



AutoSupportの管理

SANtricity 11.8

NetApp
December 16, 2024

目次

AutoSupportの管理	1
AutoSupport機能の概要	1
AutoSupport機能のワークフロー	2
AutoSupport機能の有効化または無効化	2
AutoSupportの配信方法の設定	3
AutoSupportディスパッチのスケジュール設定	4
AutoSupportディスパッチの送信	5
AutoSupportステータスの表示	5
AutoSupportログの表示	6
AutoSupportメンテナンス時間の有効化	6
AutoSupportメンテナンス時間の無効化	7

AutoSupportの管理

AutoSupport機能の概要

AutoSupport機能は、ストレージレイの健全性を監視し、テクニカルサポートに自動ディスパッチを送信します。

テクニカルサポートは、AutoSupportデータをリアクティブに使用してお客様の問題の診断と解決を迅速化し、潜在的な問題をプロアクティブに検出して回避します。

AutoSupportデータには、ストレージレイの構成、ステータス、パフォーマンス、およびシステムイベントに関する情報が含まれます。AutoSupport データにユーザデータが含まれることはありません。ディスパッチはすぐに送信することも、スケジュールに従って送信することもできます（日次および週次）。

主なメリット

AutoSupport機能の主なメリットは次のとおりです。

- ケースの解決時間の短縮
- 高度な監視でインシデント管理を迅速化
- スケジュールに基づく自動レポート、および重大イベントに関する自動レポート
- 選択したコンポーネント（ドライブなど）のハードウェア交換要求を自動化
- 問題が発生した場合は、お客様の邪魔にならない方法で通知し、テクニカルサポートが修正措置を講じるための情報を提供します。
- ディスパッチを監視して構成に関する既知の問題を検出するAutoSupport分析ツール

個々のAutoSupport機能

AutoSupport 機能は、個別に有効にする3つの機能で構成されています。

- ***Basic AutoSupport ***--ストレージ・レイが自動的にデータを収集してテクニカル・サポートに送信することを可能にします
- *** AutoSupport OnDemand***--問題 のトラブルシューティングに必要なときに、テクニカルサポートが以前のAutoSupport ディスパッチの再送信を要求できるようにします。転送はすべて、AutoSupportサーバではなくストレージレイから開始されます。ストレージレイはAutoSupportサーバに定期的にコンタクトし、保留中の再送信要求がないかどうかをチェックし、適切に応答します。
- **リモート診断**--問題 のトラブルシューティングに必要な場合に、テクニカルサポートが最新のAutoSupport ディスパッチをリクエストできるようにします。転送はすべて、AutoSupportサーバではなくストレージレイから開始されます。ストレージレイはAutoSupportサーバに定期的にコンタクトし、保留中の新しい要求がないかどうかをチェックし、適切に応答します。

AutoSupportとサポートデータの収集の違い

ストレージレイでは、次の2つの方法でサポートデータを収集できます。

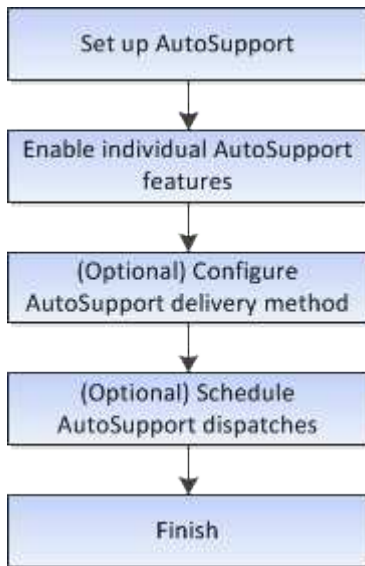
- *** AutoSupport 機能***--データが自動的に収集されます。

- サポートデータの収集オプション--データを収集して手動で送信する必要があります。

データが自動的に収集されて送信されるため、AutoSupport機能の方が簡単です。AutoSupportデータをプロアクティブに使用して、問題を未然に防止できます。AutoSupport機能を使用すると、テクニカルサポートがデータにアクセスできるため、トラブルシューティングにかかる時間が短縮されます。このような理由から、AutoSupport機能を使用することを推奨します。

