



# **Utiliser AutoSupport**

## StorageGRID software

NetApp  
December 03, 2025

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

# Sommaire

- Utiliser AutoSupport ..... 1
  - Qu'est-ce AutoSupport? ..... 1
    - Qu'est-ce que Active IQ? ..... 1
  - Informations incluses dans le package AutoSupport ..... 1
- Configurer AutoSupport ..... 6
  - Spécifiez le protocole pour les packages AutoSupport ..... 7
  - Désactiver AutoSupport hebdomadaire ..... 7
  - Désactiver AutoSupport déclenché par un événement ..... 7
  - Activer AutoSupport à la demande ..... 8
  - Désactiver les vérifications des mises à jour logicielles ..... 8
  - Ajouter une destination AutoSupport supplémentaire ..... 8
    - Configurer AutoSupport pour les appareils ..... 9
- Déclencher manuellement un package AutoSupport ..... 10
- Dépannage des packages AutoSupport ..... 10
  - Échec hebdomadaire du package AutoSupport ..... 11
  - Échec du package AutoSupport déclenché par l'utilisateur ou par un événement ..... 11
  - Corriger une défaillance du package AutoSupport ..... 11
- Envoyer des packages AutoSupport de la série E via StorageGRID ..... 12

# Utiliser AutoSupport

## Qu'est-ce AutoSupport?

La fonctionnalité AutoSupport permet à StorageGRID d'envoyer des packages d'état et de santé au support technique NetApp .

L'utilisation AutoSupport peut considérablement accélérer la détermination et la résolution des problèmes. Le support technique peut également surveiller les besoins de stockage de votre système et vous aider à déterminer si vous devez ajouter de nouveaux nœuds ou sites. En option, vous pouvez configurer les packages AutoSupport pour qu'ils soient envoyés vers une destination supplémentaire.

StorageGRID dispose de deux types d' AutoSupport:

- \* StorageGRID AutoSupport\* signale des problèmes logiciels StorageGRID . Activé par défaut lors de la première installation de StorageGRID. Tu peux ["modifier la configuration par défaut AutoSupport"](#) si nécessaire.



Si StorageGRID AutoSupport n'est pas activé, un message apparaît sur le tableau de bord du Grid Manager. Le message inclut un lien vers la page de configuration AutoSupport . Si vous fermez le message, il n'apparaîtra plus tant que le cache de votre navigateur n'aura pas été vidé, même si AutoSupport reste désactivé.

- **Appliance hardware AutoSupport** signale des problèmes liés à l'appliance StorageGRID . Vous devez ["configurer le matériel AutoSupport sur chaque appareil"](#) .

## Qu'est-ce que Active IQ?

Active IQ est un conseiller numérique basé sur le cloud qui exploite l'analyse prédictive et la sagesse de la communauté de la base installée de NetApp. Ses évaluations continues des risques, ses alertes prédictives, ses conseils prescriptifs et ses actions automatisées vous aident à prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent, ce qui améliore la santé du système et sa disponibilité.

Si vous souhaitez utiliser les tableaux de bord et les fonctionnalités Active IQ sur le site de support NetApp , vous devez activer AutoSupport.

["Documentation du Digital Advisor Active IQ"](#)

## Informations incluses dans le package AutoSupport

Un package AutoSupport contient les fichiers et les détails suivants.

