



USA AutoSupport

StorageGRID

NetApp
March 12, 2025

Sommario

USA AutoSupport	1
Use AutoSupport: Panoramica	1
Che cos'è Active IQ?	1
Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport	1
Configurare AutoSupport	7
specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport	8
Disattiva AutoSupport settimanale	9
Disattiva AutoSupport attivato dagli eventi	9
Attiva AutoSupport on Demand	9
Disattiva i controlli per gli aggiornamenti software	10
Aggiungere una destinazione AutoSupport aggiuntiva	10
Configurazione di AutoSupport per le appliance	11
Attivare manualmente un pacchetto AutoSupport	11
Risolvere i problemi relativi ai pacchetti AutoSupport	12
Errore settimanale del pacchetto AutoSupport	12
Errore del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o dagli eventi	12
Correggere un errore del pacchetto AutoSupport	13
Invio dei pacchetti e-Series AutoSupport tramite StorageGRID	13

USA AutoSupport

Use AutoSupport: Panoramica

La funzione AutoSupport consente a StorageGRID di inviare pacchetti di stato e integrità al supporto tecnico NetApp.

L'utilizzo di AutoSupport può accelerare notevolmente la determinazione e la risoluzione dei problemi. Il supporto tecnico può anche monitorare le esigenze di storage del sistema e aiutare a determinare se è necessario aggiungere nuovi nodi o siti. In alternativa, è possibile configurare i pacchetti AutoSupport da inviare a una destinazione aggiuntiva.

StorageGRID dispone di due tipi di AutoSupport:

StorageGRID AutoSupport

Segnala problemi relativi al software StorageGRID. Attivato per impostazione predefinita quando si installa StorageGRID per la prima volta. È possibile ["Modificare la configurazione AutoSupport predefinita"](#) se necessario.



Se StorageGRID AutoSupport non è abilitato, viene visualizzato un messaggio sul dashboard di Gestione griglia. Il messaggio include un collegamento alla pagina di configurazione di AutoSupport. Se si chiude il messaggio, questo non viene visualizzato fino a quando la cache del browser non viene cancellata, anche se AutoSupport rimane disattivato.

AutoSupport dell'hardware di appliance

Segnala problemi relativi all'appliance StorageGRID. È necessario ["Configura AutoSupport hardware su ogni appliance"](#).

Che cos'è Active IQ?

Active IQ è un consulente digitale basato sul cloud che sfrutta l'analisi predittiva e la saggezza della community della base installata di NetApp. Le valutazioni continue dei rischi, gli avvisi predittivi, le indicazioni prescrittive e le azioni automatizzate consentono di prevenire i problemi prima che si verifichino, migliorando lo stato di salute del sistema e la disponibilità del sistema.

Se si desidera utilizzare le dashboard e le funzionalità di Active IQ nel sito di supporto NetApp, è necessario attivare AutoSupport.

["Documentazione di Active IQ Digital Advisor"](#)

Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport

Un pacchetto AutoSupport contiene i seguenti file XML e dettagli.

Nome del file	Campi	Descrizione
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Numero di sequenza AutoSupport Destinazione per questo AutoSupport Evento trigger Stato di consegna Tentativi di consegna Oggetto AutoSupport URI di consegna Ultimo errore AutoSupport INSERISCI nome file Ora di generazione Dimensione compressa AutoSupport Dimensioni decomprese AutoSupport Tempo totale di raccolta (ms)	File di cronologia AutoSupport.
AUTOSUPPORT.XML	Nodo Protocollo per contattare il supporto URL di supporto per HTTP/HTTPS Indirizzo di assistenza Stato OnDemand AutoSupport URL server OnDemand AutoSupport Intervallo di polling su richiesta AutoSupport	File di stato AutoSupport. Fornisce i dettagli del protocollo utilizzato, dell'URL e dell'indirizzo del supporto tecnico, dell'intervallo di polling e di OnDemand AutoSupport, se attivato o disattivato.

