



Scopri AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
July 22, 2024

Sommario

Scopri AutoSupport	1
Informazioni su AutoSupport	1
Informazioni su Active IQ Digital Advisor e AutoSupport	1
Quando e dove vengono inviati i messaggi AutoSupport	2
Modalità di creazione e invio dei messaggi attivati dagli eventi da parte di AutoSupport	5
Tipi di messaggi AutoSupport e relativi contenuti	6
Visualizzare i sottosistemi AutoSupport	7
Dimensioni AutoSupport e budget temporali	7
File inviati in messaggi AutoSupport attivati dagli eventi	8
File di log inviati in messaggi AutoSupport	8
File inviati in messaggi AutoSupport settimanali	9
In che modo AutoSupport OnDemand ottiene le istruzioni di consegna dal supporto tecnico	9
Struttura dei messaggi AutoSupport inviati via email	11
Tipi di severità AutoSupport	11
Ottenere le descrizioni dei messaggi AutoSupport	12
Comandi per la gestione di AutoSupport	12
Informazioni incluse nel manifesto di AutoSupport	14

Scopri AutoSupport

Informazioni su AutoSupport

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. Sebbene i messaggi AutoSupport per il supporto tecnico siano attivati per impostazione predefinita, è necessario impostare le opzioni corrette e disporre di un host di posta valido per l'invio dei messaggi all'organizzazione di supporto interna.

Solo l'amministratore del cluster può eseguire la gestione di AutoSupport. L'amministratore della macchina virtuale per lo storage (SVM) non ha accesso a AutoSupport.

AutoSupport è attivato per impostazione predefinita quando si configura il sistema di storage per la prima volta. AutoSupport inizia a inviare messaggi al supporto tecnico 24 ore dopo l'attivazione di AutoSupport. È possibile ridurre il periodo di 24 ore aggiornando o ripristinando il sistema, modificando la configurazione AutoSupport o modificando l'ora del sistema in modo che non sia un periodo di 24 ore.



È possibile disattivare AutoSupport in qualsiasi momento, ma si consiglia di lasciarlo attivato. L'abilitazione di AutoSupport può contribuire a velocizzare in modo significativo la determinazione e la risoluzione dei problemi in caso di problemi nel sistema storage. Per impostazione predefinita, il sistema raccoglie le informazioni AutoSupport e le memorizza localmente, anche se si disattiva AutoSupport.

Per ulteriori informazioni su AutoSupport, visitare il sito del supporto NetApp.

Informazioni correlate

- ["Supporto NetApp"](#)
- ["Scopri di più sui comandi AutoSupport nella CLI di ONTAP"](#)

Informazioni su Active IQ Digital Advisor e AutoSupport

Il componente AutoSupport di ONTAP raccoglie la telemetria e la invia per l'analisi. Il consulente digitale Active IQ analizza i dati di AutoSupport e offre un'assistenza e un'ottimizzazione proattive. Utilizzando l'intelligenza artificiale, Active IQ è in grado di identificare i potenziali problemi e di risolverli prima che influiscano sul tuo business.

Active IQ ti consente di ottimizzare la tua infrastruttura dati nel tuo cloud ibrido globale offrendo analisi predittive e supporto proattivo attraverso un portale basato sul cloud e un'app mobile. Le informazioni e i consigli di Active IQ basati sui dati sono disponibili per tutti i clienti NetApp con un contratto SupportEdge attivo (le funzionalità variano in base al prodotto e al livello di supporto).

Ecco alcune cose che puoi fare con Active IQ:

- Pianificare gli aggiornamenti. Active IQ identifica i problemi dell'ambiente che possono essere risolti eseguendo l'aggiornamento a una versione più recente di ONTAP e il componente preparazione aggiornamento consente di pianificare un aggiornamento corretto.