Nom des fichiers	Champs	Description
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Numéro de séquence AutoSupport + Destination pour cet AutoSupport + Statut de livraison + Tentatives de livraison + Objet AutoSupport + URI de livraison + Dernière erreur + Nom de fichier PUT AutoSupport + Heure de génération + Taille compressée AutoSupport + Taille décompressée AutoSupport + Durée totale de collecte (ms)	Fichier historique AutoSupport .
AUTOSUPPORT.XML	Nœud + Protocole pour contacter le support + URL de support pour HTTP/HTTPS + Adresse de support + État AutoSupport OnDemand + URL du serveur AutoSupport OnDemand + Intervalle d'interrogation AutoSupport OnDemand	Fichier d'état AutoSupport . Fournit des détails sur le protocole utilisé, l'URL et l'adresse du support technique, l'intervalle d'interrogation et OnDemand AutoSupport s'il est activé ou désactivé.
BUCKETS.XML	ID de compartiment + ID de compte + Version de build + Configuration des contraintes d'emplacement + Conformité activée + Configuration de la conformité + Verrouillage d'objet S3 activé + Configuration du verrouillage d'objet S3 + Configuration de la cohérence + CORS activé + Configuration CORS + Heure du dernier accès activée + Politique activée + Configuration de la politique + Notifications activées + Configuration des notifications + Miroir Cloud activé + Configuration Miroir Cloud + Recherche activée + Configuration de la recherche + Balisage de compartiment activé + Configuration du balisage de compartiment + Configuration du contrôle de version	Fournit des détails de configuration et des statistiques au niveau du bucket. Les exemples de configurations de bucket incluent les services de plateforme, la conformité et la cohérence des buckets.

Nom des fichiers	Champs	Description
GRID-CONFIGURATIONS.XML	ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Fichier d'informations de configuration à l'échelle de la grille. Contient des informations sur les certificats de grille, l'espace réservé aux métadonnées, les paramètres de configuration à l'échelle de la grille (conformité, verrouillage d'objet S3, compression d'objet, alertes, syslog et configuration ILM), les détails du profil de codage d'effacement, le nom DNS et " <a href="#">Nom du NMS</a> ".
GRID-SPEC.XML	Spécifications de la grille, XML brut	Utilisé pour configurer et déployer StorageGRID. Contient les spécifications de la grille, l'IP du serveur NTP, l'IP du serveur DNS, la topologie du réseau et les profils matériels des nœuds.
GRID-TASKS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Fichier d'état des tâches de la grille (procédures de maintenance). Fournit des détails sur les tâches actives, terminées, terminées, échouées et en attente de la grille.
GRILLE.JSON	Grille + Révision + Version du logiciel + Description + Licence + Mots de passe + DNS + NTP + Sites + Nœuds	Informations sur la grille.
ILM-CONFIGURATION.XML	ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Liste des attributs pour les configurations ILM.
ILM-STATUT.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Fichier d'informations sur les métriques ILM. Contient les taux d'évaluation ILM pour chaque nœud et les mesures à l'échelle de la grille.
ILM.XML	XML brut ILM	Fichier de politique active ILM. Contient des détails sur les politiques ILM actives, telles que l'ID du pool de stockage, le comportement d'ingestion, les filtres, les règles et la description.
LOG.TGZ	<i>n / A</i>	Fichier journal téléchargeable. Contient <code>broadcast-err.log</code> et <code>servermanager.log</code> de chaque nœud.

Nom des fichiers	Champs	Description
MANIFEST.XML	Ordre de collecte + Nom du fichier de contenu AutoSupport pour ces données + Description de cet élément de données + Nombre d'octets collectés + Temps passé à collecter + Statut de cet élément de données + Description de l'erreur + Type de contenu AutoSupport pour ces données	Contient les métadonnées AutoSupport et de brèves descriptions de tous les fichiers AutoSupport .
NMS-ENTITÉS.XML	Index d'attribut + OID d'entité + ID de nœud + ID de modèle d'appareil + Version du modèle d'appareil + Nom d'entité	Entités de groupe et de service dans le " <a href="#">arbre NMS</a> ". Fournit des détails sur la topologie de la grille. Le nœud peut être déterminé en fonction des services exécutés sur le nœud.
OBJETS-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	État de l'objet, y compris l'état de l'analyse en arrière-plan, le transfert actif, le taux de transfert, le nombre total de transferts, le taux de suppression, les fragments corrompus, les objets perdus, les objets manquants, la tentative de réparation, le taux d'analyse, la période d'analyse estimée et l'état d'achèvement de la réparation.
SERVER-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Configurations du serveur. Contient ces détails pour chaque nœud : type de plateforme, système d'exploitation, mémoire installée, mémoire disponible, connectivité de stockage, numéro de série du châssis du dispositif de stockage, nombre de disques défectueux du contrôleur de stockage, température du châssis du contrôleur de calcul, matériel de calcul, numéro de série du contrôleur de calcul, alimentation, taille du disque et type de disque.
SERVICE-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom d'attribut + Valeur + Index + ID de table + Nom de table	Fichier d'informations sur le nœud de service. Contient des détails tels que l'espace table alloué, l'espace table libre, les métriques Reaper de la base de données, la durée de réparation du segment, la durée du travail de réparation, les redémarrages automatiques du travail et l'arrêt automatique du travail.