Nome del file	Campi	Descrizione
BUCKET.XML	ID benna ID account Versione build Configurazione vincolo posizione Conformità abilitata Configurazione conformità Blocco oggetto S3 abilitato S3 Configurazione blocco oggetto Configurazione di coerenza CORS abilitato Configurazione CORS Ora ultimo accesso attivata Criterio attivato Configurazione dei criteri Notifiche attivate Configurazione notifiche Cloud Mirror abilitato Configurazione del mirror cloud Ricerca abilitata Cerca configurazione Accesso rapido ACL di lettura attivato Configurazione ACL lettura rapida Swift Write ACL attivato Configurazione Swift Write ACL Etichettatura bucket abilitata Configurazione etichettatura bucket Configurazione delle versioni	Fornisce dettagli di configurazione e statistiche a livello di bucket. Esempi di configurazioni bucket includono servizi di piattaforma, conformità e coerenza dei bucket.
GRID-CONFIGURATIONS.XML	ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	File di informazioni sulla configurazione a livello di griglia. Contiene informazioni sui certificati Grid, sullo spazio riservato ai metadati, sulle impostazioni di configurazione a livello di grid (compliance, blocco degli oggetti S3, compressione degli oggetti, avvisi, syslog, e configurazione ILM), dettagli del profilo di erasure coding, nome DNS, "Nome NMS" e molto altro ancora.
GRID-SPEC.XML	Specifiche della griglia, XML non elaborato	Utilizzato per la configurazione e la distribuzione di StorageGRID. Contiene le specifiche della griglia, l'IP del server NTP, l'IP del server DNS, la topologia di rete e i profili hardware dei nodi.

Nome del file	Campi	Descrizione
GRID-TASKS.XML	Nodo Percorso di assistenza ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	File di stato delle attività della griglia (procedure di manutenzione). Fornisce i dettagli delle attività attive, terminate, completate, non riuscite e in sospenso della griglia.
GRID.JSON	Griglia + Revisione + versione software + Descrizione + licenza + password + DNS + NTP + Siti + nodi	Informazioni sulla griglia.
ILM-CONFIGURATION.XML	ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	Elenco degli attributi per le configurazioni ILM.
ILM-STATUS.XML	Nodo Percorso di servizio ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	File di informazioni sulle metriche ILM. Contiene le velocità di valutazione ILM per ogni nodo e le metriche a livello di grid.
ILM.XML	XML raw ILM	File di criteri ILM attivo. Contiene dettagli sulle policy ILM attive, come ID del pool di storage, comportamento di acquisizione, filtri, regole e descrizione. Contiene inoltre l'XML per il criterio ILM predefinito.
LOG.TGZ	<i>n/a</i>	File di registro scaricabile. Contiene <code>bycast-err.log</code> e <code>servermanager.log</code> da ogni nodo.

Nome del file	Campi	Descrizione
MANIFEST.XML	Ordine di ritiro Nome file contenuto AutoSupport per questi dati Descrizione di questa voce di dati Numero di byte raccolti Tempo impiegato per la raccolta Stato di questa voce dati Descrizione dell'errore Tipo di contenuto AutoSupport per questi dati	Contiene metadati AutoSupport e brevi descrizioni di tutti i file XML AutoSupport.
NMS-ENTITIES.XML	Indice attributo Entità OID ID nodo ID modello dispositivo Versione del modello del dispositivo Nome entità	Raggruppa e service entities in "Albero NMS". Fornisce dettagli sulla topologia della griglia. Il nodo può essere determinato in base ai servizi in esecuzione sul nodo.
OBJECTS-STATUS.XML	Nodo Percorso di servizio ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	Stato dell'oggetto, incluso lo stato della scansione in background, il trasferimento attivo, la velocità di trasferimento, i trasferimenti totali, la velocità di eliminazione, frammenti corrotti, oggetti smarriti, oggetti mancanti, tentativo di riparazione, velocità di scansione, periodo di scansione stimato, stato di completamento della riparazione e altro ancora.
SERVER-STATUS.XML	Nodo Percorso di servizio ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	File di eventi e configurazioni del server. Contiene i seguenti dettagli per ogni nodo: Tipo di piattaforma, sistema operativo, memoria installata, memoria disponibile, connettività storage, numero di serie dello chassis dell'appliance di storage, numero di dischi guasti dello storage controller, temperatura dello chassis del controller di calcolo, hardware di calcolo, numero di serie del controller di calcolo, alimentatore, dimensioni dei dischi, tipo di disco e altro ancora.

