Web UIとメンテナンスコンソールを使用してサポートバンドルを送信する

Active IQ Unified Manager

NetApp
November 13, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ja-jp/active-iq-unified-manager-918/health-checker/task_send_asup_to_technical_support.html on November 13, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

Web UIとメンテナンスコンソールを使用してサポートバンドルを送信する . . . 1
Active IQ Unified Manager の Web UI
とメンテナンスコンソールを使用してサポートバンドルを送信する . . . 1
Active IQ Unified Manager でテクニカルサポートに AutoSupport メッセージを送信する . . . 1
オンデマンドのAutoSupportメッセージを送信する . . . 1
定期的なAutoSupportを有効にする . . . 2
オンデマンドサポートバンドルのアップロード . . . 2
HTTPプロキシ サーバを設定する . . . 3
Active IQ Unified Manager のメンテナンスコンソールにアクセスする . . . 3
Active IQ Unified Manager からサポートバンドルを生成してアップロードする . . . 4
Active IQ Unified Manager でWindowsクライアントを使用してサポートバンドルを取得する . . . 6
Active IQ Unified Manager で UNIX または Linux クライアントを使用してサポートバンドルを取得する . . . 6
例 . . . 7
Active IQ Unified Manager からテクニカルサポートにサポートバンドルを送信する . . . 8

Web UIとメンテナンスコンソールを使用してサポートバンドルを送信する

Active IQ Unified Manager の Web UI とメンテナンスコンソールを使用してサポートバンドルを送信する

サポート バンドルの送信が必要となるのは、問題についてAutoSupportメッセージよりも詳しい診断とトラブルシューティングが必要な場合です。Unified Manager Web UIおよびメンテナンス コンソールを使用して、サポート バンドルをテクニカル サポートに送信できます。

Unified Managerは、完全なサポート バンドルを最大2つ、軽量なサポート バンドルを3つ保存します。

関連情報

"Unified Managerのユーザ ロールと機能"

Active IQ Unified Manager でテクニカルサポートに AutoSupport メッセージを送信する

[AutoSupport]ページでは、定期的またはオンデマンドでAutoSupportメッセージをテクニカル サポート チームに送信することができます。サポート チームは、受け取った情報に基づいて、環境を正しく運用したり、環境の整合性を維持する手助けをすることができます。AutoSupportはデフォルトで有効になっており、NetApp Active IQのメリットを活用するためには有効にしておく必要があります。

Unified Managerサーバに関するシステム診断情報と詳細なデータを必要に応じてメッセージで送信したり、メッセージを定期的に送信するようにスケジュールしたり、さらにはサポート バンドルを生成してテクニカル サポート チームに送信することもできます。

ストレージ管理者ロールを持つユーザは、オンデマンドのAutoSupportメッセージとサポート バンドルを生成してテクニカル サポートに送信できます。ただし、定期的なAutoSupportを有効または無効にしたり、「HTTPプロキシ サーバの設定」セクションの説明に従ってHTTP設定を設定したりできるのは、管理者またはメンテナンス ユーザだけです。HTTPプロキシ サーバを使用する必要がある環境では、ストレージ管理者がオンデマンドのAutoSupportメッセージとサポート バンドルをテクニカル サポートに送信する前に設定を完了しておく必要があります。

オンデマンドの**AutoSupport**メッセージを送信する

テクニカル サポート、指定したEメール受信者、またはその両方に、オンデマンド メッセージを生成して送信できます。

手順

1. 一般 > **AutoSupport** に移動し、次のいずれかまたは両方のアクションを実行します：
2. AutoSupportメッセージをテクニカルサポートに送信する場合は、「**Send to Technical Support**」チェッ

クボックスを選択してください。

3. 特定のメール受信者にAutoSupportメッセージを送信する場合は、「メール受信者に送信」チェックボックスを選択し、受信者のメールアドレスを入力します。
4. *保存*をクリックします。
5. *「Generate and Send AutoSupport」*をクリックします。