Nom des fichiers	Champs	Description
NIVEAUX DE STOCKAGE.XML	ID de niveau de stockage + Nom de niveau de stockage + ID de nœud de stockage + Chemin du nœud de stockage	Fichier de définitions de qualité de stockage pour chaque nœud de stockage.
RÉSUMÉ-ATTRIBUTS.XML	OID du groupe + Chemin du groupe + ID de l'attribut récapitulatif + Nom de l'attribut récapitulatif + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Données d'état du système de haut niveau qui résument les informations d'utilisation de StorageGRID . Fournit des détails tels que le nom de la grille, les noms des sites, le nombre de nœuds de stockage par grille et par site, le type de licence, la capacité et l'utilisation de la licence, les conditions de support logiciel et les détails des opérations S3.
ALERTES-SYSTEME.XML	Nom + Gravité + Nom du nœud + État de l'alerte + Nom du site + Heure de déclenchement de l'alerte + Heure de résolution de l'alerte + ID de règle + ID du nœud + ID du site + Silencieux + Autres annotations + Autres étiquettes	Alertes système actuelles indiquant des problèmes potentiels dans le système StorageGRID .
USERAGENTS.XML	Agent utilisateur + Nombre de jours + Nombre total de requêtes HTTP + Nombre total d'octets ingérés + Nombre total d'octets récupérés + Requêtes PUT + Requêtes GET + Requêtes DELETE + Requêtes HEAD + Requêtes POST + Requêtes OPTIONS + Temps moyen de requête (ms) + Temps moyen de requête PUT (ms) + Temps moyen de requête GET (ms) + Temps moyen de requête DELETE (ms) + Temps moyen de requête HEAD (ms) + Temps moyen de requête POST (ms) + Temps moyen de requête OPTIONS (ms)	Statistiques basées sur les agents utilisateurs de l'application. Par exemple, le nombre d'opérations PUT/GET/DELETE/HEAD par agent utilisateur et la taille totale en octets de chaque opération.

Nom des fichiers	Champs	Description
X-HEADER-DATA	X-Netapp-asup-generated-on + X-Netapp-asup-hostname + X-Netapp-asup-os-version + X-Netapp-asup-serial-num + X-Netapp-asup-subject + X-Netapp-asup-system-id + X-Netapp-asup-model-name	Données d'en-tête AutoSupport .

## Configurer AutoSupport

Par défaut, la fonctionnalité StorageGRID AutoSupport est activée lors de la première installation de StorageGRID. Cependant, vous devez configurer le matériel AutoSupport sur chaque appareil. Selon vos besoins, vous pouvez modifier la configuration AutoSupport .

Si vous souhaitez modifier la configuration de StorageGRID AutoSupport, effectuez vos modifications uniquement sur le nœud d'administration principal. Vous devez [configurer le matériel AutoSupport](#) sur chaque appareil.

### Avant de commencer

- Vous êtes connecté au Grid Manager à l'aide d'un ["navigateur Web pris en charge"](#) .
- Vous avez le ["Autorisation d'accès root"](#) .
- Si vous utilisez HTTPS pour envoyer des packages AutoSupport , vous avez fourni un accès Internet sortant au nœud d'administration principal, soit directement, soit ["en utilisant un serveur proxy"](#) (connexions entrantes non requises).
- Si HTTP est sélectionné sur la page StorageGRID AutoSupport , vous avez ["configuré un serveur proxy"](#) pour transférer les packages AutoSupport en HTTPS. Les serveurs AutoSupport de NetApp rejeteront les packages envoyés via HTTP.
- Si vous utilisez SMTP comme protocole pour les packages AutoSupport , vous avez configuré un serveur de messagerie SMTP.