Nome del file	Campi	Descrizione
SERVICE-STATUS.XML	Nodo Percorso di servizio ID attributo Nome attributo Valore Indice ID tabella Nome tabella	File di informazioni sul nodo di servizio. Contiene dettagli quali spazio allocato nella tabella, spazio libero nella tabella, metriche del piano d'esame del database, durata della riparazione dei segmenti, durata del processo di riparazione, riavvii automatici del processo, interruzione automatica del processo, e molto altro ancora.
STORAGE-GRADE.XML	ID grado archiviazione Nome grado storage ID nodo storage Percorso del nodo storage	File di definizioni di livello di archiviazione per ogni nodo di archiviazione.
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	OID gruppo Percorso gruppo ID attributo riepilogo Nome attributo riepilogo Valore Indice ID tabella Nome tabella	Dati di stato del sistema di alto livello che riassumono le informazioni sull'utilizzo di StorageGRID. Fornisce dettagli quali nome della griglia, nomi dei siti, numero di nodi storage per grid e per sito, tipo di licenza, capacità e utilizzo della licenza, termini di supporto software e dettagli sulle operazioni di S3 e Swift.
SYSTEM-ALARMS.XML	Nodo Percorso di servizio Gravità Attributo allarme Nome attributo Stato Valore Tempo di attivazione Conferma ora	Allarmi di livello di sistema (deprecati) e dati di stato utilizzati per indicare attività anomale o potenziali problemi.
SYSTEM-ALERTS.XML	Nome Gravità Nome del nodo Stato avviso Nome sito Tempo di attivazione allarme Tempo risoluzione avviso ID regola ID nodo ID sito Silenziato Altre annotazioni Altre etichette	Avvisi di sistema correnti che indicano potenziali problemi nel sistema StorageGRID.

Nome del file	Campi	Descrizione
USERAGENTS.XML	Agente utente Numero di giorni Richieste HTTP totali Byte totali acquisiti Byte totali recuperati INSERIRE le richieste Richiedi ELIMINA richieste Richieste HEAD INVIA richieste OPZIONI richieste Tempo medio richiesta (ms) Tempo medio di richiesta PUT (ms) Tempo medio di richiesta di RECUPERO (ms) Tempo medio di richiesta di ELIMINAZIONE (ms) Tempo medio di richiesta TESTINA (ms) Tempo medio POST-richiesta (ms) Tempo medio richiesta OPZIONI (ms)	Statistiche basate sugli agenti utente dell'applicazione. Ad esempio, il numero di operazioni PUT/GET/DELETE/HEAD per agente utente e la dimensione totale dei byte di ciascuna operazione.
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	Dati di intestazione AutoSupport.

Configurare AutoSupport

Per impostazione predefinita, la funzione StorageGRID AutoSupport è attivata quando si installa StorageGRID per la prima volta. Tuttavia, è necessario configurare AutoSupport hardware su ogni appliance. Se necessario, è possibile modificare la configurazione di AutoSupport.

Se si desidera modificare la configurazione di StorageGRID AutoSupport, apportare le modifiche solo al nodo amministrativo primario. È necessario [Configurare l'AutoSupport dell'hardware](#) su ciascun apparecchio.

Prima di iniziare

- Hai effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Hai il ["Autorizzazione di accesso root"](#).
- Se si utilizza HTTPS per l'invio di pacchetti AutoSupport, è stato fornito l'accesso Internet in uscita al nodo amministrativo principale, direttamente o ["utilizzando un server proxy"](#) (non sono richieste connessioni in

entrata).

- Se nella pagina StorageGRID AutoSupport è selezionato HTTP, è stato configurato un server proxy per inoltrare i pacchetti AutoSupport come HTTPS. I server AutoSupport di NetApp rifiuteranno i pacchetti inviati utilizzando il protocollo HTTP.

["Informazioni sulla configurazione delle impostazioni proxy dell'amministratore"](#).

