



Utilizza AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
July 23, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/it-it/storagegrid-120/admin/what-is-autosupport.html> on July 23, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommario

Utilizza AutoSupport	1
Scopri AutoSupport in StorageGRID	1
Che cos'è Active IQ?	1
Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport	1
Configura AutoSupport in StorageGRID	5
Specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport	6
Disabilita la AutoSupport settimanale	7
Disabilita l'attivazione tramite evento AutoSupport	7
Attiva AutoSupport su richiesta	7
Disabilita la verifica degli aggiornamenti software	8
Aggiungi una destinazione AutoSupport aggiuntiva	8
Configura AutoSupport per le appliance	9
Avvia manualmente un pacchetto AutoSupport in StorageGRID	9
Risoluzione dei problemi dei pacchetti StorageGRID AutoSupport	10
Errore del pacchetto AutoSupport settimanale	10
Fallimento del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o da un evento	11
Correggi un errore del pacchetto AutoSupport	11
Invia i pacchetti E-Series AutoSupport tramite StorageGRID	11

Utilizza AutoSupport

Scopri AutoSupport in StorageGRID

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

L'utilizzo di AutoSupport aiuta a risolvere i problemi più rapidamente. Il supporto tecnico può monitorare le esigenze di storage del tuo sistema e aiutarti a stabilire se è necessario aggiungere nuovi nodi o siti. In via opzionale, AutoSupport può inviare pacchetti a una destinazione aggiuntiva.

StorageGRID ha due tipi di AutoSupport:

- **StorageGRID AutoSupport** segnala i problemi del software StorageGRID. Abilitato per impostazione predefinita quando installi StorageGRID per la prima volta. Puoi ["modifica la configurazione predefinita di AutoSupport"](#) se necessario.



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

- **L'hardware dell'appliance AutoSupport** segnala problemi con l'appliance StorageGRID. Devi ["configura l'hardware AutoSupport su ciascuna appliance"](#).

Che cos'è Active IQ?

Active IQ è un digital advisor basato sul cloud che sfrutta l'analisi predittiva e la conoscenza della community dalla base installata di NetApp. Le sue valutazioni continue del rischio, gli avvisi predittivi, le indicazioni prescrittive e le azioni automatizzate ti aiutano a prevenire i problemi prima che si verifichino, portando a un miglioramento dello stato di salute del sistema e a una maggiore disponibilità del sistema.

Se vuoi utilizzare le dashboard e le funzionalità di Active IQ sul sito di supporto NetApp, devi abilitare AutoSupport.

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

Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport

Un pacchetto AutoSupport contiene i seguenti file e dettagli.

Nome file	Campi	Descrizione
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Numero di sequenza AutoSupport + Destinazione per questo AutoSupport + Stato della consegna + Tentativi di consegna + Oggetto di AutoSupport + URI di consegna + Ultimo errore + Nome file PUT di AutoSupport + Ora di generazione + Dimensione compressa di Autosupport + Dimensione decompressa di Autosupport + Tempo di raccolta totale (ms)	AutoSupport file di cronologia.
AUTOSUPPORT.XML	Nodo + Protocollo per contattare il supporto + Support URL per HTTP/HTTPS + Support Address + AutoSupport OnDemand State + AutoSupport OnDemand Server URL + AutoSupport OnDemand Polling Interval	File di stato di AutoSupport. Fornisce dettagli sul protocollo utilizzato, sull'URL e sull'indirizzo del supporto tecnico, sull'intervallo di polling e su OnDemand AutoSupport se abilitato o disabilitato.
\${post_edited_translations.segment}	ID bucket + ID account + Versione build + Configurazione vincolo posizione + Compliance abilitata + Configurazione compliance + S3 Object Lock abilitato + Configurazione S3 Object Lock + Configurazione consistency + CORS abilitato + Configurazione CORS + Ultimo accesso abilitato + Policy abilitata + Configurazione policy + Notifiche abilitate + Configurazione notifiche + Cloud Mirror abilitato + Configurazione Cloud Mirror + Ricerca abilitata + Configurazione ricerca + Bucket tagging abilitato + Configurazione bucket tagging + Configurazione versioning	Fornisce dettagli di configurazione e statistiche a livello di bucket. Esempi di configurazioni di bucket includono servizi della piattaforma, conformità e coerenza del bucket.