- Visualizza lo stato di salute del sistema. La dashboard di Active IQ segnala eventuali problemi relativi allo stato di salute e ti aiuta a correggerli. Monitorare la capacità del sistema per assicurarsi di non esaurire mai lo spazio di storage. Visualizza i casi di supporto per il tuo sistema.
- Gestire le performance. Active IQ mostra le performance del sistema in un periodo più lungo di quello che puoi vedere in Gestione sistema. Identificare i problemi di configurazione e di sistema che influiscono sulle performance.
- Massimizza l'efficienza. Visualizza le metriche di efficienza dello storage e identifica i modi per memorizzare più dati in meno spazio.
- Visualizza l'inventario e la configurazione. Active IQ visualizza l'inventario completo e le informazioni di configurazione software e hardware. Controlla quando i contratti di servizio stanno per scadere e rinnovarli per assicurarti di rimanere supportati.

Informazioni correlate

["Documentazione NetApp: Consulente digitale Active IQ"](#)

["Avviare Active IQ"](#)

["Servizi SupportEdge"](#)

Quando e dove vengono inviati i messaggi AutoSupport

AutoSupport invia messaggi a destinatari diversi, a seconda del tipo di messaggio. Imparare quando e dove AutoSupport invia i messaggi può aiutarti a comprendere i messaggi ricevuti tramite e-mail o a visualizzarli sul sito Web di Active IQ (precedentemente noto come My AutoSupport).

Se non diversamente specificato, le impostazioni nelle seguenti tabelle sono parametri di `system node autosupport modify` comando.

Messaggi attivati dagli eventi

Quando si verificano eventi nel sistema che richiedono un'azione correttiva, AutoSupport invia automaticamente un messaggio attivato da un evento.

Quando il messaggio viene inviato	Dove viene inviato il messaggio
AutoSupport risponde a un evento di attivazione nell'EMS	<p>Indirizzi specificati in <code>-to</code> e <code>-noteto</code>. (Vengono inviati solo eventi critici che influiscono sul servizio).</p> <p>Indirizzi specificati in <code>-partner-address</code></p> <p>Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code></p>

Messaggi pianificati

AutoSupport invia automaticamente diversi messaggi in base a una pianificazione regolare.

Quando il messaggio viene inviato	Dove viene inviato il messaggio
Giornaliero (per impostazione predefinita, inviato tra le 12:00 e alle 1:00 come messaggio di log)	Indirizzi specificati in <code>-partner-address</code> Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code>
Giornaliero (per impostazione predefinita, inviato tra le 12:00 e alle 1:00 come messaggio di performance), se <code>-perf</code> il parametro è impostato su <code>true</code>	Indirizzi specificati in <code>-partner-address`</code> Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code>
Settimanale (per impostazione predefinita, la domenica viene inviata tra le 12:00 e 1:00)	Indirizzi specificati in <code>-partner-address</code> Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code>

Messaggi attivati manualmente

È possibile avviare o inviare di nuovo un messaggio AutoSupport manualmente.

Quando il messaggio viene inviato	Dove viene inviato il messaggio
Viene avviato manualmente un messaggio utilizzando <code>system node autosupport invoke</code> comando	Se viene specificato un URI utilizzando <code>-uri</code> nel <code>system node autosupport invoke</code> Il messaggio viene inviato all'URI. Se <code>-uri</code> viene omissso, il messaggio viene inviato agli indirizzi specificati in <code>-to</code> e <code>-partner-address</code> . Il messaggio viene inviato anche al supporto tecnico se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> .
Viene avviato manualmente un messaggio utilizzando <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando	Se viene specificato un URI utilizzando <code>-uri</code> nel <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> Il messaggio viene inviato a quell'URI e il file core dump viene caricato nell'URI. Se <code>-uri</code> viene omissso in <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> il messaggio viene inviato al supporto tecnico e il file core dump viene caricato nel sito del supporto tecnico. Entrambi gli scenari lo richiedono <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> e <code>-transport</code> è impostato su <code>https</code> oppure <code>http</code> . A causa delle grandi dimensioni dei file core dump, il messaggio non viene inviato agli indirizzi specificati in <code>-to</code> e <code>-partner-addresses</code> parametri.

