



AutoSupport

ONTAP 9

NetApp
April 24, 2024

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/ja-jp/ontap/system-admin/autosupport-manage-settings-task.html> on April 24, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

| | |
|---|---|
| AutoSupport | 1 |
| System Manager を使用して AutoSupport 設定を管理します | 1 |
| CLI を使用して AutoSupport を管理します | 3 |

AutoSupport

System Manager を使用して AutoSupport 設定を管理します

System Managerを使用して、AutoSupportアカウントの設定を管理できます。

次の手順を実行できます。

AutoSupport 設定を表示します

System Manager を使用して、AutoSupport アカウントの設定を表示できます。

手順

1. System Manager で、* Cluster > Settings * の順にクリックします。

「* AutoSupport *」セクションには、次の情報が表示されます。

- ステータス
- 転送プロトコル
- プロキシサーバ
- 送信元 E メールアドレス

2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[その他のオプション]*を選択します。

AutoSupport 接続と E メール設定については、追加情報が表示されます。また、メッセージの転送履歴も表示されます。

AutoSupport データを生成して送信します

System Manager では、AutoSupport メッセージの生成を開始して、データを収集するクラスターノードを選択できます。

手順

1. System Managerで、* Cluster > Settings *の順に選択します。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[生成して送信]*を選択します。
3. 件名を入力します。
4. [データの収集元]*のチェックボックスをオンにして、データの収集元のノードを指定します。

AutoSupport への接続をテストします

System Manager からテストメッセージを送信して、AutoSupport への接続を確認できます。

手順

1. System Manager で、* Cluster > Settings * の順にクリックします。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[Test Connectivity]*を選択します。

3. メッセージの件名を入力します。

AutoSupport を有効または無効にします

AutoSupportは、可能性のある構成上の問題をプロアクティブに特定し、サポートケースを迅速に解決するなど、NetAppのお客様に実証済みのビジネスメリットを提供します。新しいシステムでは、AutoSupportはデフォルトで有効になっています。必要に応じて、System Managerを使用して、ストレージシステムのヘルスを監視して通知メッセージを送信するAutoSupportの機能を無効にすることができます。AutoSupport を無効にしたあとで再度有効にすることができます。

このタスクについて

AutoSupportを無効にする前に、NetAppコールホームシステムをオフにすると、次の利点が失われることに注意してください。

- **ヘルスマニタリング**：AutoSupportはストレージシステムのヘルスを監視し、テクニカルサポートおよび社内のサポート部門に通知を送信します。
- **自動化**：AutoSupportはサポートケースのレポートを自動化します。ほとんどのサポートケースは、お客様が問題に気付く前に自動的にオープンされます。
- **迅速な解決**：AutoSupportデータを送信するシステムでは、AutoSupportデータを送信しないシステムと比較して、サポートケースが半分の時間で解決されます。
- **アップグレードの高速化**：AutoSupportは、System Managerのバージョンアップグレード、アドオン、更新、ファームウェア更新の自動化など、お客様のセルフサービスワークフローを強化します。
- **その他の機能**：他のツールの特定の機能（BlueXPの一部のワークフローなど）は、AutoSupportが有効な場合にのみ機能します。

手順

1. [* Cluster]>[Settings]（設定）*を選択します。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[無効化]*を選択します。
3. AutoSupportを再度有効にする場合は、* AutoSupport セクションで **[kebab アイコン]**をクリックし、[有効化]*を選択します。

サポートケースの生成を抑制します

ONTAP 9.10.1 以降の場合、System Manager から AutoSupport に要求を送信して、サポートケースの生成を抑制することができます。

このタスクについて

サポートケースの生成を抑制するには、抑制を実行するノードと時間数を指定します。

システムのメンテナンス中に AutoSupport で自動ケースを作成しない場合は、サポートケースを抑制することが特に役立ちます。

手順

1. [* Cluster]>[Settings]（設定）*を選択します。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[Suppress Support Case Generation]*を選択します。
3. 抑制を実行する時間数を入力します。