Nome 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 della griglia, spazio riservato per i metadati, impostazioni di configurazione a livello di griglia (conformità, S3 Object Lock, compressione degli oggetti, avvisi, syslog e configurazione ILM), dettagli del profilo di erasure coding, nome DNS e "Nome NMS".
GRID-SPEC.XML	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Utilizzato per configurare e distribuire StorageGRID. Contiene le specifiche della griglia, l'indirizzo IP del server NTP, l'indirizzo IP del DNS server, la topologia di rete e i profili hardware dei nodi.
GRID-TASKS.XML	Nodo + Service Path + ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + Table ID + Nome tabella	File di stato delle attività della griglia (procedure di manutenzione). Fornisce dettagli sulle attività attive, terminate, completate, non riuscite e in sospeso della griglia.
GRID.JSON	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Informazioni sulla griglia.
ILM-CONFIGURATION.XML	ID attributo + Nome attributo + Valore + Indice + ID tabella + Nome tabella	Elenco degli attributi per le configurazioni ILM.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	File informativo sulle metriche ILM. Contiene i tassi di valutazione ILM per ciascun nodo e metriche a livello di grid.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	XML raw ILM	File delle policy ILM attive. Contiene dettagli sulle policy ILM attive, come l'ID del pool di storage, il comportamento di acquisizione, i filtri, le regole e la descrizione.
LOG.TGZ	<i>n/a</i>	File di log scaricabile. Contiene <code>broadcast-err.log</code> e <code>servermanager.log</code> da ciascun nodo.

Nome file	Campi	Descrizione
MANIFEST.XML	Ordine di raccolta + AutoSupport nome del file di contenuto per questi dati + Descrizione di questo elemento di dati + Numero di byte raccolti + Tempo impiegato per la raccolta + Stato di questo elemento di dati + Descrizione dell'errore + AutoSupport tipo di contenuto per questi dati	Contiene i metadati di 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 " \${post_edited_translations.segment} ". Fornisce dettagli sulla topologia di grid. Il nodo può essere determinato in base ai servizi in esecuzione sul nodo.
OBJECTS-STATUS.XML	\${post_edited_translations.segment}	\${post_edited_translations.segment}
SERVER-STATUS.XML	\${post_edited_translations.segment}	Configurazioni del server. Contiene questi dettagli per ciascun nodo: tipo di piattaforma, sistema operativo, memoria installata, memoria disponibile, connettività di storage, numero di serie dello chassis dell'appliance di storage, numero di unità guaste dello storage controller, temperatura dello chassis del compute controller, hardware di elaborazione, numero di serie del compute controller, alimentatore, dimensione dell'unità e tipo di unità.
SERVICE-STATUS.XML	\${post_edited_translations.segment}	File informativo del nodo di servizio. Contiene dettagli quali spazio tabella allocato, spazio tabella libero, metriche Reaper del database, durata della riparazione dei segmenti, durata dei processi di riparazione, riavvii automatici dei processi e terminazione automatica dei processi.
\${post_edited_translations.segment}	ID del livello di archiviazione + Nome del livello di archiviazione + ID del nodo di archiviazione + Percorso del nodo di archiviazione	\${post_edited_translations.segment}

Nome file	Campi	Descrizione
SUMMARY-ATTRIBUTES.XML	<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Dati di alto livello sullo stato del sistema che riepilogano le informazioni sull'utilizzo di StorageGRID. Fornisce dettagli come il nome della grid, i nomi dei siti, il numero di Storage Node per grid 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.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	Nome + Gravità + Nome del nodo + Stato dell'avviso + Nome del sito + Ora di attivazione dell'avviso + Ora di risoluzione dell'avviso + ID regola + ID nodo + ID sito + Silenziato + Altre annotazioni + Altre etichette	Avvisi di sistema correnti che indicano potenziali problemi nel sistema StorageGRID.
<code>\${post_edited_translations.segment}</code>	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 di richiesta (ms) + Tempo medio di richiesta PUT (ms) + Tempo medio di richiesta GET (ms) + Tempo medio di richiesta DELETE (ms) + Tempo medio di richiesta HEAD (ms) + Tempo medio di richiesta POST (ms) + Tempo medio di 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-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 dell'intestazione AutoSupport.

