



Utilizzare AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
December 03, 2025

Sommario

Utilizzare AutoSupport	1
Che cos'è AutoSupport?	1
Che cos'è il Active IQ?	1
Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport	1
Configura AutoSupport	6
Specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport	6
Disabilita AutoSupport settimanale	7
Disabilita AutoSupport attivato da eventi	7
Abilita AutoSupport su richiesta	7
Disattiva i controlli per gli aggiornamenti software	8
Aggiungi una destinazione AutoSupport aggiuntiva	8
Configura AutoSupport per gli elettrodomestici	9
Attivare manualmente un pacchetto AutoSupport	9
Risoluzione dei problemi dei pacchetti AutoSupport	10
Errore settimanale del pacchetto AutoSupport	10
Errore del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o dall'evento	11
Correggere un errore del pacchetto AutoSupport	11
Inviare pacchetti E-Series AutoSupport tramite StorageGRID	11

Utilizzare AutoSupport

Che cos'è AutoSupport?

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

Utilizzando AutoSupport è possibile velocizzare notevolmente la determinazione e la risoluzione dei problemi. Il supporto tecnico può anche monitorare le esigenze di archiviazione del tuo sistema e aiutarti a stabilire se è necessario aggiungere nuovi nodi o siti. Facoltativamente, è possibile configurare i pacchetti AutoSupport in modo che vengano inviati a un'ulteriore destinazione.

StorageGRID ha due tipi di AutoSupport:

- *** StorageGRID AutoSupport*** segnala problemi software StorageGRID . Abilitato per impostazione predefinita quando si installa per la prima volta StorageGRID. Puoi ["modificare la configurazione predefinita AutoSupport"](#) se necessario.



Se StorageGRID AutoSupport non è abilitato, viene visualizzato un messaggio nella dashboard di Grid Manager. Il messaggio include un collegamento alla pagina di configurazione AutoSupport . Se chiudi il messaggio, questo non verrà più visualizzato finché la cache del browser non verrà cancellata, anche se AutoSupport rimane disabilitato.

- **Appliance hardware AutoSupport** segnala problemi relativi all'appliance StorageGRID . Devi ["configurare AutoSupport hardware su ogni appliance"](#) .

Che cos'è il Active IQ?

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

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

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

Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport

Un pacchetto AutoSupport contiene i seguenti file e dettagli.

Nome del file	Campi	Descrizione
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Numero di sequenza AutoSupport + Destinazione per questo AutoSupport + Stato di consegna + Tentativi di consegna + Oggetto AutoSupport + URI di consegna + Ultimo errore + Nome file PUT AutoSupport + Ora di generazione + Dimensione compressa AutoSupport + Dimensione decompressa AutoSupport + Tempo totale di raccolta (ms)	File cronologico AutoSupport .
AUTOSUPPORT.XML	Nodo + Protocollo per contattare l'assistenza + URL di supporto per HTTP/HTTPS + Indirizzo di supporto + Stato di AutoSupport OnDemand + URL del server di AutoSupport OnDemand + Intervallo di polling AutoSupport OnDemand	File di stato AutoSupport . Fornisce dettagli sul protocollo utilizzato, URL e indirizzo del supporto tecnico, intervallo di polling e OnDemand AutoSupport , se abilitato o disabilitato.
BUCKETS.XML	ID bucket + ID account + versione build + configurazione vincolo posizione + conformità abilitata + configurazione conformità + blocco oggetto S3 abilitato + configurazione blocco oggetto S3 + configurazione coerenza + CORS abilitato + configurazione CORS + ora ultimo accesso abilitata + policy abilitata + configurazione policy + notifiche abilitate + configurazione notifiche + cloud mirror abilitato + configurazione cloud mirror + ricerca abilitata + configurazione ricerca + tag bucket abilitato + configurazione tag bucket + configurazione versioning	Fornisce dettagli di configurazione e statistiche a livello di bucket. Esempi di configurazioni dei bucket includono servizi di piattaforma, conformità e coerenza dei bucket.