Quando il messaggio viene inviato	Dove viene inviato il messaggio
Viene avviato manualmente un messaggio utilizzando <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando	<p>Se viene specificato un URI utilizzando <code>-uri</code> nel <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> Il messaggio viene inviato a quell'URI e il file di archivio delle prestazioni viene caricato nell'URI.</p> <p>Se <code>-uri</code> viene omissso in <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code>, il messaggio viene inviato al supporto tecnico e il file di archivio delle performance viene caricato sul sito del supporto tecnico.</p> <p>Entrambi gli scenari lo richiedono <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> e <code>-transport</code> è impostato su <code>https</code> oppure <code>http</code>.</p> <p>A causa delle grandi dimensioni dei file di archiviazione delle prestazioni, il messaggio non viene inviato agli indirizzi specificati in <code>-to</code> e <code>-partner-addresses</code> parametri.</p>
È possibile inviare di nuovo manualmente un messaggio precedente utilizzando <code>system node autosupport history retransmit</code> comando	Solo all'URI specificato in <code>-uri</code> del parametro <code>system node autosupport history retransmit</code> comando

Messaggi attivati dal supporto tecnico

Il supporto tecnico può richiedere messaggi a AutoSupport utilizzando la funzione AutoSupport su richiesta.

Quando il messaggio viene inviato	Dove viene inviato il messaggio
Quando AutoSupport ottiene le istruzioni di consegna per generare nuovi messaggi AutoSupport	<p>Indirizzi specificati in <code>-partner-address</code></p> <p>Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> e <code>-transport</code> è impostato su <code>https</code></p>
Quando AutoSupport ottiene le istruzioni di consegna per inviare nuovamente i messaggi AutoSupport precedenti	Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> e <code>-transport</code> è impostato su <code>https</code>
Quando AutoSupport ottiene le istruzioni di consegna per generare nuovi messaggi AutoSupport che caricano i file core dump o di archivio delle performance	Supporto tecnico, se <code>-support</code> è impostato su <code>enable</code> e <code>-transport</code> è impostato su <code>https</code> . Il core dump o il file di archivio delle performance viene caricato sul sito del supporto tecnico.

Modalità di creazione e invio dei messaggi attivati dagli eventi da parte di AutoSupport

AutoSupport crea messaggi AutoSupport attivati da eventi quando il servizio di emergenza elabora un evento di attivazione. Un messaggio AutoSupport attivato dall'evento avvisa i destinatari dei problemi che richiedono un'azione correttiva e contiene solo informazioni rilevanti per il problema. È possibile personalizzare i contenuti da includere e chi riceve i messaggi.

AutoSupport utilizza il seguente processo per creare e inviare messaggi AutoSupport attivati dagli eventi:

1. Quando EMS elabora un evento di attivazione, EMS invia una richiesta a AutoSupport.

Un evento trigger è un evento EMS con una destinazione AutoSupport e un nome che inizia con `a.callhome.` prefisso.

2. AutoSupport crea un messaggio AutoSupport attivato dall'evento.

AutoSupport raccoglie le informazioni di base e di troubleshooting dai sottosistemi associati al trigger per creare un messaggio che includa solo le informazioni pertinenti all'evento di trigger.

A ciascun trigger viene associato un set predefinito di sottosistemi. Tuttavia, è possibile scegliere di associare altri sottosistemi a un trigger utilizzando `system node autosupport trigger modify` comando.

3. AutoSupport invia il messaggio AutoSupport attivato dagli eventi ai destinatari definiti da `system node autosupport modify` con il `-to`, `-noteto`, `-partner-address`, e `-support` parametri.

È possibile attivare e disattivare l'invio dei messaggi AutoSupport per trigger specifici utilizzando `system node autosupport trigger modify` con il `-to` e `-noteto` parametri.

Esempio di dati inviati per un evento specifico

Il `storage shelf PSU failed` Evento EMS attiva un messaggio che contiene dati di base da obbligatorio, file di log, storage, RAID, ha, Piattaforma e sistemi secondari di rete e dati di troubleshooting dai sottosistemi obbligatori, file di log e storage.

