



## **Richiedi assistenza**

**ASA r2**

NetApp  
September 26, 2024

# Sommario

- Richiedi assistenza ..... 1
- Gestisci AutoSupport sui sistemi storage ASA R2 ..... 1
- Invio e visualizzazione dei casi di supporto per i sistemi storage ASA R2 ..... 3

# Richiedi assistenza

## Gestisci AutoSupport sui sistemi storage ASA R2

AutoSupport è un meccanismo che monitora in modo proattivo lo stato di salute del sistema e invia automaticamente messaggi al supporto tecnico NetApp, all'organizzazione di supporto interna e a un partner di supporto.

I messaggi AutoSupport al supporto tecnico sono abilitati per impostazione predefinita quando si configura il cluster. È necessario impostare le opzioni corrette e disporre di un host di posta valido per l'invio dei messaggi all'organizzazione di supporto interna. ONTAP inizia a inviare messaggi AutoSupport 24 ore dopo l'attivazione.

### Prima di iniziare

Per gestire AutoSupport è necessario essere un amministratore del cluster.

### Verificare la connettività AutoSupport

Dopo aver configurato il cluster, è necessario verificare la connettività AutoSupport per verificare che il supporto tecnico riceva i messaggi generati da AutoSupport.

#### Fasi

1. In Gestione di sistema, selezionare **Cluster >Settings**.
2. Accanto a **AutoSupport** selezionare ; quindi selezionare **verifica connettività**.
3. Immettere un oggetto per il messaggio AutoSupport, quindi selezionare **Invia messaggio AutoSupport di prova**.

#### Quali sono le prossime novità?

Il supporto tecnico è in grado di ricevere messaggi AutoSupport dal sistema ASA R2 e dispone dei dati necessari per assisterti in caso di problemi.

### Aggiungi destinatari AutoSupport

Aggiungere i membri dell'organizzazione di assistenza interna all'elenco degli indirizzi e-mail che ricevono i messaggi AutoSupport.

#### Fasi

1. In Gestione di sistema, selezionare **Cluster >Settings**.
2. Accanto a **AutoSupport** selezionare ; quindi selezionare **altre opzioni**.
3. Accanto a **e-mail**, selezionare ; quindi selezionare **+ Add**.
4. Immettere l'indirizzo e-mail del destinatario, quindi la categoria del destinatario.

Per i partner, selezionare **Partner** per la categoria destinatario. Selezionare **Generale** per i membri dell'organizzazione di supporto interna.

5. Selezionare Salva.

#### Quali sono le prossime novità?

Gli indirizzi e-mail aggiunti riceveranno nuovi messaggi AutoSupport per la categoria di destinatari specifica.

## Invia dati AutoSupport

In caso di problemi del sistema ASA R2, i dati di AutoSupport possono ridurre significativamente il tempo necessario per identificare e risolvere i problemi.

### Fasi

1. In Gestione di sistema, selezionare **Cluster >Settings**.
2. Accanto a **AutoSupport** selezionare ; quindi selezionare **generate and send** (genera e invia\*).
3. Immettere un oggetto per il messaggio AutoSupport, quindi selezionare **Invia**.

### Quali sono le prossime novità?

I dati AutoSupport vengono inviati all'assistenza tecnica.

## Elimina la generazione dei casi di supporto

Se si sta eseguendo un aggiornamento o una manutenzione sul sistema ASA R2, potrebbe essere utile sospendere la generazione di casi di supporto AutoSupport fino al completamento dell'aggiornamento o della manutenzione.

### Fasi

1. In Gestione di sistema, selezionare **Cluster >Settings**.
2. Accanto a **AutoSupport** selezionare ; quindi selezionare **Sospendi generazione casi di supporto**.
3. Specificare il numero di ore per sospendere la generazione di casi di supporto, quindi selezionare i nodi per i quali non si desidera generare casi.
4. Selezionare **Invia**.

### Quali sono le prossime novità?

I casi AutoSupport non verranno generati durante il tempo specificato. Se l'upgrade o la manutenzione vengono completati prima della scadenza del tempo specificato, dovresti riprendere immediatamente la generazione del caso di supporto.

## Riprendere la generazione dei casi di supporto

Se la generazione di casi di supporto è stata sospesa durante una finestra di aggiornamento o manutenzione, riprendere la generazione di casi di supporto subito dopo il completamento dell'aggiornamento o della manutenzione.

### Fasi

1. In Gestione di sistema, selezionare **Cluster >Settings**.
2. Accanto a **AutoSupport** selezionare ; quindi selezionare **Riprendi generazione caso supporto**.
3. Selezionare i nodi per i quali si desidera riprendere i casi AutoSupport generati.
4. Selezionare **Invia**.

### Risultato

I casi AutoSupport vengono generati automaticamente per il sistema ASA R2, in base alle esigenze.

# Invio e visualizzazione dei casi di supporto per i sistemi storage ASA R2

Se hai un problema che richiede assistenza, puoi utilizzare ONTAP System Manager per inviare un caso al supporto tecnico. È inoltre possibile utilizzare Gestione di sistema di ONTAP per visualizzare i casi chiusi o in corso.

Devi ["Registrato con Active IQ"](#) visualizzare i casi di supporto per il tuo sistema ASA R2.

## Fasi

1. Per inviare un caso di supporto, in Gestione sistema, selezionare **cluster >supporto**, quindi selezionare **Vai al supporto NetApp**.
2. Per visualizzare un caso inviato in precedenza, in System Manager selezionare **Cluster >Support**, quindi selezionare **View my cases**.

## Informazioni sul copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

## Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.