4. 抑制を実行するノードを選択します。

サポートケースの生成を再開

ONTAP 9.10.1 以降では、System Manager を使用してサポートケースが抑制されていれば AutoSupport から生成を再開できます。

手順

1. [* Cluster]>[Settings] (設定) *を選択します。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[Resume Support Case Generation]*を選択します。
3. 生成を再開するノードを選択します。

AutoSupport の設定を編集します

System Manager を使用して、AutoSupport アカウントの接続や E メールの設定を変更することができます。

手順

1. [* Cluster]>[Settings] (設定) *を選択します。
2. AutoSupport セクションで、**[kebab アイコン]**をクリックし、[その他のオプション]*を選択します。
3. [接続]セクションまたは[電子メール]セクションで、[編集アイコン] をクリックして、いずれかのセクションの設定を変更します。

CLI を使用して AutoSupport を管理します

Manage AutoSupport の概要

AutoSupport は、システムヘルスをプロアクティブに監視し、ネットアップテクニカルサポート、社内のサポート部門、およびサポートパートナーにメッセージを自動的に送信します。テクニカルサポートへの AutoSupport メッセージの送信はデフォルトで有効になりますが、メッセージを社内のサポート部門に送信する場合は、適切なオプションを設定し、有効なメールホストを指定する必要があります。

AutoSupport 管理を実行できるのはクラスタ管理者だけです。Storage Virtual Machine (SVM) 管理者には AutoSupport へのアクセス権はありません。

AutoSupport は、ストレージシステムの初回設定時にデフォルトで有効になります。AutoSupport は、AutoSupport が有効になってから 24 時間後にテクニカルサポートへのメッセージ送信を開始します。この間隔を 24 時間よりも短くするには、システムをアップグレードまたはリバートするか、AutoSupport 設定を変更するか、システムの時間を 24 時間以外の時間に変更します。



AutoSupport はいつでも無効にできますが、常に有効にしておく必要があります。AutoSupport を有効にしておくと、ストレージ・システムに問題が発生したときに、迅速に原因を判断し解決できます。デフォルトでは、AutoSupport を無効にした場合でも、AutoSupport の情報が収集されてローカルに格納されます。

AutoSupport の詳細については、NetApp Support Siteを参照してください。

関連情報

- ["ネットアップサポート"](#)
- ["ONTAP コマンドの詳細については、AutoSupport の CLI を参照してください"](#)

AutoSupport と Active IQ Digital Advisor を使用します

ONTAP の AutoSupport コンポーネントはテレメトリを収集し、分析用に送信します。Active IQ デジタルアドバイザーは AutoSupport からデータを分析し、プロアクティブなサポートと最適化を提供します。Active IQ は、人工知能を使用して潜在的な問題を特定し、ビジネスに影響が及ぶ前に解決を支援します。

Active IQ では、クラウドベースのポータルとモバイルアプリを通じて、実用的な予測分析とプロアクティブなサポートを提供することで、グローバルハイブリッドクラウド全体でデータインフラを最適化できます。SupportEdge との契約が締結されているネットアップのすべてのお客様は、Active IQ が提供するデータ主体の分析情報と推奨事項を利用できます（機能は製品やサポートレベルによって異なります）。

Active IQ でできることは次のとおりです。

- アップグレードを計画する。Active IQ では、ONTAP の新しいバージョンにアップグレードすることで解決可能な問題が環境内で特定されます。また、アップグレードを計画する際に役立つ Upgrade Advisor コンポーネントも用意されています。
- システムの健全性を表示します。Active IQ ダッシュボードで、健全性に関する問題が報告されるため、これらの問題の解決に役立ちます。システム容量を監視して、ストレージスペースが不足しないようにします。システムのサポートケースを表示します。
- パフォーマンスを管理Active IQ には、System Manager に表示されるよりも長時間にわたるシステムパフォーマンスが表示されます。パフォーマンスに影響を与えている構成やシステムの問題を特定します。
- 効率性の最大化Storage Efficiency 指標を表示し、より多くのデータをより少ないスペースに格納する方法を特定します。
- インベントリと構成を表示します。Active IQ は、インベントリおよびソフトウェアとハードウェアの構成に関するすべての情報を表示します。サービス契約がいつ期限切れになるかを確認し、サービス契約を更新してサポートを継続するかを確認します。