Configura AutoSupport in StorageGRID

Per impostazione predefinita, la funzionalità StorageGRID AutoSupport è abilitata quando installi StorageGRID per la prima volta. Tuttavia, devi configurare l'hardware AutoSupport

su ciascun appliance. In base alle esigenze, puoi modificare la configurazione di AutoSupport.

Se vuoi modificare la configurazione di StorageGRID AutoSupport, apporta le modifiche solo sul nodo Admin primario. Devi [configurare AutoSupport hardware](#) su ogni appliance.

Prima di iniziare

- Sei connesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Hai il ["Permesso di accesso root"](#).
- Se utilizzerai HTTPS per l'invio dei pacchetti AutoSupport, hai fornito l'accesso a Internet outbound all'Admin Node primario, direttamente o ["utilizzando un proxy server"](#) (non sono richieste connessioni in entrata).
- Se selezioni HTTP nella pagina AutoSupport di StorageGRID, hai ["hai configurato un proxy server"](#) per inoltrare i pacchetti AutoSupport come HTTPS. I server AutoSupport di NetApp rifiuteranno i pacchetti inviati tramite HTTP.
- Se userai SMTP come protocollo per i pacchetti AutoSupport, hai configurato un server di posta SMTP.

Informazioni su questa attività

Puoi usare qualsiasi combinazione delle seguenti opzioni per inviare i pacchetti AutoSupport al supporto tecnico:

- **Settimanale:** Invia automaticamente i pacchetti AutoSupport una volta a settimana. Impostazione predefinita: Attivata.
- **Attivato da eventi:** invia automaticamente i pacchetti AutoSupport ogni ora o quando si verificano eventi di sistema significativi. Impostazione predefinita: Attivato.
- **Su richiesta:** Consenti al supporto tecnico di richiedere che il tuo sistema StorageGRID invii automaticamente i pacchetti AutoSupport, utile quando stanno lavorando attivamente su un problema (richiede il protocollo di trasmissione AutoSupport HTTPS). Impostazione predefinita: Disabilitato.
- **Attivato dall'utente:** invia manualmente i pacchetti AutoSupport in qualsiasi momento.
- **Raccolta dei log:** ["raccolgi manualmente i file di log e i dati di sistema e invia un pacchetto AutoSupport"](#).

Specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport

Puoi utilizzare uno qualsiasi dei seguenti protocolli per inviare i pacchetti AutoSupport:

- **HTTPS:** questa è l'impostazione predefinita e consigliata per le nuove installazioni. Questo protocollo utilizza la porta 443. Se desideri [abilita la funzionalità AutoSupport on Demand](#), devi utilizzare HTTPS.
- **HTTP:** se selezioni HTTP, devi configurare un proxy server 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:** Utilizza questa opzione se vuoi che i pacchetti AutoSupport vengano inviati tramite e-mail.

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

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
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 del supporto tecnico.

- **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**: Seleziona questa opzione solo se hai un valido motivo per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio quando c'è 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 la AutoSupport settimanale

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

Per determinare quando il pacchetto settimanale di AutoSupport verrà inviato, vai alla scheda **AutoSupport > Risultati**. Nella sezione **Settimanale AutoSupport**, controlla il valore di **Prossima data programmata**.

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

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
2. Deseleziona la casella di controllo **Abilita settimanale AutoSupport**.
3. Seleziona **Salva**.

Disabilita l'attivazione tramite evento AutoSupport

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

Puoi disabilitare l'attivazione tramite eventi AutoSupport in qualsiasi momento.

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
2. Deseleziona la casella di controllo **Abilita AutoSupport attivazione tramite evento**.
3. Seleziona **Salva**.

Attiva AutoSupport su richiesta

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

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

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

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
2. Seleziona **HTTPS** per il protocollo.

3. Seleziona la casella di controllo **Abilita settimanale AutoSupport**.
4. Seleziona 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.

