



## **Risolvere i problemi**

### **ONTAP 9**

NetApp  
January 08, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/it-it/ontap/system-admin/troubleshoot-autosupport-messages-not-received-task.html> on January 08, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Sommario

- Risolvere i problemi ..... 1
  - Risolvere i problemi di ONTAP AutoSupport quando i messaggi non vengono ricevuti ..... 1
  - Risolvere i problemi relativi alla consegna dei messaggi ONTAP AutoSupport su HTTPS ..... 2
  - Risolvere i problemi relativi alla consegna dei messaggi ONTAP AutoSupport tramite SMTP ..... 4
  - Eseguire la risoluzione dei problemi del sottosistema ONTAP AutoSupport ..... 7

# Risolvere i problemi

## Risolvere i problemi di ONTAP AutoSupport quando i messaggi non vengono ricevuti

Se il sistema non invia il messaggio AutoSupport, è possibile determinare se il messaggio non viene generato da AutoSupport o non è possibile recapitare il messaggio.

### Fasi

1. Controllare lo stato di consegna dei messaggi utilizzando `system node autosupport history show` comando.
2. Leggere lo stato.

Questo stato	Significa
inizializzazione in corso	Il processo di raccolta è in corso. Se questo stato è temporaneo, va bene. Tuttavia, se lo stato persiste, si è verificato un problema.
raccolta non riuscita	AutoSupport non è in grado di creare il contenuto AutoSupport nella directory di spool. È possibile visualizzare i dati che AutoSupport sta tentando di raccogliere immettendo il <code>system node autosupport history show -detail</code> comando.
raccolta in corso	AutoSupport sta raccogliendo contenuti AutoSupport. È possibile visualizzare i dati raccolti da AutoSupport immettendo il <code>system node autosupport manifest show</code> comando.
in coda	I messaggi AutoSupport vengono messi in coda per la consegna, ma non ancora recapitati.
in trasmissione	AutoSupport sta attualmente distribuendo messaggi.
inviato correttamente	AutoSupport ha recapitato correttamente il messaggio. È possibile scoprire dove AutoSupport ha recapitato il messaggio immettendo il <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
ignorare	AutoSupport non ha destinazioni per il messaggio. È possibile visualizzare i dettagli di consegna immettendo il <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
riaccolato	AutoSupport ha tentato di inviare messaggi, ma il tentativo non è riuscito. Di conseguenza, AutoSupport ha riportato i messaggi nella coda di consegna per un altro tentativo. È possibile visualizzare l'errore immettendo il <code>system node autosupport history show</code> comando.

Questo stato	Significa
trasmissione non riuscita	AutoSupport non ha recapitato il messaggio il numero di volte specificato e ha smesso di provare a recapitare il messaggio. È possibile visualizzare l'errore immettendo il <code>system node autosupport history show</code> comando.
ondemand: ignora	Il messaggio AutoSupport è stato elaborato correttamente, ma il servizio AutoSupport su richiesta ha scelto di ignorarlo.

3. Eseguire una delle seguenti operazioni:

Per questo stato	Eseguire questa operazione
inizializzazione o raccolta non riuscita	Contattare il supporto NetApp perché AutoSupport non è in grado di generare il messaggio. Citare il seguente articolo della Knowledge base:  <a href="#">"AutoSupport non riesce a consegnare: Lo stato è bloccato in inizializzazione"</a>
ignorare, riaccodare o trasmettere non riuscita	Verificare che le destinazioni siano configurate correttamente per SMTP, HTTP o HTTPS, poiché AutoSupport non è in grado di inviare il messaggio.

## Risolvere i problemi relativi alla consegna dei messaggi ONTAP AutoSupport su HTTPS

Se il sistema non invia il messaggio AutoSupport previsto e si sta utilizzando HTTPS o la funzione di aggiornamento automatico non funziona, è possibile controllare diverse impostazioni per risolvere il problema.

### Prima di iniziare

La connettività di rete di base e la ricerca DNS dovrebbero essere state confermate:

- La LIF di gestione dei nodi deve essere attiva per lo stato operativo e amministrativo.
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante sulla stessa subnet dalla LIF di gestione del cluster (non una LIF su uno dei nodi).
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante al di fuori della subnet dalla LIF di gestione del cluster.
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante al di fuori della subnet dalla LIF di gestione del cluster utilizzando il nome dell'host (non l'indirizzo IP).

### A proposito di questa attività

Questa procedura si verifica nei casi in cui AutoSupport sia in grado di generare il messaggio, ma non è in grado di recapitare il messaggio tramite HTTPS.

Se si verificano errori o non è possibile completare un passaggio di questa procedura, individuare e risolvere il problema prima di passare alla fase successiva.