Nome del file	Campi	Descrizione
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 di griglia, spazio riservato ai metadati, impostazioni di configurazione a livello di griglia (conformità, blocco oggetti S3, compressione oggetti, avvisi, syslog e configurazione ILM), dettagli del profilo di codifica di cancellazione, nome DNS e "Nome NMS" .
GRID-SPEC.XML	Specifiche della griglia, XML grezzo	Utilizzato per configurare e distribuire 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.
GRID-TASKS.XML	Nodo + Percorso del servizio + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	File di stato delle attività di griglia (procedure di manutenzione). Fornisce dettagli sulle attività attive, terminate, completate, non riuscite e in sospeso della griglia.
GRID.JSON	Griglia + Revisione + Versione software + Descrizione + Licenza + Password + DNS + NTP + Siti + Nodi	Informazioni sulla griglia.
ILM-CONFIGURAZIONE.XML	ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	Elenco degli attributi per le configurazioni ILM.
ILM-STATUS.XML	Nodo + Percorso del servizio + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	File di informazioni sulle metriche ILM. Contiene i tassi di valutazione ILM per ciascun nodo e le metriche a livello di griglia.
ILM.XML	XML grezzo ILM	File di policy attiva ILM. Contiene dettagli sui criteri ILM attivi, come ID del pool di archiviazione, comportamento di acquisizione, filtri, regole e descrizione.
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 raccolta + Nome del file del contenuto AutoSupport per questi dati + Descrizione di questo elemento dati + Numero di byte raccolti + Tempo impiegato per la raccolta + Stato di questo elemento dati + Descrizione dell'errore + Tipo di contenuto AutoSupport per questi dati	Contiene metadati AutoSupport e brevi descrizioni di tutti i file AutoSupport .
NMS-ENTITIES.XML	Indice attributo + OID entità + ID nodo + ID modello dispositivo + Versione modello dispositivo + Nome entità	Entità di gruppo e di servizio nel "Albero NMS" . Fornisce dettagli sulla topologia della griglia. Il nodo può essere determinato in base ai servizi in esecuzione sul nodo.
OGGETTI-STATO.XML	Nodo + Percorso del servizio + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	Stato dell'oggetto, tra cui stato della scansione in background, trasferimento attivo, velocità di trasferimento, trasferimenti totali, velocità di eliminazione, frammenti danneggiati, oggetti persi, oggetti mancanti, tentativi di riparazione, velocità di scansione, periodo di scansione stimato e stato di completamento della riparazione.
STATO-SERVER.XML	Nodo + Percorso del servizio + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	Configurazioni del server. Contiene i seguenti dettagli per ciascun nodo: tipo di piattaforma, sistema operativo, memoria installata, memoria disponibile, connettività di archiviazione, numero di serie dello chassis dell'appliance di archiviazione, numero di unità guaste del controller di archiviazione, temperatura dello chassis del controller di elaborazione, hardware di elaborazione, numero di serie del controller di elaborazione, alimentatore, dimensioni dell'unità e tipo di unità.
STATO-SERVIZIO.XML	Nodo + Percorso del servizio + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	File di informazioni sul nodo di servizio. Contiene dettagli quali spazio tabella allocato, spazio tabella libero, metriche Reaper del database, durata della riparazione del segmento, durata del processo di riparazione, riavvii automatici del processo e terminazione automatica del processo.

