et les événements de déclenchement :

```
system node autosupport trigger show
```

Taille et budgets de temps des AutoSupport

AutoSupport collecte des informations, organisées par sous-système, et applique une taille et un budget consacré au contenu pour chaque sous-système. Face à la croissance des systèmes de stockage, les budgets AutoSupport assurent un contrôle de la charge utile AutoSupport, ce qui assure une livraison évolutive des données AutoSupport.

AutoSupport cesse de collecter des informations et de tronquer AutoSupport le contenu du sous-système si sa taille ou son budget. Si le contenu ne peut pas être facilement tronqué (par exemple, les fichiers binaires), AutoSupport omet le contenu.

Vous devez modifier la taille et les budgets par défaut uniquement si le support NetApp vous y invite. Vous pouvez également consulter la taille et les budgets de temps par défaut des sous-systèmes en utilisant le `autosupport manifest show` commande.

Fichiers envoyés dans des messages AutoSupport déclenchés par un événement

Les messages AutoSupport déclenchés par des événements contiennent uniquement des informations de base et de dépannage des sous-systèmes associés à l'événement qui a généré AutoSupport le message. Ses données spécifiques aident les partenaires de support et les équipes de support NetApp à résoudre le problème.

AutoSupport utilise les critères suivants pour contrôler le contenu des messages AutoSupport déclenchés par les événements :

- Quels sous-systèmes sont inclus

Les données sont regroupées en sous-systèmes, y compris les sous-systèmes communs, tels que les fichiers journaux et certains sous-systèmes, tels que RAID. Chaque événement déclenche un message contenant uniquement les données des sous-systèmes spécifiques.

- Niveau de détail de chaque sous-système inclus

Les données de chaque sous-système inclus sont fournies au niveau de base ou de dépannage.

Vous pouvez afficher tous les événements possibles et déterminer quels sous-systèmes sont inclus dans les messages relatifs à chaque événement à l'aide du `system node autosupport trigger show` commande avec `-instance` paramètre.

En plus des sous-systèmes inclus par défaut pour chaque événement, vous pouvez ajouter des sous-systèmes supplémentaires à un niveau de base ou de dépannage à l'aide de l' `system node autosupport trigger modify` commande.

Fichiers journaux envoyés dans les messages AutoSupport

Les messages AutoSupport peuvent contenir plusieurs fichiers journaux clés qui permettent au personnel du support technique de revoir l'activité récente du système.

Tous les types de messages AutoSupport peuvent inclure les fichiers journaux suivants lorsque le sous-système fichiers journaux est activé :

Fichier journal	Quantité de données incluses dans le fichier
<ul style="list-style-type: none">Fichiers journaux à partir du <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> répertoireLe fichier journal DES MESSAGES	Seules les nouvelles lignes ajoutées aux journaux depuis le dernier message AutoSupport jusqu'à un maximum spécifié. Cela permet de s'assurer que les messages AutoSupport disposent de données uniques et pertinentes, sans chevauchement. (Les fichiers journaux des partenaires font exception. Pour les partenaires, le nombre maximal de données autorisé est inclus.)
<ul style="list-style-type: none">Fichiers journaux à partir du <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> répertoireFichiers journaux à partir du <code>/mroot/etc/log/acp/</code> répertoireDonnées de journal du système de gestion des événements (EMS)	Les lignes de données les plus récentes jusqu'à un maximum spécifié.

Le contenu des messages AutoSupport peut changer de version d'ONTAP.

Fichiers envoyés dans des messages AutoSupport hebdomadaires

Les messages hebdomadaires AutoSupport contiennent des données supplémentaires sur la configuration et l'état, ce qui est utile pour suivre les modifications apportées à votre système au fil du temps.