関連情報

["ネットアップのマニュアル：Active IQ Digital Advisor"](#)

["Active IQ を起動します"](#)

["SupportEdge サービス"](#)

AutoSupport メッセージが送信されるタイミングおよび場所

AutoSupport は、メッセージの種類に応じた宛先にメッセージを送信します。AutoSupport がメッセージを送信するタイミングと場所を知ると、E メールで受信するメッセージまたは Active IQ（旧 My AutoSupport）Web サイトに表示されるメッセージを把握するのに役立ちます。

特に指定がないかぎり、次の表に示す設定はのパラメータです `system node autosupport modify` コマンドを実行します

イベントトリガー型メッセージ

修正措置を必要とするシステムでイベントが発生した場合には、AutoSupport からイベントトリガー型メッセージが自動的に送信されます。

| メッセージが送信されたとき | メッセージの送信先 |
|-----------------------------------|---|
| AutoSupport は、EMS のトリガーイベントに応答します | で指定されたアドレス <code>-to</code> および <code>-noteto</code> 。（送信されるのはサービスに影響する重要なイベントのみ）。 で指定されたアドレス <code>-partner-address</code> テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> |

スケジュールされたメッセージ

AutoSupport は、定期的に複数のメッセージを自動的に送信します。

| メッセージが送信されたとき | メッセージの送信先 |
|--|--|
| 毎日（デフォルトでは、午前 12 時からチェックする必要がありますログメッセージとして送信される） | で指定されたアドレス <code>-partner-address</code> テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> |
| 毎日（デフォルトでは、午前 12 時からチェックする必要がありますパフォーマンスメッセージとして送信されます） <code>-perf</code> パラメータはに設定されます <code>true</code> | <code>partner-address</code> で指定されているアドレス テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> |
| 毎週（デフォルトでは、日曜日の午前 0 時から午前 1 時までの間に送信されます） | で指定されたアドレス <code>-partner-address</code> テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> |

手動でトリガーされるメッセージ

AutoSupport メッセージは、手動で送信または再送信できます。

| メッセージが送信されたとき | メッセージの送信先 |
|--|---|
| <p>を使用して、手動でメッセージを送信します <code>system node autosupport invoke</code> コマンドを実行します</p> | <p>を使用してURIを指定した場合 <code>-uri</code> のパラメータを指定します <code>system node autosupport invoke</code> コマンドを実行すると、メッセージがそのURIに送信されます。</p> <p>状況 <code>-uri</code> を省略すると、で指定したアドレスにメッセージが送信されます <code>-to</code> および <code>-partner-address</code>。このメッセージは、の場合はテクニカルサポートにも送信されます <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code>。</p> |
| <p>を使用して、手動でメッセージを送信します <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> コマンドを実行します</p> | <p>を使用してURIを指定した場合 <code>-uri</code> のパラメータを指定します <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> コマンドを実行すると、メッセージがそのURIに送信され、コアダンプファイルがそのURIにアップロードされます。</p> <p>状況 <code>-uri</code> では省略されています <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> コマンドを実行すると、メッセージがテクニカルサポートに送信され、コアダンプファイルがテクニカルサポートサイトにアップロードされます。</p> <p>どちらのシナリオでもそれが必要です <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> および <code>-transport</code> がに設定されます <code>https</code> または <code>http</code>。</p> <p>コアダンプファイルのサイズが大きいため、メッセージはで指定されたアドレスに送信されません <code>-to</code> および <code>-partner-addresses</code> パラメータ</p> |