定期的な**AutoSupport**を有効にする

問題の診断と解決のために、事前定義された特定のメッセージを定期的にテクニカル サポートに送信することができます。この機能は、デフォルトで有効に設定されています。無効になっている場合、管理者またはメンテナンス ユーザが設定を有効にできます。

手順

1. 一般 > **AutoSupport** に移動します。
2. 定期的なAutoSupportセクションで、*Active IQへのAutoSupportデータの定期的な送信を有効にする*チェックボックスを選択します。
3. 必要に応じて、「HTTPプロキシ サーバの設定」セクションの説明に従ってHTTPプロキシ サーバの名前、ポート、および認証情報を定義します。
4. *保存*をクリックします。

オンデマンドサポートバンドルのアップロード

トラブルシューティングの要件に基づいて、サポート バンドルを生成してテクニカルサポートに送信できます。Unified Managerでは、生成されたサポート バンドルのうち最新の2つだけが保持されます。それよりも古いサポート バンドルはシステムから削除されます。

一部のタイプのサポート データは、クラスタ リソースを大量に使用したり、完了までに時間がかかるため、完全なサポート バンドルを選択した場合は、どのデータ タイプをバンドルに含めるか、または含めないかを指定してサポート バンドルのサイズを削減できます。30日分のログと構成データベース レコードのみを含む軽量なサポート バンドル（パフォーマンス データ、取得記録ファイル、サーバ ヒープ ダンプは含まれない）を作成することもできます。

手順

1. 一般 > **AutoSupport** に移動します。
2. オンデマンドサポートバンドルのセクションで、*サポートバンドルを生成して送信する*をクリックします。
3. テクニカルサポートに簡易サポートバンドルを送信するには、「サポートバンドルの生成と送信」ポップアップで、「簡易サポートバンドルを生成する」チェックボックスを選択します。
4. または、完全なサポートバンドルを送信するには、*完全なサポートバンドルを生成する*チェックボックスを選択します。サポートバンドルに含める、または除外する特定のデータタイプを選択します。

> ⓘ データ タイプを1つも選択しなかった場合も、その他のUnified Managerデータを含むサポート バンドルが生成されます。

5. 「バンドルをテクニカルサポートに送信する」チェックボックスを選択して、バンドルを生成し、テクニカルサポートに送信します。このチェックボックスを選択しない場合、バンドルは生成され、Unified

Managerサーバにローカルに保存されます。生成されたサポートバンドルは、VMwareシステムでは/supportディレクトリ、Linuxシステムでは `/opt/netapp/data/support/`、Windowsシステムでは `ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support`に保存され、後で使用できます。

6. *送信*をクリックします。

HTTPプロキシ サーバを設定する

Unified Managerサーバからサポートに直接アクセスできない環境では、AutoSupportのコンテンツをサポートに送信するためのインターネット アクセスを提供するプロキシを指定できます。このセクションは、管理者およびメンテナンス ユーザのみが使用できます。

- **HTTP**プロキシを使用する

  HTTPプロキシとして使用するサーバを識別するには、このチェック ボックスをオンにします。

  プロキシ サーバのホスト名またはIPアドレス、およびサーバへの接続に使用するポート番号を入力します。

- 認証を使用する

  HTTPプロキシとして使用するサーバにアクセスするための認証情報を提供する必要がある場合は、このチェック ボックスをオンにします。

  HTTPプロキシでの認証に必要なユーザ名とパスワードを入力します。

ベーシック認証のみ提供するHTTPプロキシはサポートされていません。

Active IQ Unified Manager のメンテナンスコンソールにアクセスする

Unified Managerユーザ インターフェイスが動作状態でない場合、またはこのユーザ インターフェイスにない機能を実行する必要がある場合は、メンテナンス コンソールにアクセスしてUnified Managerシステムを管理できます。

開始する前に

Unified Managerをインストールして設定しておく必要があります。

15分間操作しないと、メンテナンス コンソールからログアウトされます。

VMwareにインストールした場合、VMwareコンソールからメンテナンス ユーザとしてすでにログインしているときは、Secure Shellを使用して同時にログインできません。