- Se si utilizza SMTP come protocollo per i pacchetti AutoSupport, è stato configurato un server di posta SMTP. La stessa configurazione del server di posta viene utilizzata per le notifiche e-mail di allarme (sistema legacy).

A proposito di questa attività

È possibile utilizzare qualsiasi combinazione delle seguenti opzioni per inviare i pacchetti AutoSupport al supporto tecnico:

- **Settimanale:** Invia automaticamente i pacchetti AutoSupport una volta alla settimana. Impostazione predefinita: Enabled (attivato).
- **Evento attivato:** Invia automaticamente pacchetti AutoSupport ogni ora o quando si verificano eventi di sistema significativi. Impostazione predefinita: Enabled (attivato).
- **Su richiesta:** Consente al supporto tecnico di richiedere che il sistema StorageGRID invii automaticamente i pacchetti AutoSupport, il che è utile quando stanno lavorando attivamente a un problema (richiede il protocollo di trasmissione HTTPS AutoSupport). Impostazione predefinita: Disattivata.
- **Attivato dall'utente:** Inviare manualmente i pacchetti AutoSupport in qualsiasi momento.

specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport

È possibile utilizzare uno dei seguenti protocolli per l'invio di pacchetti AutoSupport:

- **HTTPS:** Impostazione predefinita e consigliata per le nuove installazioni. Questo protocollo utilizza la porta 443. Se lo si desidera [Attivare la funzione AutoSupport on Demand](#), È necessario utilizzare HTTPS.
- **HTTP:** Se si seleziona HTTP, è necessario configurare un server proxy per inoltrare i pacchetti AutoSupport come HTTPS. I server AutoSupport di NetApp rifiutano i pacchetti inviati mediante HTTP. Questo protocollo utilizza la porta 80.
- **SMTP:** Utilizzare questa opzione se si desidera che i pacchetti AutoSupport vengano inviati tramite e-mail. Se si utilizza SMTP come protocollo per i pacchetti AutoSupport, è necessario configurare un server di posta SMTP nella pagina di configurazione della posta elettronica precedente (**SUPPORT > Allarmi (legacy) > impostazione della posta elettronica precedente**).

Il protocollo impostato viene utilizzato per l'invio di tutti i tipi di pacchetti AutoSupport.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Selezionare il protocollo che si desidera utilizzare per inviare pacchetti AutoSupport.
3. Se è stato selezionato **HTTPS**, selezionare se utilizzare un certificato di supporto NetApp (certificato TLS) per proteggere la connessione al server del supporto tecnico.
 - **Verify certificate** (verifica certificato*) (impostazione predefinita): Garantisce che la trasmissione dei pacchetti AutoSupport sia sicura. Il certificato di supporto NetApp è già installato con il software StorageGRID.
 - **Non verificare il certificato:** Selezionare questa opzione solo se si dispone di un buon motivo per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio quando si verifica un problema temporaneo con un

certificato.

4. Selezionare **Salva**. Tutti i pacchetti settimanali, attivati dall'utente e attivati da eventi vengono inviati utilizzando il protocollo selezionato.

Disattiva AutoSupport settimanale

Per impostazione predefinita, il sistema StorageGRID è configurato per inviare un pacchetto AutoSupport all'assistenza tecnica una volta alla settimana.

Per determinare quando verrà inviato il pacchetto settimanale AutoSupport, andare alla scheda **AutoSupport > Results**. Nella sezione **AutoSupport settimanale**, osservare il valore per **ora pianificata successiva**.

È possibile disattivare l'invio automatico di pacchetti AutoSupport settimanali in qualsiasi momento.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Deselezionare la casella di controllo **Enable Weekly AutoSupport** (Abilita aggiornamento settimanale).
3. Selezionare **Salva**.

Disattiva AutoSupport attivato dagli eventi

Per impostazione predefinita, il sistema StorageGRID è configurato per inviare un pacchetto AutoSupport all'assistenza tecnica ogni ora.

È possibile disattivare AutoSupport attivato da eventi in qualsiasi momento.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Deselezionare la casella di controllo **attiva AutoSupport attivato da eventi**.
3. Selezionare **Salva**.

Attiva AutoSupport on Demand

AutoSupport on Demand può aiutare a risolvere i problemi sui quali il supporto tecnico sta lavorando attivamente.