| メッセージが送信されたとき | メッセージの送信先 |
|--|--|
| <p>を使用して、手動でメッセージを送信します <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> コマンドを実行します</p> | <p>を使用してURIを指定した場合 <code>-uri</code> のパラメータを指定します <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> コマンドを実行すると、メッセージがそのURIに送信され、パフォーマンスアーカイブファイルがそのURIにアップロードされます。</p> <p>状況 <code>-uri</code> では省略されています <code>`system node autosupport invoke-performance-archive`</code> メッセージがテクニカルサポートに送信され、パフォーマンスアーカイブファイルがテクニカルサポートサイトにアップロードされます。</p> <p>どちらのシナリオでもそれが必要です <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> および <code>-transport</code> がに設定されます <code>https</code> または <code>http</code>。</p> <p>パフォーマンスアーカイブファイルはサイズが大きいため、で指定したアドレスにメッセージが送信されません <code>-to</code> および <code>-partner-addresses</code> パラメータ</p> |
| <p>を使用して手動で過去のメッセージを再送信した <code>system node autosupport history retransmit</code> コマンドを実行します</p> | <p>で指定したURIだけに送信されます <code>-uri</code> のパラメータ <code>system node autosupport history retransmit</code> コマンドを実行します</p> |

テクニカルサポートによってトリガーされるメッセージです

テクニカルサポートは、AutoSupport OnDemand 機能を使用して、AutoSupport からのメッセージを要求できます。

| メッセージが送信されたとき | メッセージの送信先 |
|---|--|
| <p>AutoSupport が新しい AutoSupport メッセージを生成するという送信指示を取得したとき</p> | <p>で指定されたアドレス <code>-partner-address</code></p> <p>テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> および <code>-transport</code> がに設定されます <code>https</code></p> |
| <p>過去の AutoSupport メッセージを再送信するという送信指示を AutoSupport が受け取ったとき</p> | <p>テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> および <code>-transport</code> がに設定されます <code>https</code></p> |
| <p>コアダンプファイルまたはパフォーマンスアーカイブファイルをアップロードする新しい AutoSupport メッセージを生成するという送信指示を AutoSupport が受け取ったとき</p> | <p>テクニカルサポート（該当する場合 <code>-support</code> がに設定されます <code>enable</code> および <code>-transport</code> がに設定されます <code>https</code>。テクニカルサポートサイトにコアダンプファイルまたはパフォーマンスアーカイブファイルがアップロードされます。</p> |

AutoSupport でイベントトリガー型メッセージが作成されて送信される仕組み

AutoSupport では、トリガーイベントの処理時にイベントトリガー型 AutoSupport メッセージが作成されます。イベントトリガー型 AutoSupport メッセージは、対応処置が必要な問題を受信者に通知します。問題に関連する情報だけが含まれています。含めるコンテンツと、メッセージの受信者をカスタマイズできます。

AutoSupport では、次のプロセスを使用してイベントトリガー型 AutoSupport メッセージを作成し、送信します。

1. EMS がトリガーイベントを処理すると、EMS は AutoSupport に要求を送信します。

トリガーイベントは、AutoSupport のデスティネーションとで始まる名前を含むEMSイベントです `callhome`. プレフィックス。

2. AutoSupport により、イベントトリガー型 AutoSupport メッセージが作成されます。

AutoSupport は、トリガーに関連付けられたサブシステムから基本的な情報とトラブルシューティング情報を収集し、トリガーイベントに関連する情報のみが含まれたメッセージを作成します。

各トリガーには一連のデフォルトのサブシステムが関連付けられています。ただし、を使用して、追加のサブシステムをトリガーに関連付けることもできます `system node autosupport trigger modify` コマンドを実行します

3. AutoSupport は、で定義された受信者にイベントトリガー型AutoSupport メッセージを送信します `system node autosupport modify` コマンドにを指定します `-to`、`-noteto`、`-partner` `-address` および `-support` パラメータ

を使用して、特定のトリガーに対するAutoSupport メッセージの配信を有効または無効にできます `system node autosupport trigger modify` コマンドにを指定します `-to` および `-noteto` パラメータ

特定のイベントについて送信されるデータの例

。 `storage shelf PSU failed` EMSイベントによって、必須、ログファイル、ストレージ、RAID、HA、プラットフォームサブシステム、ネットワークサブシステム、および必須サブシステム、ログファイル、およびストレージサブシステムからのトラブルシューティングデータ。