Nome del file	Campi	Descrizione
STORAGE-GRADES.XML	ID grado di archiviazione + Nome grado di archiviazione + ID nodo di archiviazione + Percorso nodo di archiviazione	File di definizione del grado di archiviazione per ciascun 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 riepilogano le informazioni sull'utilizzo StorageGRID . Fornisce dettagli quali il nome della griglia, i nomi dei siti, il numero di nodi di archiviazione per griglia e per sito, il tipo di licenza, la capacità e l'utilizzo della licenza, i termini di supporto software e i dettagli delle operazioni S3.
AVVISI DI SISTEMA.XML	Nome + Gravità + Nome nodo + Stato avviso + Nome sito + Ora di attivazione avviso + Ora di risoluzione avviso + ID regola + ID nodo + ID sito + Disattivato + Altre annotazioni + Altre etichette	Avvisi di sistema attuali che indicano potenziali problemi nel sistema StorageGRID .
USERAGENTS.XML	User agent + Numero di giorni + Richieste HTTP totali + Byte totali ingeriti + Byte totali recuperati + Richieste PUT + Richieste GET + Richieste DELETE + Richieste HEAD + Richieste POST + Richieste OPTIONS + Tempo medio della richiesta (ms) + Tempo medio della richiesta PUT (ms) + Tempo medio della richiesta GET (ms) + Tempo medio della richiesta DELETE (ms) + Tempo medio della richiesta HEAD (ms) + Tempo medio della richiesta POST (ms) + Tempo medio della richiesta OPTIONS (ms)	Statistiche basate sugli user agent dell'applicazione. Ad esempio, il numero di operazioni PUT/GET/DELETE/HEAD per user agent e la dimensione totale in byte di ciascuna operazione.
X-HEADER-DATI	X-Netapp-asup-generato-on + X-Netapp-asup-nome host + X-Netapp-asup-versione-os + X-Netapp-asup-num-seriale + X-Netapp-asup-oggetto + X- Netapp-asup-id-sistema + X- Netapp-asup-nome-modello	Dati di intestazione AutoSupport .

Configura AutoSupport

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

Se si desidera modificare la configurazione di StorageGRID AutoSupport, apportare le modifiche solo sul nodo di amministrazione primario. Devi [configurare l'hardware AutoSupport](#) su ogni elettrodomestico.

Prima di iniziare

- Hai effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#) .
- Tu hai il ["Permesso di accesso root"](#) .
- Se utilizzerai HTTPS per l'invio di pacchetti AutoSupport , avrai fornito l'accesso Internet in uscita al nodo di amministrazione primario, direttamente o ["utilizzando un server proxy"](#) (non sono richieste connessioni in entrata).
- Se HTTP è selezionato nella pagina StorageGRID AutoSupport , è necessario ["configurato un server proxy"](#) per inoltrare i pacchetti AutoSupport come HTTPS. I server AutoSupport di NetApp rifiuteranno i pacchetti inviati tramite HTTP.
- Se si utilizzerà SMTP come protocollo per i pacchetti AutoSupport , è stato configurato un server di posta SMTP.

Informazioni su questo compito

È possibile utilizzare una 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: Abilitato.
- **Attivato da evento:** invia automaticamente pacchetti AutoSupport ogni ora o quando si verificano eventi di sistema significativi. Impostazione predefinita: Abilitato.
- **Su richiesta:** consente al supporto tecnico di richiedere che il sistema StorageGRID invii automaticamente pacchetti AutoSupport , il che è utile quando stanno lavorando attivamente a un problema (richiede il protocollo di trasmissione HTTPS AutoSupport). Impostazione predefinita: Disabilitato.
- **Attivato dall'utente:** invia manualmente i pacchetti AutoSupport in qualsiasi momento.

Specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport

Per inviare pacchetti AutoSupport è possibile utilizzare uno qualsiasi dei seguenti protocolli:

- **HTTPS:** Questa è l'impostazione predefinita e consigliata per le nuove installazioni. Questo protocollo utilizza la porta 443. Se lo desideri [abilitare la funzionalità AutoSupport on Demand](#) , devi usare 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 tramite HTTP. Questo protocollo utilizza la porta 80.
- **SMTP:** utilizzare questa opzione se si desidera che i pacchetti AutoSupport vengano inviati tramite e-mail.