Per impostazione predefinita, AutoSupport on Demand è disattivato. L'attivazione di questa funzione consente al supporto tecnico di richiedere che il sistema StorageGRID invii automaticamente i pacchetti AutoSupport. Il supporto tecnico può anche impostare l'intervallo di tempo di polling per le query AutoSupport on Demand.

Il supporto tecnico non può attivare o disattivare AutoSupport on Demand.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Selezionare **HTTPS** per il protocollo.
3. Selezionare la casella di controllo **Enable Weekly AutoSupport** (Abilita aggiornamento settimanale).
4. Selezionare la casella di controllo **attiva AutoSupport su richiesta**.
5. Selezionare **Salva**.

AutoSupport on Demand è attivato e il supporto tecnico può inviare richieste AutoSupport on Demand a

Disattiva i controlli per gli aggiornamenti software

Per impostazione predefinita, StorageGRID contatta NetApp per determinare se sono disponibili aggiornamenti software per il sistema. Se è disponibile una correzione rapida StorageGRID o una nuova versione, la nuova versione viene visualizzata nella pagina aggiornamento StorageGRID.

Se necessario, è possibile disattivare la verifica degli aggiornamenti software. Ad esempio, se il sistema non dispone di accesso WAN, disattivare il controllo per evitare errori di download.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Deselezionare la casella di controllo **Controlla aggiornamenti software**.
3. Selezionare **Salva**.

Aggiungere una destinazione AutoSupport aggiuntiva

Quando si attiva AutoSupport, i pacchetti di stato e di integrità vengono inviati al supporto tecnico. È possibile specificare una destinazione aggiuntiva per tutti i pacchetti AutoSupport.

Per verificare o modificare il protocollo utilizzato per inviare pacchetti AutoSupport, vedere le istruzioni a [Specificare il protocollo per i pacchetti AutoSupport](#).



Non è possibile utilizzare il protocollo SMTP per inviare pacchetti AutoSupport a una destinazione aggiuntiva.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORT > Strumenti > AutoSupport > Impostazioni**.
2. Selezionare **attiva destinazione AutoSupport aggiuntiva**.
3. Specificare quanto segue:

Nome host

Il nome host del server o l'indirizzo IP di un server di destinazione AutoSupport aggiuntivo.



È possibile inserire solo una destinazione aggiuntiva.

Porta

Porta utilizzata per connettersi a un server di destinazione AutoSupport aggiuntivo. L'impostazione predefinita è la porta 80 per HTTP o la porta 443 per HTTPS.

Convalida del certificato

Se viene utilizzato un certificato TLS per proteggere la connessione alla destinazione aggiuntiva.

- Selezionare **verifica certificato** per utilizzare la convalida del certificato.
- Selezionare **non verificare il certificato** per inviare i pacchetti AutoSupport senza la convalida del certificato.

Selezionare questa opzione solo se si dispone di un buon motivo per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio quando si verifica un problema temporaneo con un certificato.

4. Se è stato selezionato **verifica certificato**, procedere come segue:

- a. Individuare la posizione del certificato CA.
- b. Caricare il file del certificato CA.

Vengono visualizzati i metadati del certificato CA.

5. Selezionare **Salva**.

Tutti i futuri pacchetti AutoSupport settimanali, attivati da eventi e attivati dall'utente verranno inviati alla destinazione aggiuntiva.

Configurazione di AutoSupport per le appliance

AutoSupport per appliance segnala problemi di hardware StorageGRID e StorageGRID AutoSupport segnala problemi di software StorageGRID, con una sola eccezione: Per SGF6112, StorageGRID AutoSupport segnala problemi di hardware e software. È necessario configurare AutoSupport su ogni appliance, ad eccezione di SGF6112, che non richiede configurazione aggiuntiva. AutoSupport viene implementato in maniera differente per le appliance di servizi e di storage.

