



Utilisez AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
July 23, 2026

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

Sommaire

Utilisez AutoSupport	1
Découvrez AutoSupport dans StorageGRID	1
Qu'est-ce que Active IQ ?	1
Informations incluses dans le package AutoSupport	1
Configurer AutoSupport dans StorageGRID	6
Spécifiez le protocole pour les paquets AutoSupport	7
Désactiver l'envoi hebdomadaire AutoSupport	7
Désactiver le déclenchement par événement AutoSupport	7
Activez AutoSupport à la demande	8
Désactiver la vérification des mises à jour logicielles	8
Ajouter une destination AutoSupport supplémentaire	8
Configurer AutoSupport pour les appareils	9
Déclencher manuellement un AutoSupport package dans StorageGRID	10
Dépanner les packages AutoSupport de StorageGRID	10
Échec du package AutoSupport hebdomadaire	11
Échec du paquet AutoSupport déclenché par l'utilisateur ou par un événement	11
Corriger une défaillance de package AutoSupport	11
Envoyez des packages AutoSupport E-Series via StorageGRID	12

Utilisez AutoSupport

Découvrez AutoSupport dans StorageGRID

La fonctionnalité AutoSupport permet à StorageGRID d'envoyer des rapports d'état et de santé à l'assistance technique NetApp.

L'utilisation de AutoSupport aide à résoudre les problèmes plus rapidement. L'assistance technique peut surveiller les besoins de stockage de votre système et vous aider à déterminer si vous devez ajouter de nouveaux nœuds ou sites. En option, AutoSupport peut envoyer des paquets vers une destination supplémentaire.

StorageGRID propose deux types de AutoSupport :

- **StorageGRID AutoSupport** signale les problèmes logiciels de StorageGRID. Activé par défaut lors de la première installation de StorageGRID. Vous pouvez ["modifiez la configuration AutoSupport par défaut"](#) si nécessaire.



Si StorageGRID AutoSupport n'est pas activé, un message s'affiche 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 ne s'affichera plus tant que le cache de votre navigateur n'aura pas été vidé, même si AutoSupport reste désactivé.

- **Le matériel de l'appliance AutoSupport** signale des problèmes avec 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 l'expertise de la base installée de NetApp. Ses évaluations continues des risques, ses alertes prédictives, ses recommandations prescriptives et ses actions automatisées vous aident à prévenir les problèmes avant qu'ils ne surviennent, ce qui améliore la santé du système et augmente la disponibilité du système.

Si vous souhaitez utiliser les tableaux de bord et la fonctionnalité Active IQ sur le site d'assistance NetApp, vous devez activer AutoSupport.

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

Informations incluses dans le package AutoSupport

Un paquet AutoSupport contient les fichiers et détails suivants.

Nom des fichiers	Champs	Description
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	AutoSupport Sequence Number + Destination for this AutoSupport + Statut de la livraison + Tentatives de livraison + AutoSupport Sujet + URI de livraison + Dernière erreur + AutoSupport PUT Nom du fichier + Heure de génération + Taille compressée Autosupport + Taille décompressée Autosupport + Durée totale de collecte (ms)	AutoSupport fichier historique.
AUTOSUPPORT.XML	Nœud + Protocole pour contacter le support + URL de support pour HTTP/HTTPS + Adresse de support + AutoSupport OnDemand État + AutoSupport OnDemand Server URL + AutoSupport OnDemand Polling Interval	Fichier d'état AutoSupport. Fournit des détails sur le protocole utilisé, l'URL et l'adresse du support technique, l'intervalle d'interrogation, et si OnDemand AutoSupport est activé ou désactivé.
BUCKETS.XML	ID du compartiment + ID du compte + Version de la build + Configuration des contraintes d'emplacement + Conformité activée + Configuration de la conformité + Verrouillage des objets S3 activé + Configuration du verrouillage des objets S3 + Configuration de la cohérence + CORS activé + Configuration CORS + Heure du dernier accès activée + Stratégie activée + Configuration de la stratégie + Notifications activées + Configuration des notifications + Cloud Mirror activé + Configuration de Cloud Mirror + Recherche activée + Configuration de la recherche + Étiquetage des compartiments activé + Configuration de l'étiquetage des compartiments + Configuration du versionnage	Fournit des détails de configuration et des statistiques au niveau du compartiment. Les configurations de compartiment incluent par exemple les services de plateforme, la conformité et la cohérence du compartiment.