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

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Seleziona il protocollo che desideri utilizzare per inviare i pacchetti AutoSupport .
3. Se hai selezionato **HTTPS**, seleziona se utilizzare un certificato di supporto NetApp (certificato TLS) per proteggere la connessione al server di supporto tecnico.
 - **Verifica certificato** (predefinito): 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**: seleziona questa opzione solo quando hai una buona ragione per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio quando si verifica un problema temporaneo con un certificato.
4. Seleziona **Salva**. Tutti i pacchetti settimanali, attivati dall'utente e attivati da eventi vengono inviati utilizzando il protocollo selezionato.

Disabilita AutoSupport settimanale

Per impostazione predefinita, il sistema StorageGRID è configurato per inviare un pacchetto AutoSupport al supporto tecnico una volta alla settimana.

Per determinare quando verrà inviato il pacchetto AutoSupport settimanale, vai alla scheda *** AutoSupport* > Risultati**. Nella sezione *** AutoSupport settimanale***, osserva il valore per **Prossimo orario pianificato**.

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

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Deseleziona la casella di controllo **Abilita AutoSupport settimanale**.
3. Seleziona **Salva**.

Disabilita AutoSupport attivato da eventi

Per impostazione predefinita, il sistema StorageGRID è configurato per inviare un pacchetto AutoSupport al supporto tecnico ogni ora.

È possibile disattivare AutoSupport attivato da eventi in qualsiasi momento.

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Deselezionare la casella di controllo **Abilita AutoSupport attivato da evento**.
3. Seleziona **Salva**.

Abilita AutoSupport su richiesta

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

Per impostazione predefinita, AutoSupport on Demand è disabilitato. Abilitando questa funzionalità, il supporto tecnico potrà richiedere al sistema StorageGRID di inviare automaticamente i pacchetti AutoSupport . Il supporto tecnico può anche impostare l'intervallo di polling per le query AutoSupport on Demand.

Il supporto tecnico non può abilitare o disabilitare AutoSupport on Demand.

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Selezionare **HTTPS** come protocollo.
3. Selezionare la casella di controllo **Abilita AutoSupport settimanale**.
4. Selezionare la casella di controllo **Abilita AutoSupport su richiesta**.
5. Seleziona **Salva**.

AutoSupport on Demand è abilitato e il supporto tecnico può inviare richieste AutoSupport on Demand a StorageGRID.

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 un hotfix o una nuova versione StorageGRID, la nuova versione viene visualizzata nella pagina Aggiornamento StorageGRID.

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

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Deseleziona la casella di controllo **Verifica aggiornamenti software**.
3. Seleziona **Salva**.

Aggiungi una destinazione AutoSupport aggiuntiva

Quando si attiva AutoSupport, i pacchetti di salute e stato 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 i pacchetti AutoSupport, vedere le istruzioni per [specificare il protocollo per i pacchetti AutoSupport](#).



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

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Impostazioni**.
2. Selezionare **Abilita 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. La porta predefinita è 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.
- Seleziona **Non verificare il certificato** per inviare i pacchetti AutoSupport senza convalida del certificato.

Selezionare questa opzione solo quando si ha una buona ragione per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio quando si verifica un problema temporaneo con un certificato.

4. Se hai selezionato **Verifica certificato**, procedi come segue:

- a. Passare alla posizione del certificato CA.
- b. Carica il file del certificato CA.

Vengono visualizzati i metadati del certificato CA.

5. Seleziona **Salva**.

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

Configura AutoSupport per gli elettrodomestici

AutoSupport per gli apparecchi segnala problemi hardware StorageGRID , mentre StorageGRID AutoSupport segnala problemi software StorageGRID , con un'eccezione: per SGF6112, StorageGRID AutoSupport segnala sia problemi hardware che software. È necessario configurare AutoSupport su ogni appliance, ad eccezione di SGF6112, che non richiede alcuna configurazione aggiuntiva. AutoSupport viene implementato in modo diverso per le appliance di servizi e per quelle di storage.