Decidi di includere i dati relativi a NFS in qualsiasi messaggio AutoSupport inviato in risposta a un futuro `storage shelf PSU failed` evento. Immettere il seguente comando per attivare i dati a livello di risoluzione dei problemi per NFS per `callhome.shlf.ps.fault` evento:

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

Tenere presente che il `callhome.` il prefisso viene eliminato da `callhome.shlf.ps.fault` quando si utilizza `system node autosupport trigger` O quando viene fatto riferimento da eventi AutoSupport e EMS nella CLI.

Tipi di messaggi AutoSupport e relativi contenuti

I messaggi AutoSupport contengono informazioni sullo stato dei sottosistemi supportati. L'apprendimento dei messaggi AutoSupport consente di interpretare o rispondere ai messaggi ricevuti tramite e-mail o di visualizzarli sul sito Web di Active IQ (in precedenza denominato My AutoSupport).

Tipo di messaggio	Tipo di dati contenuti nel messaggio
Attivato da eventi	File contenenti dati sensibili al contesto relativi al sottosistema specifico in cui si è verificato l'evento
Ogni giorno	File di log
Performance	Dati sulle performance campionati durante le 24 ore precedenti
Settimanale	Dati di configurazione e stato
Attivato da <code>system node autosupport invoke comando</code>	<p>Dipende dal valore specificato in <code>-type</code> parametro:</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>test</code> invia un messaggio attivato dall'utente con alcuni dati di base. <p>Questo messaggio attiva anche una risposta email automatica dal supporto tecnico a qualsiasi indirizzo email specificato, utilizzando <code>-to</code>. Per confermare la ricezione dei messaggi AutoSupport.</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>performance</code> invia i dati delle performance.• <code>all</code> invia un messaggio attivato dall'utente con una serie completa di dati simili al messaggio settimanale, inclusi i dati di risoluzione dei problemi di ciascun sottosistema. <p>Il supporto tecnico in genere richiede questo messaggio.</p>
Attivato da <code>system node autosupport invoke-core-upload comando</code>	File core dump per un nodo
Attivato da <code>system node autosupport invoke-performance-archive comando</code>	File di archiviazione delle performance per un periodo di tempo specificato

Tipo di messaggio	Tipo di dati contenuti nel messaggio
Attivato da AutoSupport OnDemand	<p>AutoSupport OnDemand può richiedere nuovi messaggi o messaggi precedenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I nuovi messaggi, a seconda del tipo di raccolta AutoSupport, possono essere <code>test</code>, <code>all</code>, o <code>performance</code>. • I messaggi passati dipendono dal tipo di messaggio che viene inviato nuovamente. <p>AutoSupport OnDemand può richiedere nuovi messaggi che caricano i seguenti file sul sito del supporto NetApp all'indirizzo "mysupport.netapp.com":</p> <ul style="list-style-type: none"> • Core dump • Archivio delle performance

Visualizzare i sottosistemi AutoSupport

Ogni sottosistema fornisce informazioni di base e di risoluzione dei problemi che AutoSupport utilizza per i propri messaggi. Ogni sottosistema è inoltre associato a eventi di trigger che consentono a AutoSupport di raccogliere solo informazioni relative all'evento di trigger dai sottosistemi.

AutoSupport raccoglie contenuti sensibili al contesto.

Fasi

1. Visualizzare informazioni sui sottosistemi e sugli eventi di attivazione:

```
system node autosupport trigger show
```

Dimensioni AutoSupport e budget temporali

AutoSupport raccoglie le informazioni, organizzate in base al sottosistema, e applica un budget di tempo e dimensioni sui contenuti per ciascun sottosistema. Con la crescita dei sistemi storage, i budget AutoSupport forniscono il controllo sul payload AutoSupport, che a sua volta fornisce un'erogazione scalabile dei dati AutoSupport.

