



USA AutoSupport

StorageGRID software

NetApp
January 14, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/it-it/storagegrid/admin/what-is-autosupport.html> on January 14, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommario

- USA AutoSupport 1
 - Che cos'è AutoSupport? 1
 - Che cos'è Active IQ? 1
 - Informazioni incluse nel pacchetto AutoSupport 1
 - Configurare AutoSupport 5
 - specifica il protocollo per i pacchetti AutoSupport 6
 - Disattiva AutoSupport settimanale 7
 - Disattiva AutoSupport attivato dagli eventi 7
 - Attiva AutoSupport on Demand 7
 - Disattiva i controlli per gli aggiornamenti software 8
 - Aggiungere una destinazione AutoSupport aggiuntiva 8
 - Configurazione di AutoSupport per le appliance 9
 - Attivare manualmente un pacchetto AutoSupport 9
 - Risolvere i problemi relativi ai pacchetti AutoSupport 10
 - Errore settimanale del pacchetto AutoSupport 10
 - Errore del pacchetto AutoSupport attivato dall'utente o dagli eventi 10
 - Correggere un errore del pacchetto AutoSupport 11
 - Invio dei pacchetti e-Series AutoSupport tramite StorageGRID 11

USA AutoSupport

Che cos'è AutoSupport?

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

Utilizzando AutoSupport è possibile risolvere i problemi più velocemente. Il supporto tecnico può monitorare le esigenze di archiviazione del tuo sistema e aiutarti a stabilire se è necessario aggiungere nuovi nodi o siti. Facoltativamente, AutoSupport può inviare i pacchi a un'ulteriore destinazione.

StorageGRID dispone di due tipi di AutoSupport:

- **StorageGRID AutoSupport** segnala problemi di 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 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 disattivato.

- **Hardware appliance AutoSupport** 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 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 AutoSupport + tempo di generazione + dimensione compressa AutoSupport + dimensione decompressa 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 supporto + Stato ondemand AutoSupport + URL server ondemand AutoSupport + intervallo di polling ondemand 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.
BUCKET.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 + tempo ultimo accesso abilitato + Policy abilitato + Configurazione criterio + Notifiche abilitate + Configurazione Cloud Mirror abilitato + Configurazione Cloud Mirror + Ricerca abilitata + Configurazione controllo bucket abilitato + Configurazione bucket con tag + Configurazione bucket	Fornisce dettagli di configurazione e statistiche a livello di bucket. Esempi di configurazioni 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 Grid, lo spazio riservato ai metadati, le impostazioni di configurazione a livello di griglia (conformità, blocco degli oggetti S3, compressione degli oggetti, avvisi, configurazione syslog e ILM), i dettagli del profilo di erasure coding, il nome DNS e "Nome NMS".
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.
GRID-TASKS.XML	Nodo + percorso servizio + 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 sospeso 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 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.
LOG.TGZ	n/a	File di registro scaricabile. Contiene <code>bcast-err.log</code> e <code>servermanager.log</code> da ciascun nodo.

Nome del file	Campi	Descrizione
MANIFEST.XML	Ordine di raccolta + nome file contenuto AutoSupport per questi dati + Descrizione di questo elemento dati + numero di byte raccolti + tempo impiegato nella 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	Raggruppa le entità di servizio 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 servizio + ID attributo + nome attributo + valore + indice + ID tabella + nome tabella	Stato dell'oggetto, inclusi lo stato della scansione in background, il trasferimento attivo, la velocità di trasferimento, i trasferimenti totali, la velocità di eliminazione, i frammenti corrotti, gli oggetti persi, gli oggetti mancanti, il tentativo di riparazione, la velocità di scansione, il periodo di scansione stimato e lo stato di completamento della riparazione.
SERVER-STATUS.XML	Nodo + percorso servizio + ID attributo + nome attributo + valore + indice + ID tabella + nome tabella	Configurazioni server Contiene questi 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 e tipo di disco.
SERVICE-STATUS.XML	Nodo + percorso 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 riparazione segmento, durata lavoro di riparazione, riavvii processo automatici e terminazione processo automatica.
STORAGE-GRADE.XML	ID grado storage + Nome grado storage + ID nodo storage + percorso del nodo storage	File di definizioni di livello di archiviazione per ogni nodo di archiviazione.