Utilizzare SANtricity per abilitare AutoSupport per ogni appliance di storage. È possibile configurare SANtricity AutoSupport durante la configurazione iniziale dell'appliance o dopo l'installazione dell'appliance:

- Per gli apparecchi SG6000 e SG5700, "[configurare AutoSupport in SANtricity System Manager](#)"

I pacchetti AutoSupport degli appliance E-Series possono essere inclusi in StorageGRID AutoSupport se si configura la distribuzione AutoSupport tramite proxy in "[Gestore del sistema SANtricity](#)".

StorageGRID AutoSupport non segnala problemi hardware, come guasti alla DIMM o alla scheda di interfaccia host (HIC). Tuttavia, alcuni guasti dei componenti potrebbero innescare "[avvisi hardware](#)". Per gli apparecchi StorageGRID dotati di un controller di gestione della scheda base (BMC), è possibile configurare trappole SNMP e e-mail per segnalare guasti hardware:

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

Informazioni correlate

["Supporto NetApp"](#)

Attivare manualmente un pacchetto AutoSupport

Per aiutare il supporto tecnico a risolvere i problemi del sistema StorageGRID , è

possibile attivare manualmente l'invio di un pacchetto AutoSupport .

Prima di iniziare

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

Passi

1. Selezionare **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport***.
2. Nella scheda **Azioni**, seleziona **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 **Ultima volta riuscita** nella scheda **Risultati** vengono aggiornati. Se si verifica un problema, il valore **Risultato più recente** viene aggiornato in "Non riuscito" e StorageGRID non tenta più di inviare il pacchetto AutoSupport .



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

Risoluzione dei problemi dei pacchetti AutoSupport

Se un tentativo di invio di un pacchetto AutoSupport fallisce, il sistema StorageGRID intraprende azioni diverse a seconda del tipo di pacchetto AutoSupport . È possibile verificare lo stato dei pacchetti AutoSupport selezionando **SUPPORTO > Strumenti > * AutoSupport* > Risultati**.

Se l'invio del pacchetto AutoSupport non riesce, nella scheda **Risultati** della pagina *** AutoSupport*** viene visualizzato il messaggio "Non riuscito".



Se hai configurato un server proxy per inoltrare i pacchetti AutoSupport a NetApp, dovresti ["verificare che le impostazioni di configurazione del server proxy siano corrette"](#) .

Errore settimanale del pacchetto AutoSupport

Se un pacchetto AutoSupport settimanale non riesce a essere inviato, il sistema StorageGRID esegue le seguenti azioni:

1. Aggiorna l'attributo Risultato più recente in Nuovo tentativo.
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 Risultato più recente in Non riuscito.
4. Tenta di inviare nuovamente un pacchetto AutoSupport al successivo orario programmato.
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 che siano trascorsi sette giorni.
6. Quando il servizio NMS è nuovamente disponibile, invia immediatamente un pacchetto AutoSupport se un pacchetto non è stato inviato per sette giorni o più.

Errore del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o dall'evento

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

1. Visualizza un messaggio di errore se l'errore è noto. Ad esempio, se un utente seleziona il protocollo SMTP senza fornire le impostazioni di configurazione e-mail corrette, viene visualizzato il seguente 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 pacco.
3. Registra l'errore in `nms.log`.

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

Inviare pacchetti E-Series AutoSupport tramite StorageGRID

È possibile inviare i pacchetti E-Series SANtricity System Manager AutoSupport al supporto tecnico tramite un nodo di amministrazione StorageGRID anziché tramite la porta di gestione dell'appliance di archiviazione.

Vedere ["AutoSupport hardware serie E"](#) per ulteriori informazioni sull'utilizzo di AutoSupport con gli apparecchi della serie E.

Prima di iniziare

- Hai effettuato l'accesso a Grid Manager tramite un ["browser web supportato"](#).
- Tu hai il ["Amministratore dell'appliance di archiviazione o autorizzazione di accesso root"](#).
- Hai configurato SANtricity AutoSupport:
 - Per gli apparecchi SG6000 e SG5700, ["configurare AutoSupport in SANtricity System Manager"](#)



Per accedere a SANtricity System Manager tramite Grid Manager è necessario disporre del firmware SANtricity 8.70 o superiore.