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser n'importe quelle combinaison des options suivantes pour envoyer des packages AutoSupport au support technique :

- **Hebdomadaire** : envoie automatiquement des packages AutoSupport une fois par semaine. Paramètre par défaut : Activé.
- **Déclenché par événement** : envoyez automatiquement des packages AutoSupport toutes les heures ou lorsque des événements système importants se produisent. Paramètre par défaut : Activé.
- **À la demande** : autorisez le support technique à demander à votre système StorageGRID d'envoyer automatiquement des packages AutoSupport , ce qui est utile lorsqu'ils travaillent activement sur un problème (nécessite le protocole de transmission HTTPS AutoSupport ). Paramètre par défaut : désactivé.
- **Déclenché par l'utilisateur** : envoyez manuellement des packages AutoSupport à tout moment.



## Spécifiez le protocole pour les packages AutoSupport

Vous pouvez utiliser l'un des protocoles suivants pour envoyer des packages AutoSupport :

- **HTTPS** : il s'agit du paramètre par défaut et recommandé pour les nouvelles installations. Ce protocole utilise le port 443. Si tu veux [activer la fonctionnalité AutoSupport à la demande](#) , vous devez utiliser HTTPS.
- **HTTP** : si vous sélectionnez HTTP, vous devez configurer un serveur proxy pour transférer les packages AutoSupport en HTTPS. Les serveurs AutoSupport de NetApp rejettent les packages envoyés via HTTP. Ce protocole utilise le port 80.
- **SMTP** : utilisez cette option si vous souhaitez que les packages AutoSupport soient envoyés par courrier électronique.

Le protocole que vous définissez est utilisé pour envoyer tous les types de packages AutoSupport .

### Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Sélectionnez le protocole que vous souhaitez utiliser pour envoyer des packages AutoSupport .
3. Si vous avez sélectionné **HTTPS**, indiquez si vous souhaitez utiliser un certificat de support NetApp (certificat TLS) pour sécuriser la connexion au serveur de support technique.
  - **Vérifier le certificat** (par défaut) : garantit que la transmission des packages AutoSupport est sécurisée. Le certificat de support NetApp est déjà installé avec le logiciel StorageGRID .
  - **Ne pas vérifier le certificat** : sélectionnez cette option uniquement lorsque vous avez une bonne raison de ne pas utiliser la validation de certificat, par exemple en cas de problème temporaire avec un certificat.
4. Sélectionnez **Enregistrer**. Tous les packages hebdomadaires, déclenchés par l'utilisateur et déclenchés par un événement sont envoyés à l'aide du protocole sélectionné.

## Désactiver AutoSupport hebdomadaire

Par défaut, le système StorageGRID est configuré pour envoyer un package AutoSupport au support technique une fois par semaine.

Pour déterminer quand le package AutoSupport hebdomadaire sera envoyé, accédez à l'onglet **\* AutoSupport\* > Résultats**. Dans la section **Weekly AutoSupport**, regardez la valeur de **Next Scheduled Time**.

Vous pouvez désactiver l'envoi automatique des packages AutoSupport hebdomadaires à tout moment.

### Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Décochez la case **Activer AutoSupport hebdomadaire**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Désactiver AutoSupport déclenché par un événement

Par défaut, le système StorageGRID est configuré pour envoyer un package AutoSupport au support technique toutes les heures.

Vous pouvez désactiver AutoSupport déclenché par un événement à tout moment.

## Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Décochez la case **Activer AutoSupport déclenchée par événement**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Activer AutoSupport à la demande

AutoSupport on Demand peut vous aider à résoudre les problèmes sur lesquels le support technique travaille activement.

Par défaut, AutoSupport on Demand est désactivé. L'activation de cette fonctionnalité permet au support technique de demander à votre système StorageGRID d'envoyer automatiquement les packages AutoSupport . Le support technique peut également définir l'intervalle de temps d'interrogation pour les requêtes AutoSupport à la demande.

Le support technique ne peut pas activer ou désactiver AutoSupport à la demande.

## Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Sélectionnez **HTTPS** pour le protocole.
3. Cochez la case **Activer AutoSupport hebdomadaire**.
4. Cochez la case **Activer AutoSupport à la demande**.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

AutoSupport on Demand est activé et le support technique peut envoyer des demandes AutoSupport on Demand à StorageGRID.

## Désactiver les vérifications des mises à jour logicielles

Par défaut, StorageGRID contacte NetApp pour déterminer si des mises à jour logicielles sont disponibles pour votre système. Si un correctif ou une nouvelle version de StorageGRID est disponible, la nouvelle version est affichée sur la page de mise à niveau de StorageGRID .

Si nécessaire, vous pouvez éventuellement désactiver la vérification des mises à jour logicielles. Par exemple, si votre système ne dispose pas d'accès WAN, vous devez désactiver la vérification pour éviter les erreurs de téléchargement.

## Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Décochez la case **Vérifier les mises à jour logicielles**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Ajouter une destination AutoSupport supplémentaire

Lorsque vous activez AutoSupport, les packages de santé et d'état sont envoyés au support technique. Vous pouvez spécifier une destination supplémentaire pour tous les packages AutoSupport .

Pour vérifier ou modifier le protocole utilisé pour envoyer les packages AutoSupport , consultez les instructions pour [spécifier le protocole pour les packages AutoSupport](#) .



Vous ne pouvez pas utiliser le protocole SMTP pour envoyer des packages AutoSupport vers une destination supplémentaire.

## Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Paramètres**.
2. Sélectionnez **Activer la destination AutoSupport supplémentaire**.
3. Précisez les éléments suivants :

### Nom d'hôte

Le nom d'hôte du serveur ou l'adresse IP d'un serveur de destination AutoSupport supplémentaire.



Vous ne pouvez saisir qu'une seule destination supplémentaire.

### Port

Le port utilisé pour se connecter à un serveur de destination AutoSupport supplémentaire. La valeur par défaut est le port 80 pour HTTP ou le port 443 pour HTTPS.

### Validation du certificat

Si un certificat TLS est utilisé pour sécuriser la connexion à la destination supplémentaire.

- Sélectionnez **Vérifier le certificat** pour utiliser la validation du certificat.
- Sélectionnez **Ne pas vérifier le certificat** pour envoyer vos packages AutoSupport sans validation de certificat.

Sélectionnez cette option uniquement lorsque vous avez une bonne raison de ne pas utiliser la validation de certificat, par exemple en cas de problème temporaire avec un certificat.

4. Si vous avez sélectionné **Vérifier le certificat**, procédez comme suit :
  - a. Accédez à l'emplacement du certificat CA.
  - b. Téléchargez le fichier de certificat CA.

Les métadonnées du certificat CA s'affichent.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tous les futurs packages AutoSupport hebdomadaires, déclenchés par des événements et déclenchés par l'utilisateur seront envoyés vers la destination supplémentaire.

## Configurer AutoSupport pour les appareils

AutoSupport pour les appliances signale les problèmes matériels StorageGRID et StorageGRID AutoSupport signale les problèmes logiciels StorageGRID, à une exception près : pour le SGF6112, StorageGRID AutoSupport signale les problèmes matériels et logiciels. Vous devez configurer AutoSupport sur chaque appareil, à l'exception du SGF6112, qui ne nécessite pas de configuration supplémentaire. AutoSupport est implémenté différemment pour les appliances de services et les appliances de stockage.

Vous utilisez SANtricity pour activer AutoSupport pour chaque appliance de stockage. Vous pouvez configurer SANtricity AutoSupport lors de la configuration initiale de l'appliance ou après l'installation d'une appliance :

- Pour les appareils SG6000 et SG5700, "[configurer AutoSupport dans SANtricity System Manager](#)"

Les packages AutoSupport des appliances de la série E peuvent être inclus dans StorageGRID AutoSupport si vous configurez la livraison AutoSupport par proxy dans "[Gestionnaire de système SANtricity](#)".