## Fasi

1. Visualizzare lo stato dettagliato del sottosistema AutoSupport:

```
system node autosupport check show-details
```

Ciò include la verifica della connettività alle destinazioni AutoSupport inviando messaggi di test e fornendo un elenco di possibili errori nelle impostazioni di configurazione di AutoSupport.

2. Verificare lo stato della LIF di gestione dei nodi:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

I status-oper campi e status-admin dovrebbero restituire up. Ulteriori informazioni su up nella ["Riferimento al comando ONTAP"](#).

3. Registrare il nome SVM, il nome LIF e l'indirizzo IP LIF per un utilizzo successivo.
4. Assicurarsi che il DNS sia attivato e configurato correttamente:

```
vserver services name-service dns show
```

5. Risolvere eventuali errori restituiti dal messaggio AutoSupport:

```
system node autosupport history show -node * -fields node,seq-  
num,destination,last-update,status,error
```

Per assistenza nella risoluzione di eventuali errori restituiti, fare riferimento alla ["Guida alla risoluzione di ONTAP AutoSupport \(Transport HTTPS and HTTP\)"](#).

6. Verificare che il cluster sia in grado di accedere a Internet e ai server necessari:

a. `network traceroute -lif node-management_LIF -destination DNS server`

b. `network traceroute -lif node_management_LIF -destination support.netapp.com`



L'indirizzo `support.netapp.com` di per sé non risponde al ping/traceroute, ma le informazioni per-hop sono preziose.

c. `system node autosupport show -fields proxy-url`

d. `network traceroute -node node_management_LIF -destination proxy_url`

Se uno di questi percorsi non funziona, provare lo stesso percorso da un host funzionante sulla stessa subnet del cluster, utilizzando l'`traceroute` utilità o `tracert` presente sulla maggior parte dei client di rete di terze parti. È quindi possibile determinare se il problema riguarda la configurazione di rete o la configurazione del cluster. Ulteriori informazioni su `network traceroute` nella ["Riferimento al comando ONTAP"](#).

7. Se si utilizza HTTPS per il protocollo di trasporto AutoSupport, assicurarsi che il traffico HTTPS possa uscire dalla rete:

- a. Configurare un client Web sulla stessa subnet della LIF di gestione del cluster.

Assicurarsi che tutti i parametri di configurazione siano gli stessi valori della configurazione AutoSupport, incluso l'utilizzo dello stesso server proxy, nome utente, password e porta.

- b. Accesso `https://support.netapp.com` con il client web.

L'accesso dovrebbe avvenire con successo. In caso contrario, assicurarsi che tutti i firewall siano configurati correttamente per consentire il traffico HTTPS e DNS e che il server proxy sia configurato correttamente. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della risoluzione dei nomi statica per `support.netapp.com`, vedere "[Knowledge Base NetApp : come si può aggiungere una voce HOST in ONTAP per support.netapp.com?](#)"

8. A partire da ONTAP 9.10.1, se si attivano gli aggiornamenti automatici, verificare di disporre della connettività HTTPS per i seguenti URL aggiuntivi:

- <https://support-sg-naeast.netapp.com>
- <https://support-sg-nawest.netapp.com>

## Risolvere i problemi relativi alla consegna dei messaggi ONTAP AutoSupport tramite SMTP

Se il sistema non riesce a inviare messaggi AutoSupport tramite SMTP, è possibile controllare diverse impostazioni per risolvere il problema.

### Prima di iniziare

La connettività di rete di base e la ricerca DNS dovrebbero essere state confermate:

- La LIF di gestione dei nodi deve essere attiva per lo stato operativo e amministrativo.
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante sulla stessa subnet dalla LIF di gestione del cluster (non una LIF su uno dei nodi).
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante al di fuori della subnet dalla LIF di gestione del cluster.
- È necessario essere in grado di eseguire il ping di un host funzionante al di fuori della subnet dalla LIF di gestione del cluster utilizzando il nome dell'host (non l'indirizzo IP).

### A proposito di questa attività

Questa procedura si verifica nei casi in cui AutoSupport sia in grado di generare il messaggio, ma non è in grado di recapitare il messaggio tramite SMTP.

Se si verificano errori o non è possibile completare un passaggio di questa procedura, individuare e risolvere il problema prima di passare alla fase successiva.

Tutti i comandi vengono immessi nell'interfaccia della riga di comando di ONTAP, se non diversamente specificato.

### Fasi

1. Verificare lo stato della LIF di gestione dei nodi:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

I status-oper campi e status-admin dovrebbero restituire up. Ulteriori informazioni su up nella ["Riferimento al comando ONTAP"](#).