将来の対応として送信されるAutoSupport メッセージにNFSに関するデータを含めることを決定します `storage shelf PSU failed` イベント：のNFSのトラブルシューティングレベルのデータを有効にするには、次のコマンドを入力します `callhome.shlf.ps.fault` イベント：

```
cluster1::\>
system node autosupport trigger modify -node node1 -autosupport
-message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

を参照してください `callhome`. プレフィックスはからドロップされます `callhome.shlf.ps.fault` を使用する場合のイベント `system node autosupport trigger` (CLIのAutoSupport イベントおよびEMSイベントで参照されている場合)。

AutoSupport メッセージの種類とその内容

AutoSupport メッセージには、サポートされているサブシステムに関するステータス情報が含まれていAutoSupport メッセージの内容を把握しておく、Eメールで受信したメッセージまたは Active IQ（旧 My AutoSupport）Web サイトに表示されたメッセージを解釈したり、応答したりするときに役立ちます。

| メッセージのタイプ | メッセージに含まれるデータのタイプ |
|---|---|
| イベントトリガー型 | イベントが発生した特定のサブシステムに関するコンテキスト依存データが含まれるファイル |
| 毎日 | ログファイル |
| パフォーマンス | 過去 24 時間以内にサンプリングされたパフォーマンスデータ |
| 毎週 | 設定データおよびステータスデータ |
| によってトリガーされます <code>system node autosupport invoke</code> コマンドを実行します | <p>で指定した値によって異なります <code>-type</code> パラメータ：</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>test</code> いくつかの基本データを含むユーザトリガー型メッセージを送信します。 <p>また、を使用して、テクニカルサポートからの自動応答Eメールが指定したEメールアドレス宛てに送信されます <code>-to</code> オプション。AutoSupport メッセージが受信されていることを確認できます。</p> <ul style="list-style-type: none">• <code>performance</code> パフォーマンスデータを送信します。• <code>all</code> 各サブシステムのトラブルシューティングデータを含む、週次メッセージと同様の一連のデータを含むユーザトリガー型メッセージを送信します。 <p>通常、テクニカルサポートからはこのメッセージが要求されます。</p> |
| によってトリガーされます <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> コマンドを実行します | ノードのコアダンプファイル |
| によってトリガーされます <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> コマンドを実行します | 指定された期間のパフォーマンスアーカイブファイル |

| メッセージのタイプ | メッセージに含まれるデータのタイプ |
|-----------------------------------|---|
| AutoSupport OnDemand によってトリガーされます | <p>AutoSupport OnDemand では、新しいメッセージまたは過去のメッセージを要求できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しいメッセージは、AutoSupport 収集のタイプに応じてにすることができます <code>test</code>、<code>all</code> または <code>performance</code>。 • 過去のメッセージは、再送信されるメッセージの種類によって異なります。 <p>AutoSupport OnDemand では、NetApp Support Site に次のファイルをアップロードする新しいメッセージを要求できます "mysupport.netapp.com" :</p> <ul style="list-style-type: none"> • コアダンプ • パフォーマンスアーカイブ |

AutoSupport サブシステムとは

各サブシステムは、AutoSupport がメッセージに使用する基本情報およびトラブルシューティング情報を提供します。各サブシステムはトリガーイベントとも関連付けられており、AutoSupport はトリガーイベントに関連する情報のみをサブシステムから収集できます。

AutoSupport は、状況に応じたコンテンツを収集します。を使用して、サブシステムおよびトリガーイベントに関する情報を表示できます `system node autosupport trigger show` コマンドを実行します

AutoSupport のサイズ割当量と時間割当量