AutoSupport interrompe la raccolta di informazioni e tronca il contenuto AutoSupport se il contenuto del sottosistema supera le dimensioni o il budget di tempo. Se il contenuto non può essere troncato facilmente (ad esempio, file binari), AutoSupport omette il contenuto.

È necessario modificare le dimensioni predefinite e i budget temporali solo se richiesto dal supporto NetApp. È inoltre possibile rivedere le dimensioni predefinite e i budget temporali dei sottosistemi utilizzando `autosupport manifest show` comando.

File inviati in messaggi AutoSupport attivati dagli eventi

I messaggi AutoSupport attivati dagli eventi contengono solo informazioni di base e di risoluzione dei problemi provenienti dai sottosistemi associati all'evento che ha causato la generazione del messaggio da parte di AutoSupport. I dati specifici aiutano i partner di supporto e supporto NetApp a risolvere il problema.

AutoSupport utilizza i seguenti criteri per controllare il contenuto dei messaggi AutoSupport attivati dagli eventi:

- Quali sottosistemi sono inclusi

I dati sono raggruppati in sottosistemi, inclusi sottosistemi comuni, come file di registro, e sottosistemi specifici, come RAID. Ogni evento attiva un messaggio che contiene solo i dati di specifici sottosistemi.

- Il livello di dettaglio di ciascun sottosistema incluso

I dati per ciascun sottosistema incluso vengono forniti a livello di base o di troubleshooting.

È possibile visualizzare tutti gli eventi possibili e determinare quali sottosistemi sono inclusi nei messaggi relativi a ciascun evento utilizzando `system node autosupport trigger show` con il `-instance` parametro.

Oltre ai sottosistemi inclusi per impostazione predefinita per ciascun evento, è possibile aggiungere altri sottosistemi a livello di base o di risoluzione dei problemi utilizzando `system node autosupport trigger modify` comando.

File di log inviati in messaggi AutoSupport

I messaggi AutoSupport possono contenere diversi file di log delle chiavi che consentono al personale del supporto tecnico di esaminare le recenti attività del sistema.

Tutti i tipi di messaggi AutoSupport possono includere i seguenti file di registro quando il sottosistema file di registro è attivato:

File di log	Quantità di dati inclusi nel file
<ul style="list-style-type: none">• File di registro da <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> directory• Il file di log DEI MESSAGGI	<p>Solo le nuove righe aggiunte ai registri dall'ultimo messaggio AutoSupport fino a un massimo specificato. Ciò garantisce che i messaggi AutoSupport abbiano dati univoci, rilevanti, non sovrapposti.</p> <p>(I file di log dei partner rappresentano un'eccezione; per i partner sono inclusi i dati massimi consentiti).</p>

File di log	Quantità di dati inclusi nel file
<ul style="list-style-type: none"> • File di registro da <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> directory • File di registro da <code>/mroot/etc/log/acp/</code> directory • Dati di log del sistema di gestione degli eventi (EMS) 	Le righe di dati più recenti fino a un massimo specificato.

Il contenuto dei messaggi AutoSupport può cambiare tra una versione e l'altra di ONTAP.

File inviati in messaggi AutoSupport settimanali

I messaggi AutoSupport settimanali contengono dati di configurazione e stato aggiuntivi utili per tenere traccia delle modifiche nel sistema nel tempo.

Le seguenti informazioni vengono inviate in messaggi AutoSupport settimanali:

- Informazioni di base su ogni sottosistema
- Contenuto di selezionato `/mroot/etc` file di directory
- File di log
- Output di comandi che forniscono informazioni di sistema
- Informazioni aggiuntive, tra cui le informazioni del database replicato (RDB), le statistiche di servizio e molto altro ancora

In che modo AutoSupport OnDemand ottiene le istruzioni di consegna dal supporto tecnico

AutoSupport OnDemand comunica periodicamente con il supporto tecnico per ottenere istruzioni di consegna per l'invio, il reinvio e il rifiuto di messaggi AutoSupport, nonché per il caricamento di file di grandi dimensioni sul sito di supporto NetApp. AutoSupport OnDemand consente l'invio on-demand dei messaggi AutoSupport invece di attendere l'esecuzione del processo AutoSupport settimanale.