AutoSupport機能のワークフロー

System Managerでは、次の手順でAutoSupport機能を設定します。



AutoSupport機能の有効化または無効化

AutoSupport機能およびAutoSupportの個々の機能は、初期セットアップ時に有効にすることも、あとから有効または無効にすることもできます。

開始する前に

AutoSupport OnDemandまたはRemote Diagnosticsを有効にする場合は、AutoSupportの配信方法をHTTPSに設定する必要があります。

タスクの内容

AutoSupport機能はいつでも無効にできますが、有効のままにしておくことを強く推奨します。AutoSupport機能を有効にすると、ストレージアレイに問題が発生した場合に、迅速に原因を特定して解決できます。

AutoSupport機能は、個別に有効にする3つの機能で構成されています。

- *Basic AutoSupport*--ストレージ・アレイが自動的にデータを収集してテクニカル・サポートに送信することを可能にします
- *AutoSupport OnDemand*--問題のトラブルシューティングに必要なときに、テクニカルサポートが以前のAutoSupport ディスパッチの再送信を要求できるようにします。転送はすべて、AutoSupportサーバではなくストレージアレイから開始されます。ストレージアレイはAutoSupportサーバに定期的にコンタクトし、保留中の再送信要求がないかどうかをチェックし、適切に応答します。

- リモート診断--問題 のトラブルシューティングに必要な場合に、テクニカルサポートが最新のAutoSupport ディスパッチをリクエストできるようにします。転送はすべて、AutoSupportサーバではなくストレージレイから開始されます。ストレージレイはAutoSupportサーバに定期的にコンタクトし、保留中の新しい要求がないかどうかをチェックし、適切に応答します。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. AutoSupport 機能の有効化/無効化*を選択します。
3. 有効にするAutoSupport機能の横にあるチェックボックスをオンにします。

ダイアログボックス内の項目のインデントによって示されるように、フィーチャーは相互に依存します。たとえば、Remote Diagnosticsを有効にするには、まずAutoSupport OnDemandを有効にする必要があります。

4. [保存（ Save ）]をクリックします。

AutoSupportを無効にすると、ホームページに通知が表示されます。[無視]をクリックすると、通知を閉じることができます。

AutoSupportの配信方法の設定

AutoSupport機能では、テクニカルサポートにディスパッチを配信するために、HTTPS、HTTP、SMTPの各プロトコルがサポートされています。

開始する前に

- AutoSupport機能を有効にする必要があります。有効になっているかどうかは、AutoSupportページで確認できます。
- ネットワークにDNSサーバをインストールし、設定する必要があります。DNSサーバのアドレスがSystem Managerで設定されている必要があります（このタスクは[ハードウェア]ページから実行できます）。

タスクの内容

各プロトコルを確認します。

- * HTTPS *-- HTTPSを使用して、テクニカルサポートの宛先サーバーに直接接続できます。AutoSupport OnDemandまたはRemote Diagnosticsを有効にする場合は、AutoSupport の配信方法をHTTPSに設定する必要があります。
- * HTTP *-- HTTPを使用して、テクニカルサポートの宛先サーバーに直接接続できます。
- **Email**-- AutoSupport ディスパッチの配信方法として電子メールサーバーを使用できます



- HTTPS / HTTPとEメールの配信方法*の違い。SMTPを使用するEメール配信方法とHTTPSおよびHTTP配信方法の間には、重要な違いがいくつかあります。まず、Eメールではディスパッチのサイズが5MBに制限されるため、ASUPデータ収集の一部はディスパッチされません。次に、AutoSupport OnDemand機能は、HTTPおよびHTTPSメソッドでのみ使用できます。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。