手順

1. 次の手順に従ってメンテナンス コンソールにアクセスします。

このオペレーティングシステムでは...	次の手順に従ってください。
VMware	a. Secure Shellを使用して、Unified Manager仮想アプライアンスのIPアドレスまたは完全修飾ドメイン名に接続します。 b. メンテナンス ユーザ名とパスワードを使用してメンテナンス コンソールにログインします。
Linux	a. Secure Shellを使用して、Unified ManagerシステムのIPアドレスまたは完全修飾ドメイン名に接続します。 b. メンテナンス ユーザ（umadmin）の名前とパスワードでシステムにログインします。 c. コマンド `maintenance_console`を入力し、Enterキーを押します。
Windows	a. 管理者のクレデンシャルでUnified Managerシステムにログインします。 b. Windows管理者としてPowerShellを起動します。 c. コマンド `maintenance_console`を入力し、Enterキーを押します。

Unified Managerメンテナンス コンソール メニューが表示されます。

Active IQ Unified Manager からサポートバンドルを生成してアップロードする

トラブルシューティングのサポートを受ける際に、診断情報を含むサポート バンドルを生成し、テクニカル サポートに送信することができます。

Unified Manager 9.8以降では、Unified Managerサーバがインターネットに接続されていれば、メンテナンス コンソールからNetAppにサポート バンドルをアップロードすることもできます。

開始する前に

メンテナンス コンソールにメンテナンス ユーザとしてアクセスできる必要があります。

一部のタイプのサポート データは、クラスタ リソースを大量に使用したり、完了までに時間がかかるため、完全なサポート バンドルを選択した場合は、どのデータ タイプをバンドルに含めるか、または含めないかを指定してサポート バンドルのサイズを削減できます。30日分のログと構成データベース レコードのみを含む軽量なサポート バンドル（パフォーマンス データ、取得記録ファイル、サーバ ヒープ ダンプは含まれない）を作成することもできます。

Unified Managerでは、生成されたサポート バンドルのうち最新の2つだけが保持されます。それよりも古いサポート バンドルはシステムから削除されます。

手順

1. メンテナンスコンソールの*Main Menu*で、*Support/Diagnostics*を選択します。

2. サポートバンドルに含めたい詳細レベルに応じて、*簡易サポートバンドルを生成*または*サポートバンドルを生成*を選択してください。
3. 完全なサポート バンドルを選択した場合は、次のデータ タイプを選択または選択解除してサポート バンドルに含めるか除外するかを指定します。

   - データベースダンプ

     MySQL Serverデータベースのダンプ。

   - ヒープ ダンプ

     主要なUnified Managerサーバ プロセスの状態のSnapshot。このオプションはデフォルトでは無効になっており、カスタマー サポートから要求された場合にのみ選択します。

   - 取得時の録音

     Unified Managerと監視対象クラスタの間の全通信の記録。

   すべてのデータ タイプを選択解除しても、それ以外のUnified Managerデータでサポート バンドルが生成されます。

4. タイプ `g`、Enterキーを押してサポートバンドルを生成します。

   サポート バンドルの生成ではメモリが大量に消費されるため、この時点でサポート バンドルを生成するかどうかを確認するプロンプトが表示されます。

5. タイプ `y`、Enterキーを押してサポートバンドルを生成します。

   現時点でサポートバンドルを生成しない場合は、 `n`と入力し、Enterキーを押してください。

6. 完全なサポート バンドルにデータベース ダンプ ファイルを含めるように指定した場合は、パフォーマンス統計の対象期間を指定するためのプロンプトが表示されます。パフォーマンス統計の取り込みには多くの時間とスペースが必要になることがあるため、取り込まずにデータベースをダンプすることもできます。

   a. 開始日を「YYYYMMDD」の形式で入力します。

      例えば、2021年1月1日の場合は `20210101`と入力します。パフォーマンス統計を含めない場合は `n`と入力します。

   b. 統計を収集する期間（指定した開始日の午前0時からの日数）を入力します。

      1から10までの数値を入力できます。

   パフォーマンス統計を含める場合は、収集期間が表示されます。

7. サポートバンドルが作成されると、NetAppにアップロードするかどうかを尋ねられます。 `y`と入力し、Enterキーを押します。

   サポート ケース番号を入力するように求められます。

8. ケース番号がすでにある場合は、その番号を入力してEnterキーを押します。それ以外の場合は、そのま

まEnterキーを押します。

サポート バンドルがNetAppにアップロードされます。

Unified Managerサーバがインターネットに接続されていない場合や何らかの理由でサポート バンドルをアップロードできない場合は、手動で取得して送信できます。取得するには、SFTPクライアントを使用するか、UNIXまたはLinuxのCLIコマンドを使用します。Windows環境では、リモート デスクトップ（RDP）を使用してサポート バンドルを取得することができます。