AutoSupport OnDemand è costituito dai seguenti componenti:

- Client AutoSupport OnDemand eseguito su ciascun nodo
- Servizio AutoSupport OnDemand che risiede nel supporto tecnico

Il client AutoSupport OnDemand esegue periodicamente il polling del servizio AutoSupport OnDemand per ottenere le istruzioni di consegna dal supporto tecnico. Ad esempio, il supporto tecnico può utilizzare il servizio AutoSupport OnDemand per richiedere la generazione di un nuovo messaggio AutoSupport. Quando il client AutoSupport OnDemand esegue il polling del servizio AutoSupport OnDemand, il client ottiene le istruzioni di consegna e invia il nuovo messaggio AutoSupport on-demand come richiesto.

AutoSupport OnDemand è attivato per impostazione predefinita. Tuttavia, AutoSupport OnDemand si affida ad alcune impostazioni AutoSupport per continuare a comunicare con il supporto tecnico. AutoSupport

OnDemand comunica automaticamente con il supporto tecnico quando vengono soddisfatti i seguenti requisiti:

- AutoSupport è attivato.
- AutoSupport è configurato per inviare messaggi al supporto tecnico.
- AutoSupport è configurato per utilizzare il protocollo di trasporto HTTPS.

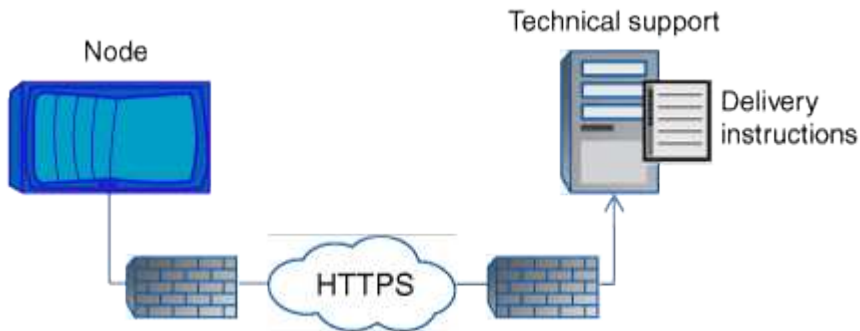
Il client AutoSupport OnDemand invia le richieste HTTPS alla stessa posizione del supporto tecnico a cui vengono inviati i messaggi AutoSupport. Il client AutoSupport OnDemand non accetta connessioni in entrata.



AutoSupport OnDemand utilizza l'account utente "AutoSupport" per comunicare con il supporto tecnico. ONTAP impedisce di eliminare questo account.

Se si desidera disattivare AutoSupport OnDemand, ma mantenere AutoSupport attivato, utilizzare il comando:
Link:[https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/system-node-autosupport-modify.html#parameters\[system node autosupport modify -ondemand-state disable\]](https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/system-node-autosupport-modify.html#parameters[system node autosupport modify -ondemand-state disable]).

La figura seguente mostra come AutoSupport OnDemand invia le richieste HTTPS al supporto tecnico per ottenere le istruzioni di consegna.



Le istruzioni di consegna possono includere richieste di AutoSupport per effettuare le seguenti operazioni:

- Generare nuovi messaggi AutoSupport.

Il supporto tecnico potrebbe richiedere nuovi messaggi AutoSupport per risolvere i problemi.

- Generare nuovi messaggi AutoSupport che caricano i file di dump core o i file di archivio delle performance sul sito di supporto NetApp.

Il supporto tecnico potrebbe richiedere il core dump o i file di archivio delle performance per risolvere i problemi di triage.

- Ritrasmettere i messaggi AutoSupport generati in precedenza.

Questa richiesta si verifica automaticamente se non è stato ricevuto un messaggio a causa di un errore di consegna.

- Disattiva l'invio dei messaggi AutoSupport per eventi trigger specifici.