Disabilita la verifica degli aggiornamenti software

Per impostazione predefinita, StorageGRID contatta NetApp per determinare se sono disponibili aggiornamenti software per il tuo sistema. Se è disponibile un hotfix di StorageGRID o una nuova versione, la nuova versione viene mostrata nella pagina di aggiornamento di StorageGRID.

Se vuoi, puoi disattivare la verifica degli aggiornamenti software. Ad esempio, se il tuo sistema non ha accesso WAN, dovresti disattivare la verifica per evitare errori di download.

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
2. Deseleziona la casella di controllo **Verifica la disponibilità di aggiornamenti software**.
3. Seleziona **Salva**.

Aggiungi una destinazione AutoSupport aggiuntiva

Quando abiliti AutoSupport, i pacchetti relativi a salute e stato vengono inviati al supporto tecnico. Puoi specificare una destinazione aggiuntiva per tutti i pacchetti AutoSupport.

Per verificare o modificare il protocollo utilizzato per inviare i pacchetti AutoSupport, consulta le istruzioni su [specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport](#).



Non puoi usare il protocollo SMTP per inviare pacchetti AutoSupport a una destinazione aggiuntiva.

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > AutoSupport > Settings**.
2. Seleziona **Abilita destinazione AutoSupport aggiuntiva**.
3. Specifica quanto segue:

Nome host

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



Puoi inserire solo una destinazione aggiuntiva.

Porta

La porta utilizzata per connettersi a un server di destinazione AutoSupport aggiuntivo. Il valore predefinito è la porta 80 per HTTP o la porta 443 per HTTPS.

Convalida del certificato

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

- Seleziona **Verifica certificato** per utilizzare la convalida del certificato.
- Seleziona **Non verificare il certificato** per inviare i tuoi pacchetti AutoSupport senza convalida del certificato.

Seleziona questa opzione solo se hai un valido motivo per non utilizzare la convalida del certificato, ad esempio in caso di un problema temporaneo con un certificato.

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

- Vai alla posizione del certificato CA.
- 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 le appliance

AutoSupport per gli appliance segnala i problemi hardware di StorageGRID, e StorageGRID AutoSupport segnala i problemi software di StorageGRID, con un'eccezione: per SGF6112, StorageGRID AutoSupport segnala sia i problemi hardware che quelli software. Devi configurare AutoSupport su ogni appliance tranne SGF6112, che non richiede configurazione aggiuntiva. AutoSupport è implementato in modo diverso per gli appliance di servizio e per gli appliance di storage.

Usi SANtricity per abilitare AutoSupport per ogni appliance di storage. Puoi configurare SANtricity AutoSupport durante la configurazione iniziale dell'appliance o dopo che un'appliance è stata installata:

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

AutoSupport package dagli appliance E-Series possono essere inclusi in StorageGRID AutoSupport se configuri la consegna di AutoSupport tramite proxy in ["SANtricity System Manager"](#).

StorageGRID AutoSupport non segnala problemi hardware, come guasti ai moduli DIMM o alle schede di interfaccia verso gli host (HIC). Tuttavia, alcuni guasti ai componenti potrebbero attivare ["avvisi hardware"](#). Per gli appliance StorageGRID dotati di un controller di gestione della scheda madre (BMC), puoi configurare e-mail e trap SNMP per segnalare i guasti hardware:

- ["\\${post_edited_translations.segment}"](#)
- ["Configura le impostazioni SNMP per BMC"](#)

Informazioni correlate

["NetApp Supporto"](#)

Avvia manualmente un pacchetto AutoSupport in StorageGRID

Per aiutare il supporto tecnico a risolvere i problemi del tuo sistema StorageGRID, puoi inviare manualmente un pacchetto AutoSupport.

Prima di iniziare

- Sei connesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Hai l'accesso Root o l'autorizzazione per altre configurazioni della grid.

Passaggi

1. Seleziona **Support > Tools > 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 **Ultimo momento in cui l'operazione è andata a buon fine** nella scheda **Risultati** vengono aggiornati. Se c'è un problema, il valore **Risultato più recente** viene aggiornato a "Non riuscito" e StorageGRID non prova a inviare di nuovo il pacchetto AutoSupport.

3. Dopo 1 minuto, aggiorna la pagina AutoSupport nel tuo browser per accedere ai risultati più recenti.



Inoltre, puoi ["raccogli file di registro e dati di sistema più completi"](#) e inviarli al NetApp Support Site.