生成されたサポート バンドルは、VMwareシステムの場合は/supportディレクトリ、Linuxシステムの場合は/opt/netapp/data/support/、Windowsシステムの場合はProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\supportに格納されます。

関連情報

"Unified Managerのユーザ ロールと機能"

Active IQ Unified Manager でWindowsクライアントを使用してサポートバンドルを取得する

Windowsを使用している場合は、ツールをダウンロードしてインストールすることにより、Unified Managerサーバからサポート バンドルを取得することができます。このサポート バンドルをテクニカル サポートに送信して、問題の詳しい診断を受けることができます。使用可能なツールには、FilezillaやWinSCPなどがあります。

開始する前に

このタスクを実行するには、maintenanceユーザである必要があります。

SCPまたはSFTPをサポートするツールを使用する必要があります。

手順

1. サポート バンドルを取得するためのツールをダウンロードしてインストールします。
2. ツールを開きます。
3. Unified Manager管理サーバにSFTP経由で接続します。

   ツールに/supportディレクトリの内容が表示され、既存のサポート バンドルをすべて確認できます。
4. サポート バンドルのコピー先となるディレクトリを選択します。
5. コピーするサポート バンドルを選択し、ツールを使用してUnified Managerサーバからローカル システムにファイルをコピーします。

Active IQ Unified Manager で UNIX または Linux クライアントを使用してサポートバンドルを取得する

UNIXまたはLinuxを使用している場合は、Linuxクライアント サーバでコマンドライン インターフェイス（CLI）を使用して、vAppからサポート バンドルを取得することがで

きます。サポート バンドルの取得には、SCPまたはSFTPを使用します。

開始する前に

このタスクを実行するには、maintenanceユーザである必要があります。

メンテナンス コンソールを使用してサポート バンドルを生成し、サポート バンドル名を確認しておきます。

手順

1. Linuxクライアント サーバを使用して、Telnetまたはコンソール経由でCLIにアクセスします。
2. /support ディレクトリにアクセスします。
3. 次のコマンドを使用して、サポート バンドルを取得してローカル ディレクトリにコピーします。

対象	使用するコマンド
SCP	`scp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>`
SFTP	`sftp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>`

サポート バンドルの名前は、メンテナンス コンソールを使用してサポート バンドルを生成するときに自動的に付けられます。

4. maintenanceユーザのパスワードを入力します。

例

次の例では、SCPを使用してサポート バンドルを取得します。

```
        `$ scp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
support_bundle_20160216_145359.7z   100%  119MB  11.9MB/s   00:10
```

次の例では、SFTPを使用してサポート バンドルを取得します。

```
        `$ sftp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
Connected to 10.228.212.69.
Fetching /support/support_bundle_20130216_145359.7z to
./support_bundle_20130216_145359.7z
/support/support_bundle_20160216_145359.7z
```

Active IQ Unified Manager からテクニカルサポートにサポートバンドルを送信する

問題についてAutoSupportメッセージよりも詳細な診断情報とトラブルシューティング情報が必要である場合は、テクニカル サポートにサポート バンドルを送信します。

開始する前に

テクニカル サポートに送信するには、サポート バンドルへのアクセス権が必要です。

テクニカル サポートのWebサイトで生成されたケース番号が必要です。

手順

1. NetAppサポート サイトにログインします。
2. ファイルをアップロードします。

   "How to upload a file to NetApp"

著作権に関する情報

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S.このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータ ソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用権を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用権については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、http://www.netapp.com/TMに記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。