Puoi utilizzare SANtricity per abilitare AutoSupport per ciascuna appliance di storage. È possibile configurare SANtricity AutoSupport durante la configurazione iniziale dell'appliance o dopo l'installazione di un'appliance:

- Per le appliance SG6000 e SG5700, ["Configurare AutoSupport in Gestore di sistema di SANtricity"](#)

È possibile includere in StorageGRID AutoSupport i pacchetti AutoSupport delle appliance e-Series configurando l'erogazione di AutoSupport in base al proxy ["Gestore di sistema di SANtricity"](#).

StorageGRID AutoSupport non segnala problemi di hardware, ad esempio errori DIMM o HIC (host Interface Card). Tuttavia, potrebbero verificarsi alcuni guasti ai componenti ["avvisi hardware"](#). Per le appliance StorageGRID con un controller di gestione baseboard (BMC) è possibile configurare trap e-mail e SNMP per segnalare errori hardware:

- ["Impostare le notifiche e-mail per gli avvisi BMC"](#)
- ["Configurare le impostazioni SNMP per BMC"](#)

Informazioni correlate

["Supporto NetApp"](#)

Attivare manualmente un pacchetto AutoSupport

Per assistere il supporto tecnico nella risoluzione dei problemi del sistema StorageGRID, è possibile attivare manualmente l'invio di un pacchetto AutoSupport.

Prima di iniziare

- È necessario accedere a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- È necessario disporre dell'autorizzazione di accesso root o di altra configurazione della griglia.

Fasi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > AutoSupport**.
2. Nella scheda **azioni**, selezionare **Invia AutoSupport** attivato dall'utente.

StorageGRID tenta di inviare un pacchetto AutoSupport al sito di supporto NetApp. Se il tentativo ha esito positivo, i valori **risultato più recente** e **tempo ultimo successo** nella scheda **risultati** vengono aggiornati. Se si verifica un problema, il valore **risultato più recente** viene aggiornato a "non riuscito" e StorageGRID non tenta di inviare nuovamente il pacchetto AutoSupport.



Dopo aver inviato un pacchetto AutoSupport attivato dall'utente, aggiornare la pagina AutoSupport nel browser dopo 1 minuto per accedere ai risultati più recenti.

Risolvere i problemi relativi ai pacchetti AutoSupport

Se un tentativo di invio di un pacchetto AutoSupport non riesce, il sistema StorageGRID esegue azioni diverse a seconda del tipo di pacchetto AutoSupport. È possibile controllare lo stato dei pacchetti AutoSupport selezionando **SUPPORT > Tools > AutoSupport > Results**.

Quando il pacchetto AutoSupport non riesce a inviare, viene visualizzato "non riuscito" nella scheda **risultati** della pagina **AutoSupport**.



Se è stato configurato un server proxy per l'inoltro dei pacchetti AutoSupport a NetApp, è necessario ["verificare che le impostazioni di configurazione del server proxy siano corrette"](#).

Errore settimanale del pacchetto AutoSupport

Se un pacchetto AutoSupport settimanale non viene inviato, il sistema StorageGRID esegue le seguenti operazioni:

1. Aggiorna l'attributo dei risultati più recenti in Riprova.
2. Tenta di inviare nuovamente il pacchetto AutoSupport 15 volte ogni quattro minuti per un'ora.
3. Dopo un'ora di errori di invio, aggiorna l'attributo dei risultati più recenti su non riuscito.
4. Tenta di inviare nuovamente un pacchetto AutoSupport all'ora pianificata successiva.
5. Mantiene la normale pianificazione AutoSupport se il pacchetto non riesce perché il servizio NMS non è disponibile e se un pacchetto viene inviato prima del termine di sette giorni.
6. Quando il servizio NMS è nuovamente disponibile, invia immediatamente un pacchetto AutoSupport se non è stato inviato per sette giorni o più.

Errore del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o dagli eventi

Se un pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o da un evento non riesce a inviare, il sistema StorageGRID esegue le seguenti operazioni:

1. Visualizza un messaggio di errore se l'errore è noto. Ad esempio, se un utente seleziona il protocollo SMTP senza fornire le corrette impostazioni di configurazione dell'e-mail, viene visualizzato il seguente messaggio di errore: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`
2. Non tenta di inviare nuovamente il pacchetto.
3. Registra l'errore in `nms.log`.