2. AutoSupport 配信方法の設定 * を選択します。

ディスパッチの配信方法を示すダイアログボックスが表示されます。

3. 目的の配信方法を選択し、その配信方法のパラメータを選択します。次のいずれかを実行します。

◦ [HTTPS]または[HTTP]を選択した場合は、次のいずれかの配信パラメータを選択します。

- * direct*--このデリバリーパラメータはデフォルトで選択されています。このオプションを選択すると、HTTPSまたはHTTPプロトコルを使用してテクニカルサポートのデスティネーションシステムに直接接続できます。
- プロキシ・サーバ経由--このオプションを選択すると'テクニカル・サポート・システムとの接続を確立するために必要なHTTPプロキシ・サーバの詳細を指定できますホストアドレスとポート番号を指定する必要があります。ただし、ホスト認証の詳細（ユーザ名とパスワード）を入力する必要があるのは、必要な場合だけです。
- プロキシ自動設定（PAC）スクリプト経由-- Proxy Auto-Configuration（PAC）スクリプトファイルの場所を指定します。PACファイルを使用すると、テクニカルサポートのデスティネーションシステムとの接続を確立するために適切なプロキシサーバが自動的に選択されます。

◦ [Email]を選択した場合は、次の情報を入力します。

- メールサーバのアドレス（完全修飾ドメイン名、IPv4アドレス、またはIPv6アドレス）。
- AutoSupportディスパッチEメールの[差出人]フィールドに表示されるEメールアドレス。
- オプション。設定テストを実行する場合：AutoSupport システムがテストディスパッチを受信したときに確認が送信されるEメールアドレス。
- メッセージを暗号化する場合は、暗号化タイプとして*SMTPS*または*STARTTLS *を選択し、暗号化されたメッセージのポート番号を選択します。それ以外の場合は、*なし*を選択します。
- 必要に応じて、送信元およびメールサーバとの認証に使用するユーザ名とパスワードを入力します。

4. これらのASUPディスパッチの配信をファイアウォールでブロックしている場合は、次のURLをホワイトリストに追加します。 <https://support.netapp.com/put/AsupPut/>

5. Test Configuration *をクリックして、指定された配信パラメータを使用してテクニカルサポートサーバーへの接続をテストします。AutoSupport On-Demand機能を有効にした場合は、AutoSupport OnDemandディスパッチの配信のための接続もシステムでテストされます。

設定テストに失敗した場合は、設定を確認し、もう一度テストを実行してください。テストが引き続き失敗する場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

6. [保存（Save）]をクリックします。

AutoSupportディスパッチのスケジュール設定

System Managerでは、AutoSupportディスパッチのデフォルトのスケジュールが自動的に作成されます。必要に応じて、独自のスケジュールを指定できます。

開始する前に

AutoSupport機能を有効にする必要があります。有効になっているかどうかは、AutoSupportページで確認で

きます。

タスクの内容

- 毎日の時刻--毎日のディスパッチが収集され、指定した期間内に毎日送信されます。System Managerは、範囲内のランダムな時間を選択します。時間はすべて協定世界時（UTC）です。これはストレージレイの現地時間とは異なる場合があります。ストレージレイのローカル時間をUTCに変換する必要があります。
- 週次日--週次ディスパッチが収集され、週に1回送信されます。System Managerでは、指定した日にちからランダムな日にちが選択されます。週次ディスパッチの実行を許可しない曜日の選択を解除します。System Managerでは、許可した日にちからランダムな日にちが選択されます。
- 週次時間--週次ディスパッチが収集され、指定した期間に週に1回送信されます。System Managerは、範囲内のランダムな時間を選択します。時間はすべて協定世界時（UTC）です。これはストレージレイの現地時間とは異なる場合があります。ストレージレイのローカル時間をUTCに変換する必要があります。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. 「* AutoSupport ディスパッチのスケジュール設定*」を選択します。

AutoSupport ディスパッチのスケジュール設定ウィザードが表示されます。

3. ウィザードの手順に従います。

AutoSupport ディスパッチの送信

System Managerでは、スケジュールされたディスパッチを待たずにAutoSupport ディスパッチをテクニカルサポートに送信できます。

開始する前に

AutoSupport機能を有効にする必要があります。有効になっているかどうかは、AutoSupportページで確認できます。

タスクの内容

この処理では、サポートデータが収集されてテクニカルサポートに自動的に送信され、問題のトラブルシューティングが可能になります。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. 「AutoSupport ディスパッチを送信」を選択します。