Nom des fichiers	Champs	Description
GRID-CONFIGURATIONS.XML	ID de l'attribut + Nom de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Fichier d'informations de configuration à l'échelle de la grille. Contient des informations sur les certificats de la grille, l'espace réservé aux métadonnées, les paramètres de configuration à l'échelle de la grille (conformité, S3 Object Lock, compression d'objets, alertes, syslog et configuration ILM), les détails du profil de codage d'effacement, le nom DNS et "Nom NMS".
GRID-SPEC.XML	Spécifications de la grille, XML brut	Utilisé pour configurer et déployer StorageGRID. Contient les spécifications de la grille, l'adresse IP du serveur NTP, l'adresse 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 de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Fichier d'état des tâches de la grille (procédures de maintenance). Fournit des détails sur les tâches actives, terminées, achevées, ayant échoué et en attente de la grille.
GRID.JSON	Grille + Révision + Version du logiciel + Description + Licence + Mots de passe + DNS + NTP + Sites + Nœuds	Informations sur la grille.
ILM-CONFIGURATION.XML	ID de l'attribut + Nom de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Liste des attributs des configurations ILM.
ILM-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Fichier d'informations sur les métriques ILM. Contient les taux d'évaluation ILM pour chaque nœud et les métriques à l'échelle de la grille.
ILM.XML	XML brut ILM	Fichier de stratégie ILM active. Contient des informations détaillées sur les stratégies 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 + AutoSupport nom de fichier de contenu 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 + AutoSupport type de contenu pour ces données	Contient les métadonnées AutoSupport et de brèves descriptions de tous les fichiers AutoSupport.
NMS-ENTITIES.XML	Index d'attribut + OID d'entité + ID de nœud + ID de modèle de périphérique + Version de modèle de périphérique + Nom de l'entité	Les entités de groupe et de service dans le "Arbre NMS". Fournit des détails sur la topologie de la grille. Le nœud peut être déterminé en fonction des services exécutés sur le nœud.
OBJECTS-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	État des objets, 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 réparation tentée, 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 de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Configurations du serveur. Contient les détails suivants pour chaque nœud : type de plateforme, système d'exploitation, mémoire installée, mémoire disponible, connectivité de stockage, numéro de série du châssis de l'appliance de stockage, nombre de disques défaillants du contrôleur de stockage, température du châssis du contrôleur de calcul, matériel de calcul, numéro de série du contrôleur de calcul, alimentation électrique, taille du disque et type de disque.
SERVICE-STATUS.XML	Nœud + Chemin de service + ID d'attribut + Nom de l'attribut + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Fichier d'informations du nœud de service. Contient des détails tels que l'espace de table alloué, l'espace de table libre, les métriques Reaper de la base de données, la durée de réparation des segments, la durée des tâches de réparation, les redémarrages automatiques des tâches et l'arrêt automatique des tâches.

Nom des fichiers	Champs	Description
STORAGE-GRADES.XML	ID de niveau de stockage + Nom de niveau de stockage + ID du nœud de stockage + Chemin du nœud de stockage	Fichier de définitions de qualité de stockage pour chaque nœud de stockage.
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	OID du groupe + Chemin du groupe + ID de l'attribut de synthèse + Nom de l'attribut de synthèse + Valeur + Index + ID de la table + Nom de la table	Données d'état système de haut niveau récapitulant 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.
SYSTEM-ALERTS.XML	Nom + Gravité + Nom du nœud + Statut de l'alerte + Nom du site + Heure de déclenchement de l'alerte + Heure de résolution de l'alerte + ID de la règle + ID du nœud + ID du site + Désactivé + 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	AutoSupport Données d'en-tête.

Configurer AutoSupport dans StorageGRID

Par défaut, la fonctionnalité AutoSupport de StorageGRID est activée lors de la première installation de StorageGRID. Cependant, vous devez configurer le AutoSupport matériel sur chaque appliance. Au besoin, 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 appliance.

Avant de commencer

- Vous êtes connecté au Gestionnaire de grille à l'aide d'un ["navigateur Web pris en charge"](#).
- Vous avez le ["Autorisation d'accès root"](#).
- Si vous utilisez HTTPS pour l'envoi de colis AutoSupport, vous avez fourni un accès Internet sortant au nœud d'administration principal, soit directement, soit ["utilisation d'un serveur proxy"](#) (les connexions entrantes ne sont pas requises).
- Si HTTP est sélectionné sur la page StorageGRID AutoSupport, vous devez ["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 paquets 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** : Envoyez automatiquement les packages AutoSupport une fois par semaine. Paramètre par défaut : Activé.
- **Déclenchement par événement** : Envoyez automatiquement des paquets AutoSupport toutes les heures ou lors d'événements système importants. Paramètre par défaut : Activé.
- **À la demande** : Autorise le support technique à demander à votre système StorageGRID d'envoyer automatiquement des packages AutoSupport, ce qui est utile lorsqu'ils traitent activement un problème (nécessite le protocole de transmission AutoSupport en HTTPS). Paramètre par défaut : Désactivé.
- **Déclenché par l'utilisateur** : Envoyez manuellement des packages AutoSupport à tout moment.
- **Collecte des journaux** : ["Collecter manuellement les fichiers journaux et les données système et envoyer un colis AutoSupport"](#).