Les informations suivantes sont envoyées dans des messages AutoSupport hebdomadaires :

- Informations de base sur chaque sous-système
- Contenu de sélectionné /mroot/etc fichiers de répertoire
- Fichiers journaux
- Résultat des commandes fournissant les informations système
- Informations supplémentaires, notamment les informations des bases de données répliquées – RDB –, les statistiques des services et bien plus encore

Comment AutoSupport OnDemand obtient des instructions de livraison auprès du support technique

AutoSupport OnDemand communique régulièrement avec le support technique pour obtenir des instructions de livraison pour envoyer, renvoyer et refuser des messages AutoSupport, et pour télécharger des fichiers volumineux vers le site du support NetApp. AutoSupport OnDemand permet d'envoyer des messages AutoSupport à la demande au lieu d'attendre l'exécution de la tâche AutoSupport hebdomadaire.

AutoSupport OnDemand comprend les composants suivants :

- Client AutoSupport OnDemand qui s'exécute sur chaque nœud
- Service AutoSupport OnDemand qui réside dans le support technique

Le client AutoSupport OnDemand interroge régulièrement le service AutoSupport OnDemand afin d'obtenir des instructions de livraison du support technique. Par exemple, le support technique peut utiliser le service AutoSupport OnDemand pour demander la génération d'un nouveau message AutoSupport. Lorsque le client AutoSupport OnDemand interroge le service AutoSupport OnDemand, le client obtient les instructions de livraison et envoie le nouveau message AutoSupport à la demande.

AutoSupport OnDemand est activé par défaut. Cependant, AutoSupport OnDemand dépend de certains paramètres AutoSupport pour continuer à communiquer avec le support technique. AutoSupport OnDemand communique automatiquement avec le support technique lorsque les exigences suivantes sont respectées :

- AutoSupport est activé.
- AutoSupport est configuré pour envoyer des messages au support technique.
- AutoSupport est configuré pour utiliser le protocole de transport HTTPS.

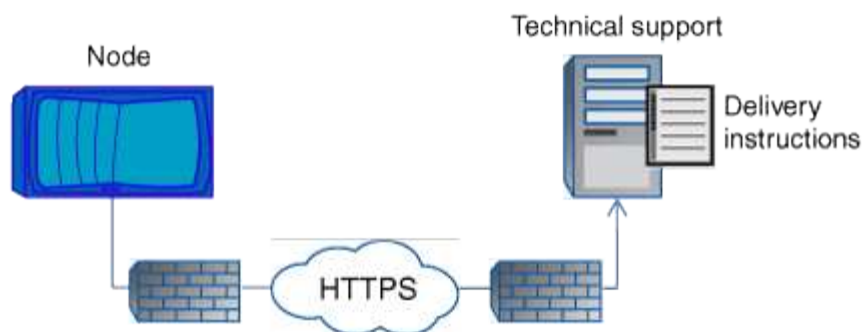
Le client AutoSupport OnDemand envoie des demandes HTTPS au même emplacement de support technique auquel les messages AutoSupport sont envoyés. Le client AutoSupport OnDemand n'accepte pas les connexions entrantes.



AutoSupport OnDemand utilise le compte utilisateur « AutoSupport » pour communiquer avec le support technique. ONTAP vous empêche de supprimer ce compte.

Si vous souhaitez désactiver AutoSupport OnDemand, mais que AutoSupport reste activé, utilisez la commande : `LINK:https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/system-node-autosupport-modify.html#parameters[system node autosupport modify -ondemand-state disable]`.

L'illustration suivante montre comment AutoSupport OnDemand envoie des demandes HTTPS au support technique pour obtenir des instructions de livraison.



Les instructions de livraison peuvent inclure des demandes pour que AutoSupport puisse faire ce qui suit :

- Générer de nouveaux messages AutoSupport.

Le support technique peut demander de nouveaux messages AutoSupport pour vous aider à trier les problèmes.

- Générer de nouveaux messages AutoSupport qui chargent les fichiers « core dump » ou les fichiers d'archivage des performances sur le site de support NetApp.

Le support technique peut demander des fichiers « core dump » ou d'archivage des performances afin de gérer les problèmes urgents.