StorageGRID AutoSupport ne signale pas les problèmes matériels, tels que les défauts de DIMM ou de carte d'interface hôte (HIC). Cependant, certaines défaillances de composants peuvent déclencher "[alertes matérielles](#)". Pour les appliances StorageGRID avec un contrôleur de gestion de la carte mère (BMC), vous pouvez configurer des interruptions de messagerie et SNMP pour signaler les pannes matérielles :

- "[Configurer des notifications par e-mail pour les alertes BMC](#)"
- "[Configurer les paramètres SNMP pour BMC](#)"

#### Informations connexes

["Assistance NetApp"](#)

## Déclencher manuellement un package AutoSupport

Pour aider le support technique à résoudre les problèmes liés à votre système StorageGRID, vous pouvez déclencher manuellement l'envoi d'un package AutoSupport.

#### Avant de commencer

- Vous devez être connecté au Grid Manager à l'aide d'un "[navigateur Web pris en charge](#)".
- Vous devez disposer de l'accès root ou de l'autorisation de configuration d'une autre grille.

#### Étapes

1. Sélectionnez **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\***.
2. Dans l'onglet **Actions**, sélectionnez **Envoyer AutoSupport déclenchée par l'utilisateur**.

StorageGRID tente d'envoyer un package AutoSupport au site de support NetApp. Si la tentative réussit, les valeurs **Résultat le plus récent** et **Dernière heure de réussite** dans l'onglet **Résultats** sont mises à jour. En cas de problème, la valeur **Résultat le plus récent** est mise à jour sur « Échec » et StorageGRID n'essaie pas d'envoyer à nouveau le package AutoSupport.



Après avoir envoyé un package AutoSupport déclenché par l'utilisateur, actualisez la page AutoSupport dans votre navigateur après 1 minute pour accéder aux résultats les plus récents.

## Dépannage des packages AutoSupport

Si une tentative d'envoi d'un package AutoSupport échoue, le système StorageGRID entreprend différentes actions selon le type de package AutoSupport. Vous pouvez vérifier l'état des packages AutoSupport en sélectionnant **SUPPORT > Outils > \* AutoSupport\* > Résultats**.

Lorsque le package AutoSupport ne parvient pas à être envoyé, « Échec » s'affiche dans l'onglet **Résultats** de la page **\* AutoSupport\***.



Si vous avez configuré un serveur proxy pour transférer les packages AutoSupport vers NetApp, vous devez ["vérifier que les paramètres de configuration du serveur proxy sont corrects"](#) .

## Échec hebdomadaire du package AutoSupport

Si un package AutoSupport hebdomadaire ne parvient pas à être envoyé, le système StorageGRID prend les mesures suivantes :

1. Met à jour l'attribut Résultat le plus récent sur Nouvelle tentative.
2. Tente de renvoyer le package AutoSupport 15 fois toutes les quatre minutes pendant une heure.
3. Après une heure d'échecs d'envoi, met à jour l'attribut Résultat le plus récent sur Échec.
4. Tente d'envoyer à nouveau un package AutoSupport à la prochaine heure programmée.
5. Maintient le calendrier AutoSupport régulier si le package échoue parce que le service NMS n'est pas disponible et si un package est envoyé avant sept jours.
6. Lorsque le service NMS est à nouveau disponible, il envoie immédiatement un package AutoSupport si aucun package n'a été envoyé pendant sept jours ou plus.

## Échec du package AutoSupport déclenché par l'utilisateur ou par un événement

Si un package AutoSupport déclenché par un utilisateur ou un événement ne parvient pas à être envoyé, le système StorageGRID exécute les actions suivantes :

1. Affiche un message d'erreur si l'erreur est connue. Par exemple, si un utilisateur sélectionne le protocole SMTP sans fournir les paramètres de configuration de messagerie corrects, l'erreur suivante s'affiche :  
AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.
2. N'essayez pas de renvoyer le colis.
3. Enregistre l'erreur dans `nms.log` .

Si une panne se produit et que SMTP est le protocole sélectionné, vérifiez que le serveur de messagerie du système StorageGRID est correctement configuré et que votre serveur de messagerie est en cours d'exécution (**SUPPORT > Alarmes (héritées) > Configuration de la messagerie héritée**). Le message d'erreur suivant peut apparaître sur la page AutoSupport : AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

Découvrez comment ["configurer les paramètres du serveur de messagerie"](#) .