Spécifiez le protocole pour les paquets 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 vous souhaitez [activer la fonction AutoSupport on Demand](#), 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 e-mail.

Le protocole que vous avez défini est utilisé pour l'envoi de tous les types de packages AutoSupport.

Étapes

1. Sélectionnez **Support > Outils > AutoSupport > Paramètres**.
2. Sélectionnez le protocole que vous souhaitez utiliser pour envoyer des paquets 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 paquets AutoSupport est sécurisée. Le certificat de support NetApp est déjà installé avec le logiciel StorageGRID.
 - **Ne pas vérifier le certificat** : Sélectionnez cette option uniquement si vous avez une bonne raison de ne pas utiliser la validation du certificat, par exemple en cas de problème temporaire avec un certificat.
4. Sélectionnez **Enregistrer**. Tous les paquets hebdomadaires, déclenchés par l'utilisateur et déclenchés par un événement, sont envoyés en utilisant le protocole sélectionné.

Désactiver l'envoi hebdomadaire AutoSupport

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

Pour déterminer quand le package hebdomadaire AutoSupport sera envoyé, allez dans l'onglet **AutoSupport > Results**. Dans la section **Weekly AutoSupport**, regardez la valeur de **Next Scheduled Time**.

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

Étapes

1. Sélectionnez **Support > Outils > AutoSupport > Paramètres**.
2. Décochez la case **Activer l'AutoSupport hebdomadaire**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver le déclenchement par événement AutoSupport

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

Vous pouvez désactiver le déclenchement par événement AutoSupport à tout moment.

Étapes

1. Sélectionnez **Support > Outils > AutoSupport > Paramètres**.
2. Décochez la case **Activer le déclenchement par événement AutoSupport**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activez AutoSupport à la demande

AutoSupport on Demand peut 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 des packages AutoSupport. Le support technique peut également définir l'intervalle de temps d'interrogation pour les requêtes AutoSupport on Demand.

L'assistance technique ne peut pas activer ou désactiver AutoSupport on Demand.

Étapes

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

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

Désactiver la vérification 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 StorageGRID ou une nouvelle version est disponible, la nouvelle version s'affiche sur la page de mise à niveau StorageGRID.

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

Étapes

1. Sélectionnez **Support > Outils > AutoSupport > Paramètres**.
2. Décochez la case **Rechercher les mises à jour logicielles**.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une destination AutoSupport supplémentaire

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

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



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

Étapes

1. Sélectionnez **Support > Outils > AutoSupport > Paramètres**.
2. Sélectionnez **Activer une destination AutoSupport supplémentaire**.
3. Spécifiez les éléments suivants :

Nom d'hôte

Le nom d'hôte 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

Indique 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 AutoSupport packages sans validation de certificat.

Ne choisissez cette option que si vous avez une bonne raison de ne pas utiliser la validation des certificats, 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. Téléversez le fichier de certificat de l'autorité de certification.

Les métadonnées du certificat d'autorité de certification apparaissent.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Tous les futurs colis AutoSupport hebdomadaires, déclenchés par des événements ou par l'utilisateur, seront envoyés à 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 à la fois les problèmes matériels et logiciels. Vous devez configurer AutoSupport sur chaque appliance, sauf le SGF6112 qui ne nécessite aucune configuration supplémentaire. AutoSupport est mis en œuvre 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](#)"

AutoSupport packages des appliances E-Series peuvent être inclus dans StorageGRID AutoSupport si vous configurez la livraison AutoSupport par proxy dans "[SANtricity System Manager](#)".

StorageGRID AutoSupport ne signale pas les problèmes matériels, tels que les défaillances des modules DIMM ou des cartes d'interface d'hôte (HIC). Cependant, certaines pannes de composants peuvent déclencher "[alertes matérielles](#)". Pour les appliances StorageGRID équipées d'un contrôleur de gestion de carte mère (BMC), vous pouvez configurer l'envoi d'e-mails et de traps SNMP pour signaler les pannes matérielles.