Risoluzione dei problemi dei pacchetti StorageGRID AutoSupport

Se un tentativo di invio di un pacchetto AutoSupport non va a buon fine, il sistema StorageGRID intraprende azioni diverse a seconda del tipo di pacchetto AutoSupport. Puoi verificare lo stato dei pacchetti AutoSupport selezionando **Support > Tools > AutoSupport > Results**.

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



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

Errore del pacchetto AutoSupport settimanale

Se l'invio di un pacchetto AutoSupport settimanale non riesce, il sistema StorageGRID esegue le seguenti azioni:

1. Aggiorna l'attributo Risultato più recente a Riprovo.
2. Tenta di reinviare il pacchetto AutoSupport 15 volte ogni quattro minuti per un'ora.
3. Dopo un'ora di tentativi di invio falliti, aggiorna l'attributo Risultato più recente a Non riuscito.
4. Tenta di inviare nuovamente un pacchetto AutoSupport al prossimo orario programmato.
5. Mantiene la normale programmazione di AutoSupport se il pacchetto non viene inviato a causa dell'indisponibilità del servizio NMS 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 non è stato inviato un pacchetto da sette o più giorni.

Fallimento del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o da un evento

Se l'invio di un pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o da un evento non riesce, il sistema StorageGRID intraprende 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 email 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 pacchetto.
3. Registra l'errore in `nms.log`.

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

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

Correggi un errore del pacchetto AutoSupport

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

Invia i pacchetti E-Series AutoSupport tramite StorageGRID

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

Vedi ["Hardware E-Series AutoSupport"](#) per maggiori 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 amministratore dell'appliance di storage o permesso di accesso root"](#).
- Hai configurato SANtricity AutoSupport:
 - Per gli apparecchi SG6000 e SG5700, ["configura AutoSupport in SANtricity System Manager"](#)



Devi avere il firmware SANtricity 8.70 o superiore per accedere a SANtricity System Manager tramite Grid Manager.

Informazioni su questa attività

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

Puoi configurare un indirizzo proxy server speciale in SANtricity System Manager per trasmettere i pacchetti AutoSupport attraverso un StorageGRID Admin Node senza utilizzare la porta di gestione dell'appliance. I pacchetti AutoSupport trasmessi in questo modo vengono inviati dal "[Nodo amministratore mittente preferito](#)" e utilizzano qualsiasi "[\\${post_edited_translations.segment}](#)" che sia stato configurato nel Grid Manager.