Nome del file	Campi	Descrizione
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 del supporto software e dettagli sulle operazioni di S3.
SYSTEM-ALERTS.XML	Nome + gravità + Nome nodo + Stato avviso + Nome sito + tempo di attivazione avviso + tempo di risoluzione avviso + ID regola + ID nodo + ID sito + tacitato + altre annotazioni + altre etichette	Avvisi di sistema correnti che indicano potenziali problemi nel sistema StorageGRID.
USERAGENTS.XML	Agente utente + numero di giorni + richieste HTTP totali + byte totali acquisiti + byte totali recuperati + richieste PUT + richieste GET + richieste DELETE + richieste HEAD + richieste POST + richieste OPZIONI + tempo medio richiesta (ms) + tempo medio richiesta PUT (ms) + tempo medio richiesta GET (ms) + tempo medio richiesta ELIMINAZIONE (ms) + tempo medio richiesta HEAD (ms) + tempo medio richiesta POST (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. Dovete [Configurare l'AutoSupport dell'hardware](#) su ogni apparecchio.

Prima di iniziare

- L'utente ha effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Si dispone di ["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"](#) (connessioni in entrata non richieste).
- Se nella pagina StorageGRID AutoSupport è selezionato HTTP, è necessario ["configurare un server proxy"](#) inoltrare i pacchetti AutoSupport come HTTPS. I server AutoSupport di NetApp rifiuteranno i pacchetti inviati utilizzando il protocollo HTTP.
- Se si utilizza SMTP come protocollo per i pacchetti AutoSupport, è stato configurato un server di posta SMTP.

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.
- **Raccolta dei registri:** ["raccolgere manualmente i file di registro e i dati di sistema e inviare un pacchetto AutoSupport"](#) .

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 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.

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

Fasi

1. Selezionare **Supporto > 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 **Supporto > 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 **Supporto > 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 **Supporto > 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 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 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 **Supporto > 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 **Supporto > 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:

- Individuare la posizione del certificato CA.
- 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 gli apparecchi SG6000 e SG5700, ["Configurare AutoSupport in Gestore di sistema di SANtricity"](#)

I pacchetti AutoSupport delle appliance e-Series possono essere inclusi in StorageGRID AutoSupport se si configura la distribuzione AutoSupport per proxy in ["Gestore di sistema di SANtricity"](#).

StorageGRID AutoSupport non segnala problemi di hardware, ad esempio errori DIMM o HIC (host Interface Card). Tuttavia, alcuni guasti dei componenti potrebbero attivare ["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

- L'utente ha effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Hai l'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 **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 .

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



Inoltre, puoi ["raccogliere file di registro e dati di sistema più estesi"](#) e inviarli al sito di supporto NetApp .

Risolvere i problemi relativi ai 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**.

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 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 pacchetto.
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.`

Informazioni su ["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.

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

Prima di iniziare

- L'utente ha effettuato l'accesso a Grid Manager utilizzando un ["browser web supportato"](#).
- Si dispone di ["Autorizzazione di accesso root o amministratore dell'appliance di storage"](#).
- Hai configurato SANtricity AutoSupport:
 - Per gli apparecchi 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 da ["Nodo Admin mittente preferito"](#) e utilizzano quelli ["impostazioni proxy amministratore"](#) configurati in Gestore griglia.