Se si verifica un errore e SMTP è il protocollo selezionato, verificare che il server e-mail del sistema StorageGRID sia configurato correttamente e che il server e-mail sia in esecuzione (**SUPPORT > Alarms (legacy) > > Configurazione e-mail legacy**). Nella pagina AutoSupport potrebbe essere visualizzato il seguente messaggio di errore: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Scopri come ["configurare le impostazioni del server di posta elettronica"](#).

Correggere un errore del pacchetto AutoSupport

Se si verifica un errore e il protocollo SMTP è selezionato, verificare che il server e-mail del sistema StorageGRID sia configurato correttamente e che il server e-mail sia in esecuzione. Nella pagina AutoSupport potrebbe essere visualizzato il seguente messaggio di errore: `AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.`

Invio dei pacchetti e-Series AutoSupport tramite StorageGRID

Puoi inviare pacchetti AutoSupport di e-Series SANtricity System Manager al supporto tecnico tramite un nodo amministrativo StorageGRID piuttosto che la porta di gestione dell'appliance di storage.

Vedere ["AutoSupport hardware e-Series"](#) Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di AutoSupport con le appliance e-Series.

Prima di iniziare

- Hai effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Hai il ["Autorizzazione di accesso root o amministratore dell'appliance di storage"](#).
- Hai configurato SANtricity AutoSupport:
 - Per le appliance SG6000 e SG5700, ["Configurare AutoSupport in Gestore di sistema di SANtricity"](#)



È necessario disporre del firmware SANtricity 8.70 o superiore per accedere a Gestione di sistema di SANtricity utilizzando Gestione griglia.

A proposito di questa attività

I pacchetti e-Series AutoSupport contengono dettagli sull'hardware di storage e sono più specifici degli altri pacchetti AutoSupport inviati dal sistema StorageGRID.

È possibile configurare un indirizzo speciale del server proxy in Gestione di sistema SANtricity per trasmettere pacchetti AutoSupport tramite un nodo amministrativo StorageGRID senza l'utilizzo della porta di gestione dell'appliance. I pacchetti AutoSupport trasmessi in questo modo vengono inviati dal ["Nodo Admin mittente preferito"](#) e ne utilizzano uno ["impostazioni proxy amministratore"](#) che sono stati configurati in Grid Manager.