Il supporto tecnico potrebbe disattivare la consegna dei dati non utilizzati.

Struttura dei messaggi AutoSupport inviati via email

Quando un messaggio AutoSupport viene inviato via email, il messaggio ha un oggetto standard, un corpo breve e un grande allegato in formato file 7z che contiene i dati.



Se AutoSupport è configurato per nascondere i dati privati, alcune informazioni, come il nome host, vengono omesse o mascherate nell'intestazione, nell'oggetto, nel corpo e negli allegati.

Soggetto

La riga dell'oggetto dei messaggi inviati dal meccanismo AutoSupport contiene una stringa di testo che identifica il motivo della notifica. Il formato dell'oggetto è il seguente:

Notifica gruppo HA da *Nome_sistema* (*messaggio*) *severità*

- *Nome_sistema* è il nome host o l'ID di sistema, a seconda della configurazione di AutoSupport

Corpo

Il corpo del messaggio AutoSupport contiene le seguenti informazioni:

- Data e ora del messaggio
- Versione di ONTAP sul nodo che ha generato il messaggio
- ID di sistema, numero di serie e nome host del nodo che ha generato il messaggio
- Numero di sequenza AutoSupport
- Nome e posizione del contatto SNMP, se specificati
- ID di sistema e nome host del partnernode ha

File allegati

Le informazioni chiave in un messaggio AutoSupport sono contenute in file compressi in un file 7z chiamato *body.7z* e allegato al messaggio.

I file contenuti nell'allegato sono specifici del tipo di messaggio AutoSupport.

Tipi di severità AutoSupport

I messaggi AutoSupport hanno tipi di severità che aiutano a comprendere lo scopo di ciascun messaggio, ad esempio per attirare l'attenzione immediata su un problema di emergenza o solo per fornire informazioni.

I messaggi hanno una delle seguenti severità:

- **Alert:** I messaggi di avviso indicano che potrebbe verificarsi un evento di livello superiore se non si esegue alcuna azione.

È necessario intraprendere un'azione contro i messaggi di avviso entro 24 ore.

- **Emergenza:** I messaggi di emergenza vengono visualizzati quando si verifica un'interruzione.

È necessario intraprendere immediatamente un'azione contro i messaggi di emergenza.

- **Error:** Le condizioni di errore indicano cosa potrebbe accadere se si ignora.
- **Avviso:** Condizione normale ma significativa.
- **Info:** Il messaggio informativo fornisce dettagli sul problema, che è possibile ignorare.
- **Debug:** I messaggi a livello di debug forniscono le istruzioni da eseguire.

Se l'organizzazione di supporto interna riceve messaggi AutoSupport tramite e-mail, la severità viene visualizzata nella riga dell'oggetto del messaggio.

Ottenere le descrizioni dei messaggi AutoSupport

Le descrizioni dei messaggi AutoSupport ricevuti sono disponibili tramite il convertitore Syslog di ONTAP.

Fasi

1. Accedere alla "[Syslog Translator](#)".
2. Nel campo **Release**, immettere la versione di ONTAP in uso. Nel campo **stringa di ricerca**, immettere "callhome". Selezionare **Translate** (Traduci).
3. Syslog Translator elenca in ordine alfabetico tutti gli eventi che corrispondono alla stringa di messaggi immessa.

Comandi per la gestione di AutoSupport

Si utilizza `system node autosupport` Comandi per modificare o visualizzare la configurazione AutoSupport, visualizzare le informazioni sui messaggi AutoSupport precedenti e inviare, reinviare o annullare un messaggio AutoSupport.