Informazioni su questo compito

I pacchetti E-Series AutoSupport contengono dettagli sull'hardware di archiviazione e sono più specifici rispetto ad altri pacchetti AutoSupport inviati dal sistema StorageGRID.

È possibile configurare un indirizzo server proxy speciale in SANtricity System Manager per trasmettere i pacchetti AutoSupport tramite un nodo di amministrazione StorageGRID senza utilizzare la porta di gestione dell'appliance. I pacchetti AutoSupport trasmessi in questo modo vengono inviati dal "[mittente preferito Nodo amministratore](#)" e usano qualsiasi "[impostazioni proxy amministratore](#)" che sono stati configurati in Grid Manager.

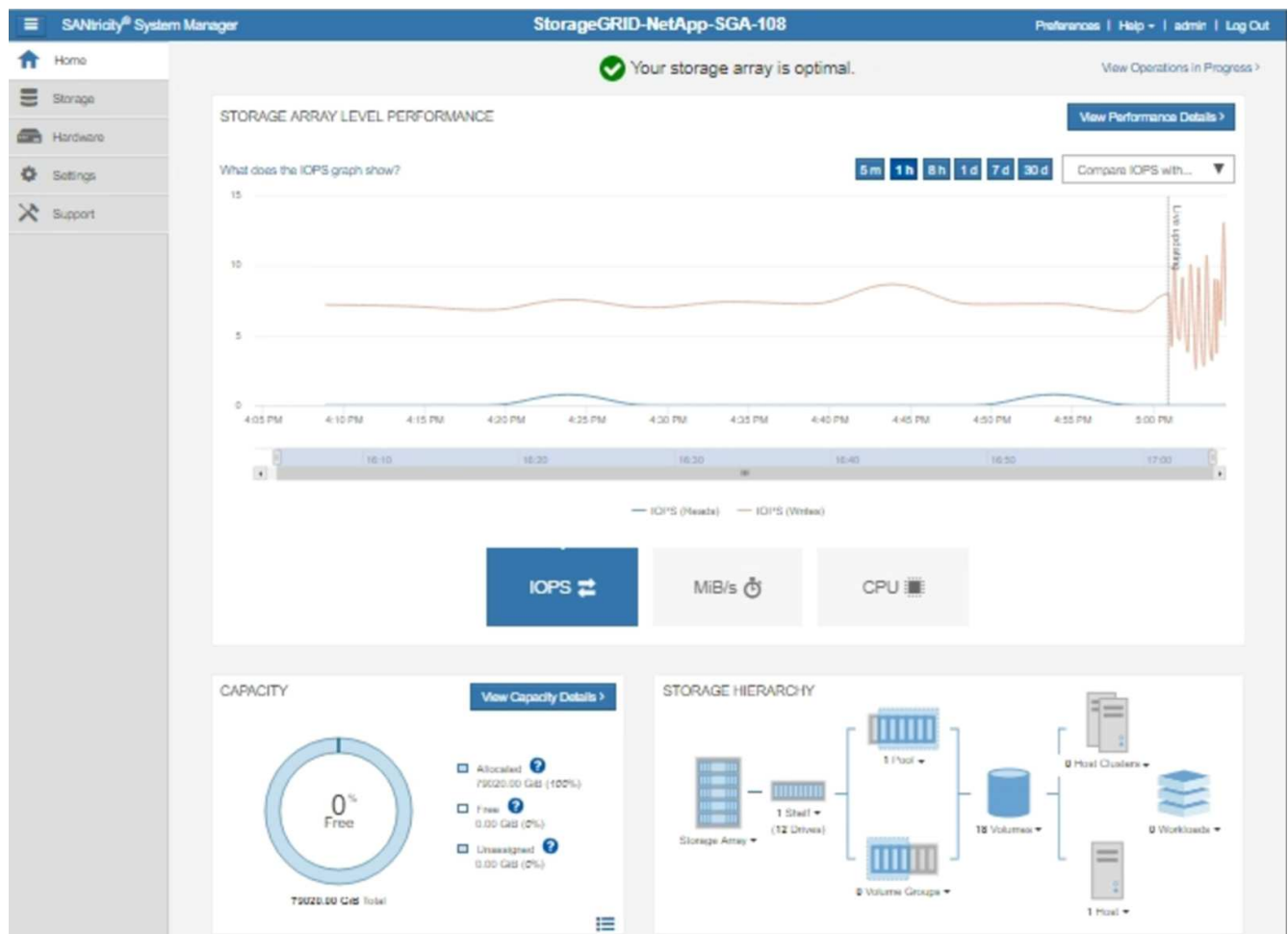


Questa procedura è valida solo per la configurazione di un server proxy StorageGRID per i pacchetti E-Series AutoSupport . Per ulteriori dettagli sulla configurazione di E-Series AutoSupport , vedere "[Documentazione NetApp E-Series e SANtricity](#)".

Passi

1. Nel Grid Manager, seleziona **NODI**.
2. Dall'elenco dei nodi a sinistra, seleziona il nodo dell'appliance di archiviazione che desideri configurare.
3. Selezionare * SANtricity System Manager*.

Viene visualizzata la home page di SANtricity System Manager.




4. Selezionare **SUPPORTO > Centro assistenza > * AutoSupport***.

Viene visualizzata la pagina delle operazioni di AutoSupport .

Technical Support

Chassis serial number: 031517000693

 [NetApp My Support](#)

US/Canada 888.463.8277

[Other Contacts](#)

Support Resources

Diagnostics

AutoSupport

AutoSupport operations

AutoSupport status: Enabled ?

[Enable/Disable AutoSupport Features](#)
AutoSupport proactively monitors the health of your storage array and automatically sends support data ("dispatches") to the support team.

[Configure AutoSupport Delivery Method](#)

Connect to the support team via HTTPS, HTTP or Mail (SMTP) server delivery methods.