[Send AutoSupport Dispatch]ダイアログボックスが表示されます。

3. 「*送信」を選択して操作を確定します。

AutoSupport ステータスの表示

AutoSupportページには、AutoSupport機能と個々のAutoSupport機能が現在有効になっ

ているかどうかが表示されます。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. タブのすぐ下にあるページの右側を見て、基本的なAutoSupport機能が有効になっているかどうかを確認します。
3. 疑問符にカーソルを合わせると、個々のAutoSupport機能が有効になっているかどうかが表示されます。

AutoSupportログの表示

AutoSupportログには、ステータス、ディスパッチ履歴、およびAutoSupportディスパッチの配信中に発生したエラーに関する情報が記録されます。

タスクの内容

複数のログファイルが存在する可能性があります。現在のログファイルが200KBに達するとアーカイブされ、新しいログファイルが作成されます。アーカイブされたログファイルの名前は `ASUPMessages.no_n` には1~9の整数を指定します。複数のログファイルが存在する場合は、最新のログと前のログのどちらを表示するかを選択できます。

- `*current log *`--キャプチャされた最新のイベントのリストを表示します
- `アーカイブログ`--以前のイベントのリストを表示します

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. 「* AutoSupport ログを表示*」を選択します。

ダイアログボックスが表示され、現在のAutoSupportログが一覧表示されます。

3. 以前のAutoSupport ログを表示するには、[アーカイブ済み]ラジオ・ボタンを選択し、[* AutoSupport ログの選択*]ドロップダウン・リストからログを選択します。

[Archived]オプションは、ストレージレイにアーカイブログが存在する場合にのみ表示されます。

選択したAutoSupportログがダイアログボックスに表示されます。

4. オプション： AutoSupport ログを検索するには、*検索*ボックスにキーワードを入力し、*検索*をクリックします。

再度*検索*をクリックして、用語のその他の出現箇所を検索します。

AutoSupportメンテナンス時間の有効化

エラーイベント発生時に自動でチケットが作成されないようにするには、AutoSupportメンテナンス期間を有効にします。通常運用モードでは、問題が発生した場合、ストレージレイはAutoSupportを使用してサポートケースをオープンします。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. AutoSupport メンテナンス期間を有効にする*を選択します。
3. メンテナンス時間の要求が処理されたことの確認を受け取るEメールアドレスを入力します。

設定に応じて、最大5つのEメールアドレスを入力できます。複数のアドレスを追加する場合は、[別の電子メールを追加]を選択して別のフィールドを開きます。

4. メンテナンス期間を有効にする期間（時間）を指定します。

サポートされる期間は最大で72時間です。

5. 「* はい *」をクリックします。

エラーイベント発生時のAutoSupport自動チケット作成は、指定された期間の間、一時的に抑制されません。

終了後

メンテナンス時間は、ストレージレイからの要求がAutoSupportサーバで処理されるまで開始されません。ストレージレイのメンテナンス作業を実行する前に、確認のEメールが届いていることを確認してください。

AutoSupportメンテナンス時間の無効化

エラーイベント発生時に自動でチケットが作成されるようにするには、AutoSupportメンテナンス期間を無効にしてください。AutoSupportのメンテナンス期間を無効にすると、問題が発生した場合、ストレージレイはAutoSupportを使用してサポートケースをオープンします。

手順

1. メニューを選択AutoSupport します。[Support Center]>[Support]（サポートセンター）タブ。
2. [* AutoSupport メンテナンス期間を無効にする*]を選択します。
3. メンテナンス時間無効化の要求が処理されたことの確認を受け取るEメールアドレスを入力します。

設定に応じて、最大5つのEメールアドレスを入力できます。複数のアドレスを追加する場合は、[別の電子メールを追加]を選択して別のフィールドを開きます。

4. 「* はい *」をクリックします。

エラーイベント発生時のAutoSupport自動チケット作成が有効になっています。

終了後

メンテナンス時間は、ストレージレイからの要求がAutoSupportサーバで処理されるまで終了しません。確認のEメールが送信されるまで待ってから、次に進んでください。

著作権に関する情報

Copyright © 2024 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权を有し、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权については、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。