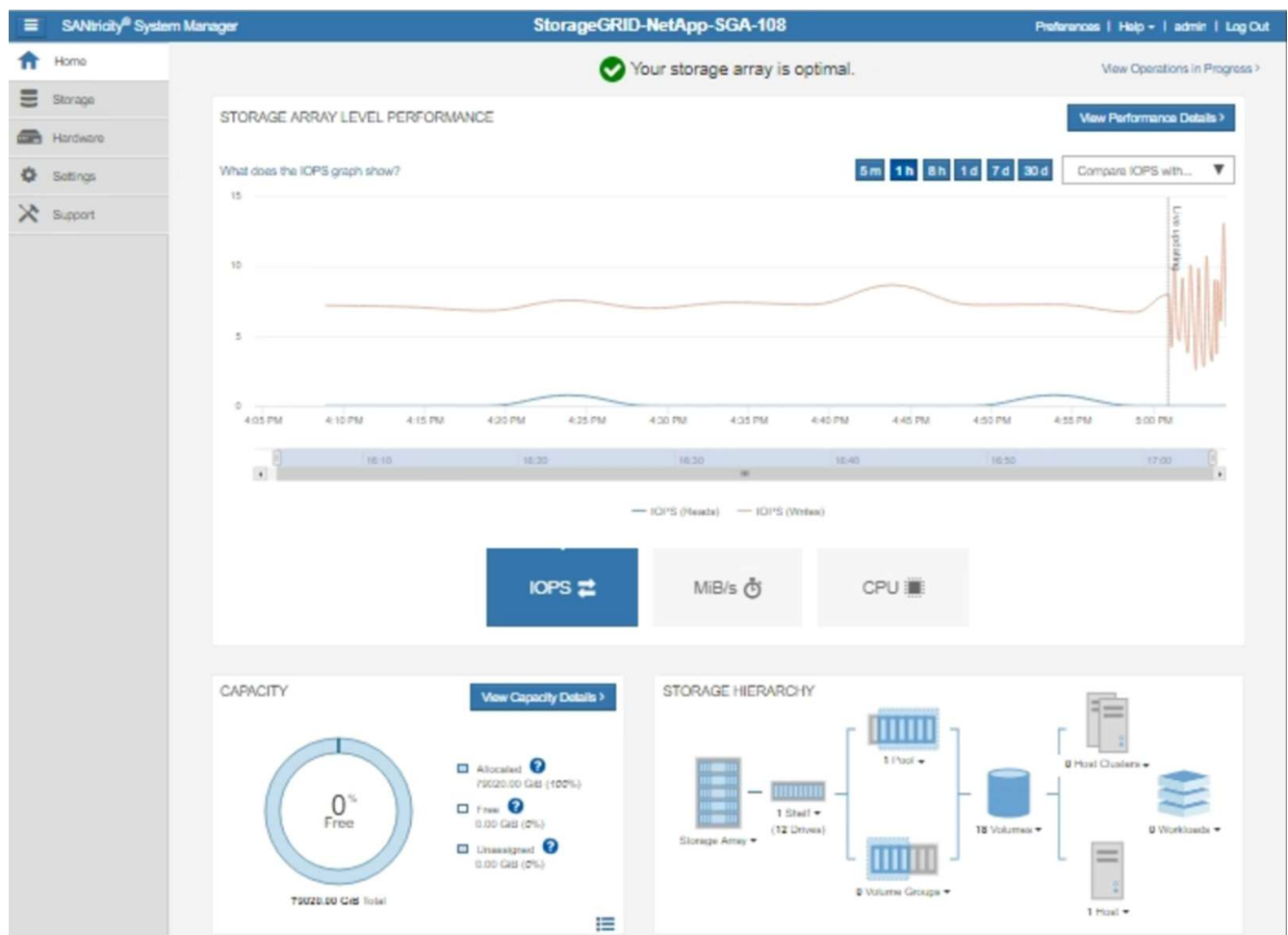


Questa procedura serve solo per configurare un proxy server StorageGRID per i pacchetti AutoSupport di E-Series. Per ulteriori dettagli sulla configurazione di E-Series AutoSupport, consulta la "[Documentazione di NetApp E-Series e SANtricity](#)".

Passaggi

1. Nel Grid Manager, selezionare **Nodi**.
2. Dall'elenco di nodi a sinistra, seleziona il nodo dell'appliance di archiviazione che vuoi configurare.
3. Seleziona **SANtricity System Manager**.

`${post_edited_translations.segment}`



4. Seleziona **Support > Support center > 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. Seleziona **Configura AutoSupport Delivery Method**.

Viene visualizzata la pagina Configure AutoSupport Delivery Method.

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 ?

tunnel-host

Port number ?

10225

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

6. `${post_edited_translations.segment}`



Il certificato che abilita HTTPS è preinstallato.

7. Seleziona **tramite proxy server**.

8. Inserisci `tunnel-host` per l'**indirizzo host**.

`tunnel-host` è l'indirizzo speciale da usare su un Admin Node per inviare i pacchetti E-Series AutoSupport.

9. Inserisci 10225 per il **Numero di porta**.

10225 è il numero di porta sul proxy server StorageGRID che riceve i pacchetti AutoSupport dal controller E-Series nell'appliance.

10. Seleziona **Verifica configurazione** per testare il routing e la configurazione del tuo AutoSupport proxy server.

Se è corretta, compare un messaggio in un banner verde: "La tua 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 di StorageGRID, assicurati che "[Nodo amministratore mittente preferito](#)" possa connettersi al NetApp Support Site e riprova il test.

11. Seleziona **Salva**.

La configurazione viene salvata e compare un messaggio di conferma: "AutoSupport delivery method has been configured."

Informazioni sul copyright

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

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

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

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

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

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

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

Informazioni sul marchio commerciale

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