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

Informations connexes

["Support NetApp"](#)

Déclencher manuellement un AutoSupport package dans StorageGRID

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 êtes connecté au Gestionnaire de grille à l'aide d'un "[navigateur Web pris en charge](#)".
- Vous disposez de l'accès racine ou de l'autorisation de configuration de grille.

Étapes

1. Sélectionnez **Support** > **Tools** > **AutoSupport**.
2. Dans l'onglet **Actions**, sélectionnez **Envoyer AutoSupport déclenché par l'utilisateur**.

StorageGRID tente d'envoyer un paquet AutoSupport au site de support NetApp. En cas de succès, les valeurs **Résultat le plus récent** et **Dernière tentative réussie** de l'onglet **Résultats** sont mises à jour. En cas de problème, la valeur **Résultat le plus récent** passe à « Échec », et StorageGRID n'essaie pas de renvoyer le paquet AutoSupport.

3. Au bout d'une minute, actualisez la page AutoSupport dans votre navigateur pour accéder aux résultats les plus récents.



De plus, vous pouvez "[collecter des fichiers journaux et des données système plus étendus](#)" et les envoyer au site d'assistance NetApp.

Dépanner les packages AutoSupport de StorageGRID

Si une tentative d'envoi d'un package AutoSupport échoue, le système StorageGRID prend différentes mesures 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 » apparaît dans l'onglet **Résultats** de la page **AutoSupport**.



Si vous avez configuré un serveur proxy pour transférer les paquets AutoSupport à NetApp, vous devriez ["vérifiez que les paramètres de configuration du serveur proxy sont corrects"](#).

Échec du package AutoSupport hebdomadaire

Si un colis hebdomadaire AutoSupport échoue à être envoyé, le système StorageGRID prend les mesures suivantes :

1. Met à jour l'attribut « Most Recent Result » sur « Retrying ».
2. Tente de renvoyer le colis 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 colis AutoSupport à l'heure prévue suivante.
5. Maintient le calendrier régulier AutoSupport si l'envoi du package échoue en raison de l'indisponibilité du service NMS, et si un package est envoyé avant que sept jours ne se soient écoulés.
6. Lorsque le service NMS sera de nouveau disponible, envoie immédiatement un package AutoSupport si aucun package n'a été envoyé depuis sept jours ou plus.

Échec du paquet AutoSupport déclenché par l'utilisateur ou par un événement

Si l'envoi d'un paquet AutoSupport déclenché par l'utilisateur ou par un événement échoue, le système StorageGRID prend les mesures 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'essaie pas de renvoyer le package.
3. Consigne l'erreur dans `nms.log`.

En cas d'échec et si le protocole SMTP est 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 > Alarms (legacy) > Legacy Email Setup**). Le message d'erreur suivant peut s'afficher 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 de package AutoSupport

En cas d'échec et si le protocole SMTP est 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 s'afficher sur la page AutoSupport: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Envoyez des packages AutoSupport E-Series via StorageGRID

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

Consultez ["Matériel E-Series AutoSupport"](#) pour plus d'informations sur l'utilisation de AutoSupport avec les appliances E-Series.

Avant de commencer

- Vous êtes connecté au Gestionnaire de grille à l'aide d'un ["navigateur Web pris en charge"](#).
- Vous avez le ["Autorisation d'accès administrateur ou Root pour un périphérique de stockage"](#).
- Vous avez configuré SANtricity AutoSupport :
 - Pour les appareils SG6000 et SG5700, ["configurer AutoSupport dans SANtricity System Manager"](#)



Vous devez disposer du firmware 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 paquets AutoSupport via un nœud d'administration StorageGRID sans utiliser le port de gestion de l'appliance. Les paquets AutoSupport transmis de cette manière sont envoyés par le ["Nœud d'administration de l'expéditeur préféré"](#) et utilisent tous les ["paramètres proxy d'administration"](#) qui ont été configurés dans Grid Manager.