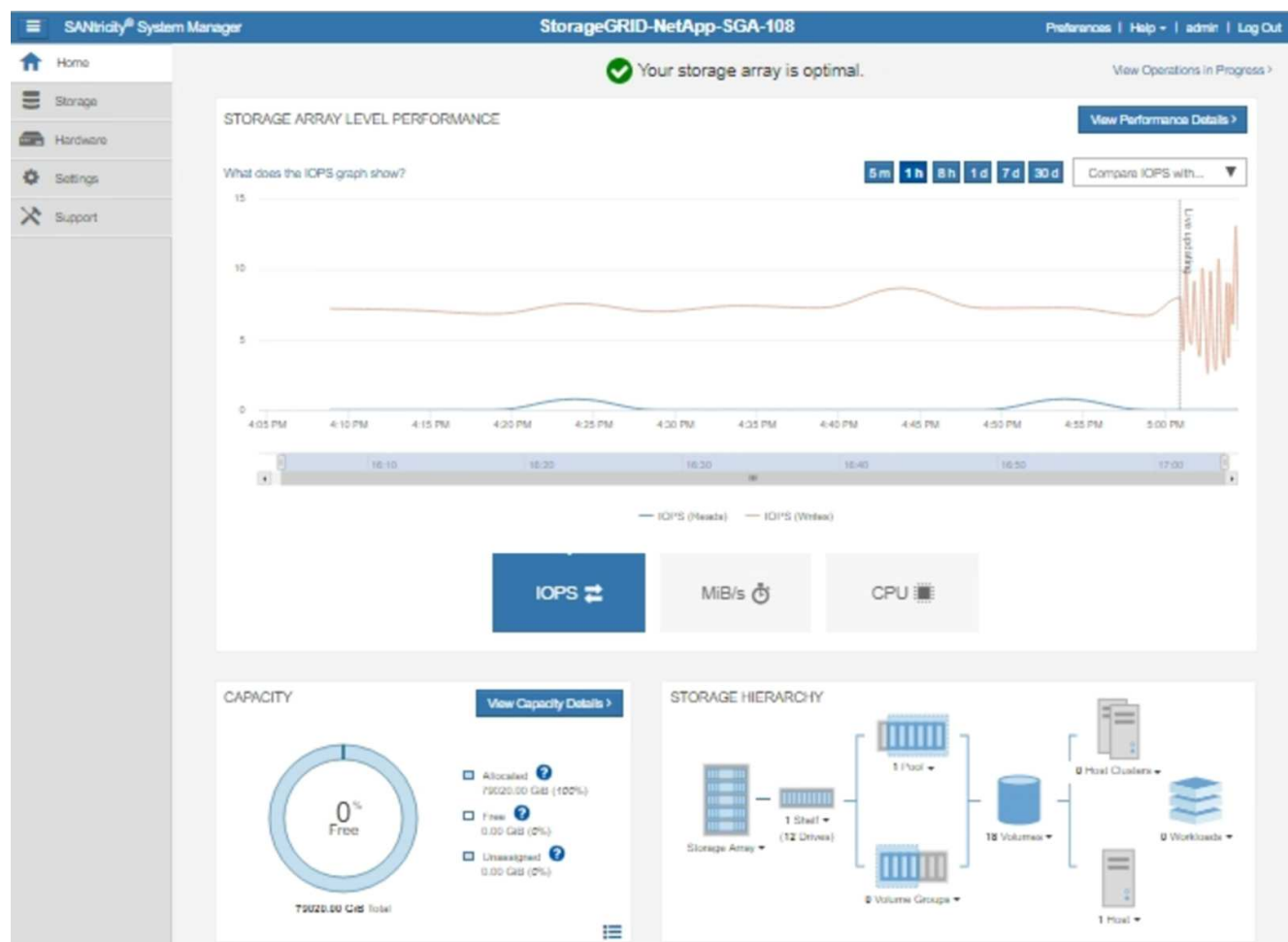


Questa procedura si applica solo alla configurazione di un server proxy StorageGRID per i pacchetti AutoSupport e-Series. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di e-Series AutoSupport, consultare ["Documentazione NetApp e-Series e SANtricity"](#).

Fasi

1. Nel Grid Manager, seleziona **Nodi**.
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 **Supporto > Centro supporto > * AutoSupport***.

Viene visualizzata la pagina AutoSupport Operations.

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 erogazione AutoSupport**.

Viene visualizzata la pagina Configura metodo di erogazione AutoSupport.

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



Il certificato che abilita HTTPS è preinstallato.

7. Selezionare **via Proxy server**.

8. Immettere `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. Immettere `10225` per il **numero 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 di StorageGRID, assicurarsi che l' "[Nodo Admin mittente preferito](#)" possa connettersi al sito di supporto NetApp ed eseguire nuovamente 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 © 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.