2. Registrare il nome SVM, il nome LIF e l'indirizzo IP LIF per un utilizzo successivo.
3. Assicurarsi che il DNS sia attivato e configurato correttamente:

```
vserver services name-service dns show
```

4. Visualizza tutti i server configurati per l'utilizzo da parte di AutoSupport:

```
system node autosupport show -fields mail-hosts
```

Registrare tutti i nomi dei server visualizzati.

5. Per ciascun server visualizzato al punto precedente, e. `support.netapp.com`, Assicurarsi che il server o l'URL possa essere raggiunto dal nodo:

```
network traceroute -node local -destination server_name
```

Se uno di questi percorsi non funziona, provare lo stesso percorso da un host funzionante sulla stessa sottorete del cluster, utilizzando l'utility "traceroute" o "tracert" presente sulla maggior parte dei client di rete di terze parti. Ciò consente di determinare se il problema riguarda la configurazione di rete o la configurazione del cluster.

6. Accedere all'host designato come host di posta e assicurarsi che sia in grado di inviare richieste SMTP:

```
netstat -aAn|grep 25
```

25 È il numero della porta SMTP del listener.

Viene visualizzato un messaggio simile al seguente:

```
ff64878c tcp          0          0 *.25      *.*      LISTEN.
```

7. Da un altro host, aprire una sessione Telnet con la porta SMTP dell'host di posta:

```
telnet mailhost 25
```

Viene visualizzato un messaggio simile al seguente:

```
220 filer.yourco.com Sendmail 4.1/SMI-4.1 ready at Thu, 30 Nov 2014
10:49:04 PST
```

8. Al prompt di telnet, assicurarsi che sia possibile trasmettere un messaggio dal proprio host di posta:

```
HELO domain_name
```

**MAIL FROM: *your\_email\_address***

**RCPT TO: autosupport@netapp.com**

domain\_name è il nome di dominio della rete.

Se viene visualizzato un messaggio di errore che indica che l'inoltro è negato, l'inoltro non viene attivato sull'host di posta. Contattare l'amministratore di sistema.

9. Al prompt di telnet, inviare un messaggio di test:

**DATA**

**SUBJECT: TESTING THIS IS A TEST**

.



Assicurarsi di inserire l'ultimo punto (.) su una linea da sola. Il punto indica all'host di posta che il messaggio è completo.

Se viene visualizzato un errore, l'host di posta non è configurato correttamente. Contattare l'amministratore di sistema.

10. Dall'interfaccia della riga di comando di ONTAP, inviare un messaggio di test AutoSupport a un indirizzo e-mail attendibile a cui si dispone dell'accesso:

**system node autosupport invoke -node local -type test**

11. Individuare il numero di sequenza del tentativo:

**system node autosupport history show -node local -destination smtp**

Individuare il numero di sequenza per il tentativo in base all'indicatore data e ora. Si tratta probabilmente del tentativo più recente.

12. Visualizza l'errore per il tentativo di messaggio di test:

**system node autosupport history show -node local -seq-num seq\_num -fields error**

Se l'errore visualizzato è `Login denied`, Il server SMTP non accetta le richieste di invio dalla LIF di gestione del cluster. Se non si desidera passare all'utilizzo di HTTPS come protocollo di trasporto, contattare l'amministratore di rete del sito per configurare i gateway SMTP per risolvere il problema.

Se il test ha esito positivo, ma lo stesso messaggio inviato a `mailto:autosupport@netapp.com` non lo ha, assicurarsi che l'inoltro SMTP sia attivato su tutti gli host di posta SMTP oppure utilizzare HTTPS come protocollo di trasporto.

Se anche il messaggio all'account di posta elettronica amministrato in locale non riesce, verificare che i server SMTP siano configurati per inoltrare gli allegati con entrambe le caratteristiche:

- Il suffisso "7z"
- Il tipo MIME "application/x-7x-compressed".



# Eseguire la risoluzione dei problemi del sottosistema ONTAP AutoSupport

Il `system node check show` I comandi possono essere utilizzati per verificare e risolvere eventuali problemi relativi alla configurazione e all'erogazione di AutoSupport.

## Fase

1. Utilizzare i seguenti comandi per visualizzare lo stato del sottosistema AutoSupport.

Utilizzare questo comando...	A tal fine...
<code>system node autosupport check show</code>	Visualizzare lo stato generale del sottosistema AutoSupport, ad esempio lo stato della destinazione AutoSupport HTTPS, le destinazioni SMTP AutoSupport, il server AutoSupport OnDemand e la configurazione AutoSupport
<code>system node autosupport check show-details</code>	Visualizza lo stato dettagliato del sottosistema AutoSupport, ad esempio descrizioni dettagliate degli errori e delle azioni correttive

## Informazioni sul copyright

Copyright © 2026 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.