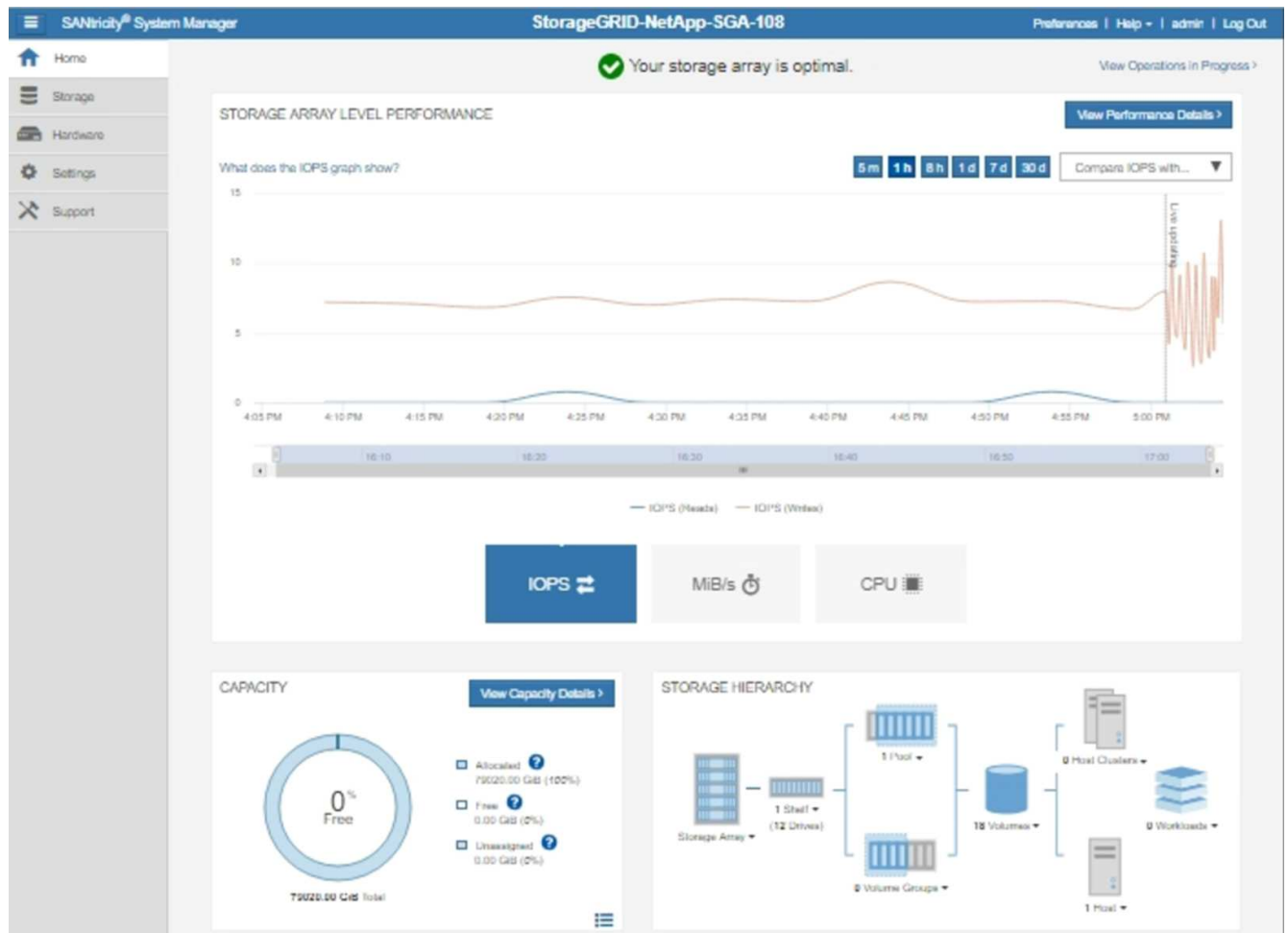


Cette procédure concerne uniquement la configuration d'un serveur proxy StorageGRID pour les packages E-Series AutoSupport. Pour plus de détails sur la configuration E-Series AutoSupport, consultez le ["NetApp Documentation E-Series et SANtricity"](#).

Étapes

1. Dans le Gestionnaire de grille, sélectionnez **Nœuds**.
2. Dans la liste des nœuds à gauche, sélectionnez le nœud de l'appliance de stockage que vous souhaitez configurer.
3. Sélectionnez **SANtricity System Manager**.

La page d'accueil de SANtricity System Manager s'affiche.



4. Sélectionnez **Support** > **Support center** > **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 AutoSupport Delivery Method**.

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

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



Le certificat qui active le protocole HTTPS est préinstallé.

7. Sélectionnez **via Proxy server**.

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

`tunnel-host` est l'adresse spéciale à utiliser avec un nœud d'administration pour envoyer des packages AutoSupport E-Series.

9. Saisissez `10225` pour le **numéro de port**.

`10225` correspond au numéro de port sur le serveur proxy StorageGRID qui reçoit les paquets AutoSupport du contrôleur E-Series dans l'appliance.

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

Si la configuration est correcte, un message apparaît dans une bannière verte : « Votre AutoSupport configuration a été vérifiée. »

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

11. Sélectionnez **Enregistrer**.

La configuration est enregistrée et un message de confirmation apparaît : « AutoSupport delivery method a été configuré. »

Informations sur le copyright

Copyright © 2026 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.