[Schedule AutoSupport Dispatches](#)
AutoSupport dispatches are sent daily at 03:06 PM UTC and weekly at 07:39 AM UTC on Thursday.

[Send AutoSupport Dispatch](#)
Automatically sends the support team a dispatch to troubleshoot system issues without waiting for periodic dispatches.

[View AutoSupport Log](#)
The AutoSupport log provides information about status, dispatch history, and errors encountered during delivery of AutoSupport dispatches.

[Enable AutoSupport Maintenance Window](#)
Enable AutoSupport Maintenance window to allow maintenance activities to be performed on the storage array without generating support cases.

[Disable AutoSupport Maintenance Window](#)
Disable AutoSupport Maintenance window to allow the storage array to generate support cases on component failures and other destructive actions.

5. Selezionare *Configura metodo di consegna AutoSupport*.

Viene visualizzata la pagina Configura metodo di consegna AutoSupport .

6. Selezionare **HTTPS** come metodo di consegna.



Il certificato che abilita HTTPS è preinstallato.

7. Selezionare **tramite server proxy**.

8. Entra `tunnel-host` per l'**Indirizzo host**.

`tunnel-host` è l'indirizzo speciale per utilizzare un nodo di amministrazione per inviare pacchetti E-Series AutoSupport .

9. Entra `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 nell'appliance.

10. Selezionare **Test configurazione** per testare il routing e la configurazione del server proxy AutoSupport .

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

Se il test fallisce, viene visualizzato un messaggio di errore in un banner rosso. Controlla le impostazioni DNS e di rete StorageGRID , assicurati che "[mittente preferito](#) [Nodo amministratore](#)" puoi connetterti al sito di supporto NetApp e riprovare il test.

11. Seleziona **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.