## Corriger une défaillance du package AutoSupport

Si une panne se produit et que SMTP est le protocole sélectionné, vérifiez que le serveur de messagerie du système StorageGRID est correctement configuré et que votre serveur de messagerie est en cours d'exécution. Le message d'erreur suivant peut apparaître sur la page AutoSupport : AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

# Envoyer des packages AutoSupport de la série E via StorageGRID

Vous pouvez envoyer des packages E-Series SANtricity System Manager AutoSupport au support technique via un nœud d'administration StorageGRID plutôt que via le port de gestion du dispositif de stockage.

Voir ["AutoSupport du matériel de la série E"](#) pour plus d'informations sur l'utilisation AutoSupport avec les appareils de la série E.

## Avant de commencer

- Vous êtes connecté au Grid Manager à l'aide d'un ["navigateur Web pris en charge"](#) .
- Vous avez le ["Administrateur de l'appareil de stockage ou autorisation d'accès root"](#) .
- Vous avez configuré SANtricity AutoSupport:
  - Pour les appareils SG6000 et SG5700, ["configurer AutoSupport dans SANtricity System Manager"](#)



Vous devez disposer du micrologiciel SANtricity 8.70 ou supérieur pour accéder à SANtricity System Manager à l'aide de Grid Manager.

## À propos de cette tâche

Les packages AutoSupport de la série E contiennent des détails sur le matériel de stockage et sont plus spécifiques que les autres packages AutoSupport envoyés par le système StorageGRID .

Vous pouvez configurer une adresse de serveur proxy spéciale dans SANtricity System Manager pour transmettre des packages AutoSupport via un nœud d'administration StorageGRID sans utiliser le port de gestion de l'appliance. Les packages AutoSupport transmis de cette manière sont envoyés par le ["nœud d'administration de l'expéditeur préféré"](#) , et ils utilisent n'importe quel ["paramètres de proxy d'administration"](#) qui ont été configurés dans le Grid Manager.