Configurare AutoSupport

Se si desidera...	Utilizzare questo comando...
Controlla se vengono inviati messaggi AutoSupport	<code>system node autosupport modify con -state parametro</code>
Controlla se i messaggi AutoSupport vengono inviati al supporto tecnico	<code>system node autosupport modify con -support parametro</code>
Impostare AutoSupport o modificare la configurazione di AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code>
Abilitare e disabilitare i messaggi AutoSupport per i singoli eventi di attivazione e specificare report aggiuntivi del sottosistema da includere nei messaggi inviati in risposta ai singoli eventi di attivazione	<code>system node autosupport trigger modify</code>



Visualizza le informazioni sulla configurazione AutoSupport

Se si desidera...	Utilizzare questo comando...
Visualizzare la configurazione AutoSupport	<code>system node autosupport show con -node parametro</code>
Visualizza un riepilogo di tutti gli indirizzi e gli URL che ricevono messaggi AutoSupport	<code>system node autosupport destinations show</code>
Visualizza i messaggi AutoSupport inviati all'organizzazione di supporto interna per singoli eventi di attivazione	<code>system node autosupport trigger show</code>
Visualizza lo stato della configurazione AutoSupport e l'invio a varie destinazioni	<code>system node autosupport check show</code>
Visualizza lo stato dettagliato della configurazione AutoSupport e la consegna a varie destinazioni	<code>system node autosupport check show-details</code>

Visualizza le informazioni sui messaggi AutoSupport precedenti

Se si desidera...	Utilizzare questo comando...
Visualizza informazioni su uno o più dei 50 messaggi AutoSupport più recenti	<code>system node autosupport history show</code>
Visualizza le informazioni sui messaggi AutoSupport recenti generati per caricare i file core dump o di archivio delle performance sul sito di supporto tecnico o su un URI specificato	<code>system node autosupport history show-upload-details</code>
Consente di visualizzare le informazioni contenute nei messaggi AutoSupport, inclusi il nome e le dimensioni di ciascun file raccolto per il messaggio e gli eventuali errori	<code>system node autosupport manifest show</code>

Inviare, inviare nuovamente o annullare i messaggi AutoSupport

Se si desidera...	Utilizzare questo comando...
<p>Ritrasmettere un messaggio AutoSupport memorizzato localmente, identificato dal numero di sequenza AutoSupport</p> <div style="border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px; margin-top: 10px;">  <p>Se si ritrasmette un messaggio AutoSupport e se il supporto ha già ricevuto tale messaggio, il sistema di supporto non crea un caso duplicato. Se, d'altra parte, il supporto non ha ricevuto quel messaggio, il sistema AutoSupport analizzerà il messaggio e, se necessario, creerà un caso.</p> </div>	<pre>system node autosupport history retransmit</pre>
<p>Generare e inviare un messaggio AutoSupport, ad esempio a scopo di test</p>	<pre>system node autosupport invoke</pre> <div style="border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px; margin-top: 10px;">  <p>Utilizzare <code>-force</code> Parametro per inviare un messaggio anche se AutoSupport è disattivato. Utilizzare <code>-uri</code> parametro per inviare il messaggio alla destinazione specificata al posto della destinazione configurata.</p> </div>
<p>Consente di annullare un messaggio AutoSupport</p>	<pre>system node autosupport history cancel</pre>

Informazioni correlate

["Comandi di ONTAP 9"](#)

Informazioni incluse nel manifesto di AutoSupport

Il manifesto AutoSupport fornisce una vista dettagliata dei file raccolti per ciascun messaggio AutoSupport. Il manifesto di AutoSupport include anche informazioni sugli errori di raccolta quando AutoSupport non è in grado di raccogliere i file di cui ha bisogno.

Il manifesto di AutoSupport include le seguenti informazioni:

- Numero di sequenza del messaggio AutoSupport
- Quali file AutoSupport sono inclusi nel messaggio AutoSupport
- Dimensione di ogni file, in byte
- Stato dell'insieme di manifest AutoSupport
- Descrizione dell'errore, se AutoSupport non riesce a raccogliere uno o più file

È possibile visualizzare il manifesto AutoSupport utilizzando `system node autosupport manifest show` comando.

Il manifesto AutoSupport è incluso in ogni messaggio AutoSupport e presentato in formato XML, il che significa

che è possibile utilizzare un visualizzatore XML generico per leggerlo o visualizzarlo utilizzando il portale Active IQ (precedentemente noto come My AutoSupport).

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.