- Retransmettre les messages AutoSupport générés précédemment.

Cette demande se produit automatiquement si aucun message n'a été reçu en raison d'un échec de livraison.

- Désactiver la distribution des messages AutoSupport pour des événements déclencheurs spécifiques.

Le support technique peut désactiver la livraison de données non utilisées.

Structure des messages AutoSupport envoyés par e-mail

Lorsqu'un message AutoSupport est envoyé par e-mail, le message a un objet standard, un corps bref et une pièce jointe de grande taille au format de fichier 7z qui contient les données.



Si AutoSupport est configuré pour masquer les données privées, certaines informations, telles que le nom d'hôte, sont omises ou masquées dans l'en-tête, le sujet, le corps et les pièces jointes.

Objet

La ligne d'objet des messages envoyés par le mécanisme AutoSupport contient une chaîne de texte qui identifie la raison de la notification. Le format de la ligne d'objet est le suivant :

Notification de groupe HA de *System_Name* (*message*) *Severity*

- *System_Name* est le nom d'hôte ou l'ID système, selon la configuration AutoSupport

Corps

Le corps du message AutoSupport contient les informations suivantes :

- Date et heure du message
- Version de ONTAP sur le nœud qui a généré le message
- L'ID du système, le numéro de série et le nom d'hôte du nœud qui a généré le message
- Numéro de séquence AutoSupport
- Localisation et nom du contact SNMP, si spécifiés
- ID système et nom d'hôte du nœud partenaire HA

Fichiers joints

Les informations clés d'un message AutoSupport sont contenues dans des fichiers compressés dans un fichier 7z appelé `body.7z` et joints au message.

Les fichiers contenus dans la pièce jointe sont spécifiques au type de message AutoSupport.

Types de gravité AutoSupport

Les messages AutoSupport ont des types de gravité qui vous aident à comprendre l'objet de chaque message : par exemple, pour attirer l'attention immédiate sur un problème d'urgence ou uniquement pour fournir des informations.

Les messages ont l'un des niveaux de gravité suivants :

- **Alerte** : les messages d'alerte indiquent qu'un événement de niveau supérieur peut se produire si vous ne prenez pas d'action.

Vous devez prendre une action contre les messages d'alerte dans les 24 heures.

- **Urgence** : les messages d'urgence sont affichés lorsqu'une interruption s'est produite.

Vous devez agir immédiatement contre les messages d'urgence.

- **Erreur** : les conditions d'erreur indiquent ce qui peut se produire si vous ignorez.
- **Avis** : condition normale mais significative.
- **Info** : Message d'information fournit des détails sur le problème, que vous pouvez ignorer.
- **Debug** : les messages au niveau du débogage fournissent des instructions que vous devez effectuer.

Si votre service de support interne reçoit des messages AutoSupport par e-mail, la gravité apparaît dans l'objet de l'e-mail.

Lire les descriptions de messages AutoSupport

Les descriptions des messages AutoSupport que vous recevez sont disponibles via le convertisseur Syslog ONTAP.

Étapes

1. Accédez au ["Traducteur syslog"](#).
2. Dans le champ **version**, entrez la version de ONTAP que vous utilisez. Dans le champ **Search String**, entrez « callhome ». Sélectionnez **Translate**.
3. Syslog Translator répertorie par ordre alphabétique tous les événements correspondant à la chaîne de message que vous avez saisie.

Commandes de gestion de AutoSupport

Vous utilisez le `system node autosupport` Commandes permettant de modifier ou d'afficher la configuration AutoSupport, d'afficher des informations sur les messages AutoSupport précédents et d'envoyer, de renvoyer ou d'annuler un message AutoSupport.