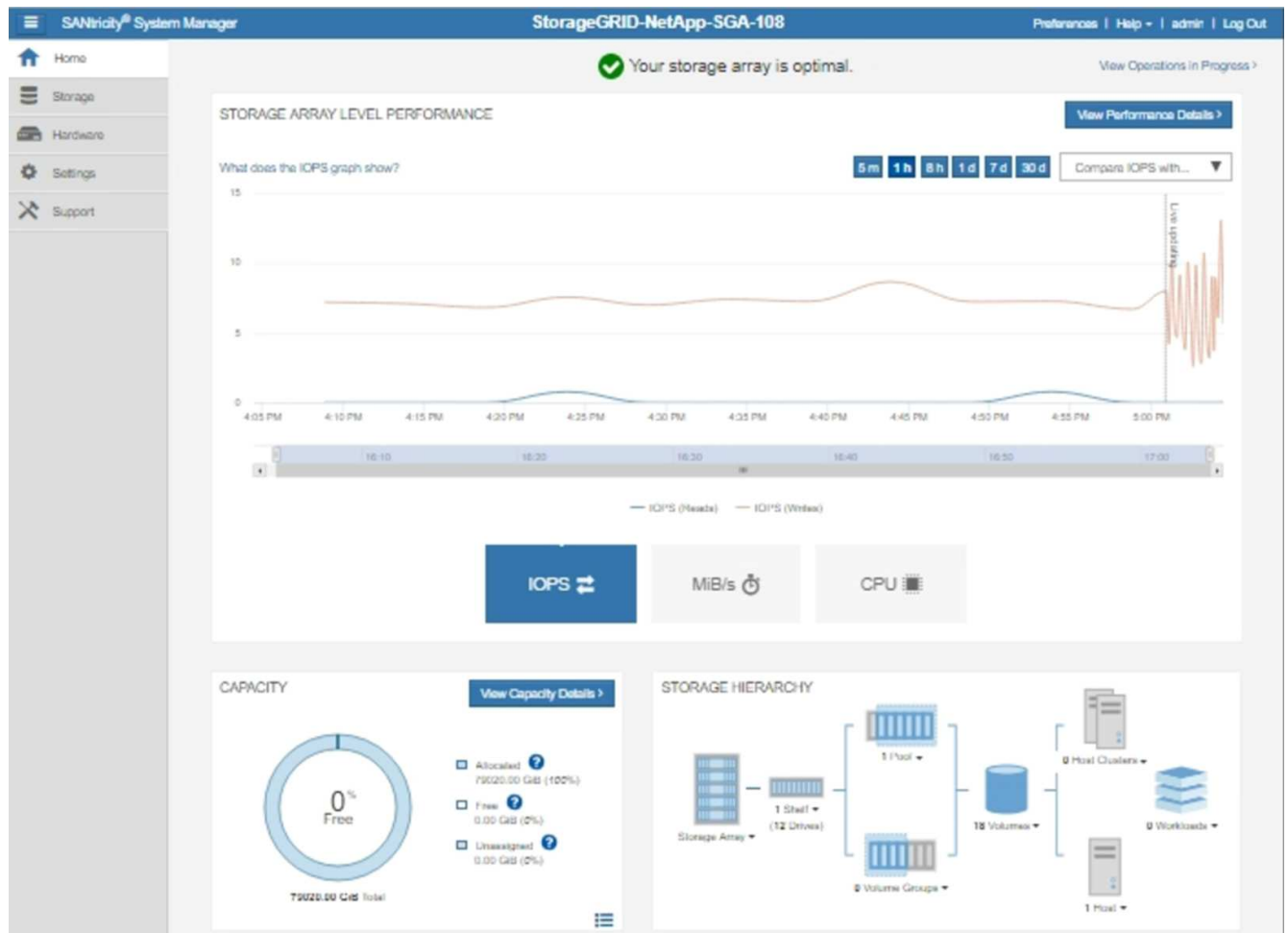


Cette procédure concerne uniquement la configuration d'un serveur proxy StorageGRID pour les packages AutoSupport de la série E. Pour plus de détails sur la configuration AutoSupport de la série E, consultez le ["Documentation NetApp E-Series et SANtricity"](#) .

## Étapes

1. Dans le gestionnaire de grille, sélectionnez **NODES**.
2. Dans la liste des nœuds sur la gauche, sélectionnez le nœud du dispositif de stockage que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez \* SANtricity System Manager\*.

La page d'accueil de SANtricity System Manager apparaît.




4. Sélectionnez **SUPPORT** > **Centre d'assistance** > \* AutoSupport\*.

La page des opérations AutoSupport s'affiche.



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. Sélectionnez \*Configurer la méthode de livraison AutoSupport\*.

La page Configurer la méthode de livraison AutoSupport s'affiche.



6. Sélectionnez **HTTPS** comme méthode de livraison.



Le certificat qui active HTTPS est préinstallé.

7. Sélectionnez **via le serveur proxy**.

8. Entrer `tunnel-host` pour l'**adresse de l'hôte**.

`tunnel-host` est l'adresse spéciale à utiliser pour un nœud d'administration afin d'envoyer des packages AutoSupport de la série E.

9. Entrer `10225` pour le **Numéro de port**.

`10225` est le numéro de port sur le serveur proxy StorageGRID qui reçoit les packages AutoSupport du contrôleur E-Series de l'appliance.

10. Sélectionnez **Tester la configuration** pour tester le routage et la configuration de votre serveur proxy AutoSupport .

Si c'est correct, un message dans une bannière verte apparaît : « Votre configuration AutoSupport a été

vérifiée. »

Si le test échoue, un message d'erreur apparaît dans une bannière rouge. Vérifiez vos paramètres DNS et votre réseau StorageGRID , assurez-vous que "[nœud d'administration de l'expéditeur préféré](#)" peut se connecter au site de support NetApp et réessayer le test.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.

La configuration est enregistrée et un message de confirmation s'affiche : « La méthode de livraison AutoSupport a été configurée. »

## Informations sur le copyright

Copyright © 2025 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 DÉLICTELLE (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.