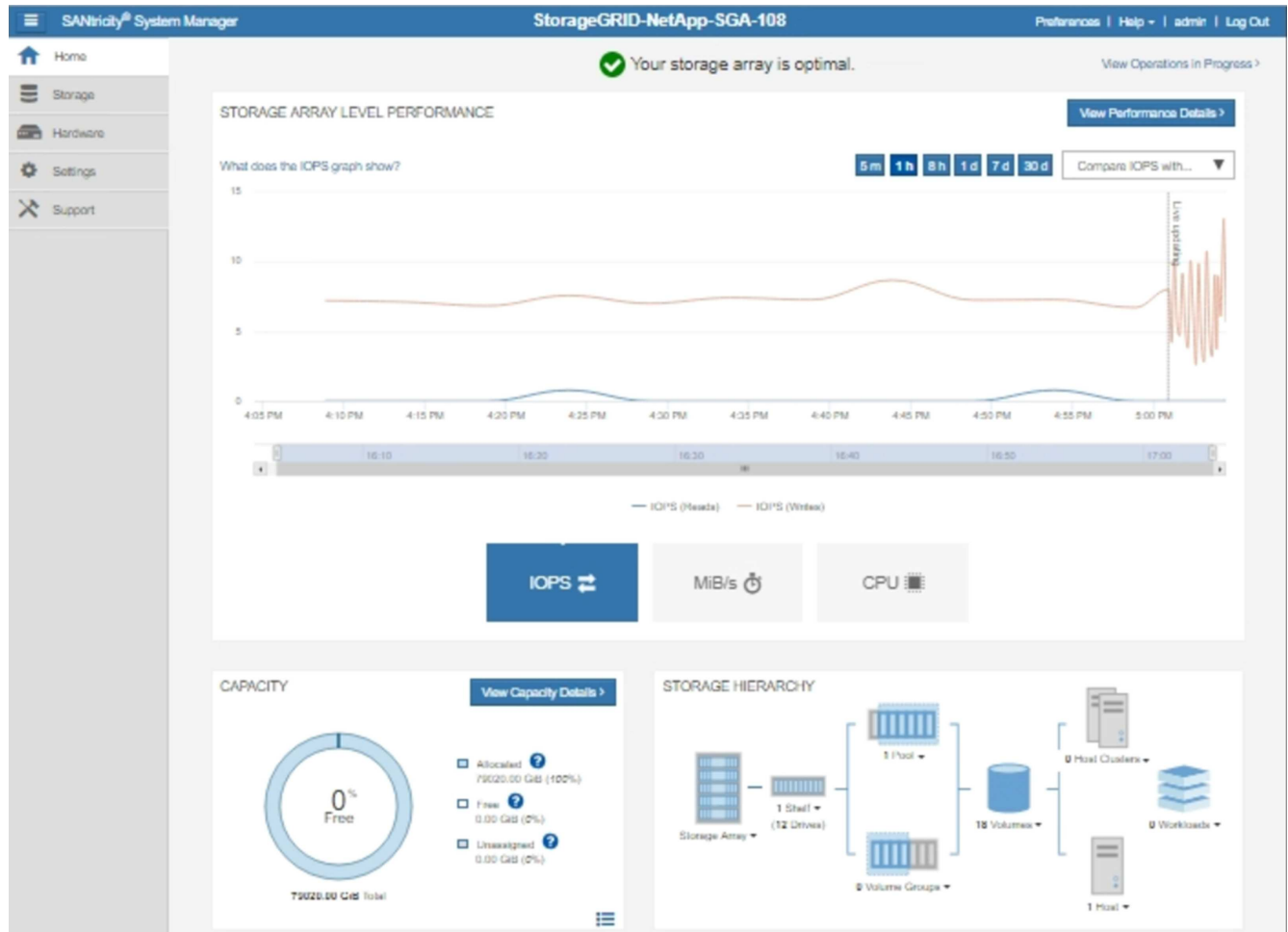
Questa procedura si applica solo alla configurazione di un server proxy StorageGRID per i pacchetti AutoSupport e-Series. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di e-Series AutoSupport, consultare ["Documentazione NetApp e-Series e SANtricity"](#).

Fasi

1. In Grid Manager, selezionare **NODES**.

2. Dall'elenco dei nodi a sinistra, selezionare il nodo dell'appliance di storage che si desidera configurare.
3. Selezionare **Gestore di sistema SANtricity**.

Viene visualizzata la home page di Gestore di sistema di SANtricity.



4. Selezionare **SUPPORT > Support Center > AutoSupport**.

Viene visualizzata la pagina AutoSupport Operations.

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. Selezionare **Configura metodo di erogazione AutoSupport**.

Viene visualizzata la pagina Configura metodo di erogazione AutoSupport.

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 ?

Port number ?

My proxy server requires authentication
 via Proxy auto-configuration script (PAC) ?

6. Selezionare **HTTPS** per il metodo di consegna.



Il certificato che abilita HTTPS è preinstallato.

7. Selezionare **via Proxy server**.

8. Invio `tunnel-host` Per l'indirizzo **host**.

`tunnel-host` È l'indirizzo speciale che consente di utilizzare un nodo amministrativo per inviare pacchetti AutoSupport e-Series.

9. Invio `10225` Per il numero di porta *.

`10225` È il numero di porta sul server proxy StorageGRID che riceve i pacchetti AutoSupport dal controller e-Series dell'appliance.

10. Selezionare **verifica configurazione** per verificare l'instradamento e la configurazione del server proxy AutoSupport.

Se corretto, viene visualizzato un messaggio in un banner verde: "La configurazione AutoSupport è stata

verificata."

Se il test ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore su un banner rosso. Verificare le impostazioni DNS e la rete StorageGRID, quindi verificare ["Nodo Admin mittente preferito"](#) Può connettersi al sito di supporto NetApp e riprovare il test.

11. Selezionare **Salva**.

La configurazione viene salvata e viene visualizzato un messaggio di conferma: "Il metodo di consegna AutoSupport è stato configurato".

Informazioni sul copyright

Copyright © 2025 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.