Configurez AutoSupport

Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
Contrôlez si des messages AutoSupport sont envoyés	<code>system node autosupport modify</code> avec le <code>-state</code> paramètre
Contrôlez si les messages AutoSupport sont envoyés au support technique	<code>system node autosupport modify</code> avec le <code>-support</code> paramètre
Configurer AutoSupport ou modifier la configuration de AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code>
Activez et désactivez les messages AutoSupport à votre organisation de support interne pour les événements de déclenchement individuels. Vous pouvez également spécifier des rapports de sous-système supplémentaires à inclure dans les messages envoyés en réponse aux événements de déclenchement individuels	<code>system node autosupport trigger modify</code>

Affiche des informations sur la configuration AutoSupport


Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
Afficher la configuration AutoSupport	<code>system node autosupport show</code> avec le <code>-node</code> paramètre
Afficher un récapitulatif de toutes les adresses et URL qui reçoivent des messages AutoSupport	<code>system node autosupport destinations show</code>
Affichez les messages AutoSupport envoyés à votre organisation de support interne pour des événements déclencheurs individuels	<code>system node autosupport trigger show</code>


Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
Affichage de l'état de la configuration AutoSupport ainsi que de la livraison vers différentes destinations	<code>system node autosupport check show</code>
Affiche l'état détaillé de la configuration AutoSupport ainsi que la livraison à différentes destinations	<code>system node autosupport check show-details</code>

Affiche les informations relatives aux messages AutoSupport précédents

Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
Affiche des informations sur un ou plusieurs des 50 messages AutoSupport les plus récents	<code>system node autosupport history show</code>
Affiche des informations sur les messages AutoSupport récents générés pour télécharger les fichiers core dump ou archive des performances vers le site de support technique ou un URI spécifié	<code>system node autosupport history show-upload-details</code>
Affichez les informations des messages AutoSupport, y compris le nom et la taille de chaque fichier collecté pour le message, ainsi que toute erreur	<code>system node autosupport manifest show</code>

Envoyer, renvoyer ou annuler des messages AutoSupport

Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
<p>Retransmettez un message AutoSupport stocké localement, identifié par son numéro de séquence AutoSupport</p> <div style="border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Si vous retransmettez un message AutoSupport et que le support a déjà reçu ce message, le système de support ne crée pas de dossier en double. Si, par contre, le support ne recevait pas ce message, le système AutoSupport analysera le message et créera un dossier, si nécessaire.</p> </div>	<code>system node autosupport history retransmit</code>

Les fonctions que vous recherchez...	Utilisez cette commande...
Générer et envoyer un message AutoSupport, par exemple, à des fins de test	<pre>system node autosupport invoke</pre> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>Utilisez le <code>-force</code> Paramètre permettant d'envoyer un message même si AutoSupport est désactivé. Utilisez le <code>-uri</code> paramètre pour envoyer le message à la destination que vous spécifiez au lieu de la destination configurée.</p> </div>
Annuler un message AutoSupport	<pre>system node autosupport history cancel</pre>

Informations associées

["Commandes de ONTAP 9"](#)

Informations incluses dans le manifeste AutoSupport

Le manifeste AutoSupport vous offre une vue détaillée des fichiers collectés pour chaque message AutoSupport. Le manifeste AutoSupport contient également des informations sur les erreurs de collecte lorsque AutoSupport ne peut pas collecter les fichiers dont il a besoin.

Le manifeste du AutoSupport inclut les informations suivantes :

- Numéro de séquence du message AutoSupport
- Fichiers AutoSupport inclus dans le message AutoSupport
- Taille de chaque fichier, en octets
- Statut de la collection du manifeste AutoSupport
- Description de l'erreur, si AutoSupport n'a pas pu collecter un ou plusieurs fichiers

Vous pouvez afficher le manifeste AutoSupport en utilisant le `system node autosupport manifest show` commande.

Le manifeste AutoSupport est inclus avec chaque message AutoSupport et présenté au format XML, ce qui signifie que vous pouvez soit utiliser un visualiseur XML générique pour le lire, soit l'afficher à l'aide du portail Active IQ (précédemment appelé My AutoSupport).

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.