AutoSupport は、サブシステム別に情報を収集し、各サブシステムのコンテンツにサイズ割当量と時間割当量を適用します。ストレージシステムが拡張すると、AutoSupport の割当量によって AutoSupport のペイロードが制御され、拡張性の高い AutoSupport データの配信が可能になります。

サブシステムのコンテンツがサイズ割当量または時間割当量を超えた場合、AutoSupport は情報の収集を停止し、AutoSupport のコンテンツを切り捨てます。コンテンツを切り捨てるのが容易ではない場合（バイナリファイルなど）、AutoSupport はそのコンテンツを除外します。

デフォルトのサイズ割当量と時間割当量の変更は、ネットアップサポートから指示があった場合にのみ行うようにしてください。を使用して、サブシステムのデフォルトのサイズ割当量と時間割当量を確認することもできます `autosupport manifest show` コマンドを実行します

イベントトリガー型 AutoSupport メッセージで送信されるファイル

イベントトリガー型 AutoSupport メッセージには、AutoSupport でメッセージが生成される原因となったイベントに関連付けられたサブシステムからの基本情報とトラブルシ

ューティング情報のみが含まれています。特定のデータは、ネットアップサポートおよびサポートパートナーによる問題のトラブルシューティングに役立ちます。

AutoSupport では、イベントトリガー型 AutoSupport メッセージの内容の制御に次の基準を使用します。

- 含まれているサブシステム

データは、ログファイルなどの共通サブシステムや、RAID などの特定のサブシステムといったサブシステムにグループ化されます。各イベントは、特定のサブシステムのデータのみを含むメッセージをトリガーします。

- 含まれている各サブシステムの詳細レベル

含まれている各サブシステムのデータは、基本レベルまたはトラブルシューティングレベルで提供されます。

を使用して、考えられるすべてのイベントを表示し、各イベントに関するメッセージにどのサブシステムが含まれているかを確認できます `system node autosupport trigger show` コマンドにを指定します
`-instance` パラメータ

各イベントにデフォルトで含まれるサブシステムのほかに、を使用して基本レベルまたはトラブルシューティングレベルでサブシステムを追加できます `system node autosupport trigger modify` コマンドを実行します

AutoSupport メッセージで送信されるログファイルです

AutoSupport メッセージには、ネットアップのテクニカルサポート担当者が最近のシステムアクティビティを確認できる、複数の主要ログファイルを含めることができます。

ログファイルサブシステムが有効になっている場合は、すべてのタイプの AutoSupport メッセージに次のログファイルが含まれる可能性があります。

| ログファイル | ファイルから含まれているデータの量 |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• からのログファイル <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> ディレクトリ• MESSAGES ログファイル | 最後の AutoSupport メッセージ以降にログに追加された、指定最大数までの新しい行のみこれにより、AutoSupport メッセージに、一意に関連性のあるデータが重複しないようになります。 (パートナーからのログファイルは例外です。パートナーについては、最大許容データが含まれます)。 |
| <ul style="list-style-type: none">• からのログファイル <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> ディレクトリ• からのログファイル <code>/mroot/etc/log/acp/</code> ディレクトリ• Event Management System (EMS ; イベント管理システム) ログデータ | 指定された最大数までの最新のデータ行。 |

AutoSupport メッセージの内容は、ONTAP のリリースによって変わる場合があります。

週単位の **AutoSupport** メッセージで送信されるファイル

週単位の AutoSupport メッセージには、追加の設定およびステータスが含まれ、時間の経過に伴うシステム内の変更の追跡に役立ちます。

週単位の AutoSupport メッセージでは、次の情報が送信されます。

- 各サブシステムに関する基本情報
- 選択したの内容 /mroot/etc ディレクトリファイル
- ログファイル
- システム情報を表示するコマンドの出力
- レプリケートされたデータベース（RDB）情報、サービス統計情報などの追加情報

AutoSupport OnDemand がテクニカルサポートから送信指示を取得する仕組み

AutoSupport OnDemand はテクニカルサポートと定期的に通信し、AutoSupport メッセージの送信、再送信、拒否に関する配信指示を取得するとともに、NetApp Support Site に大容量ファイルをアップロードします。AutoSupport OnDemand を使用すると、週単位の AutoSupport ジョブの実行を待たずに AutoSupport メッセージをオンデマンドで送信できます。

AutoSupport OnDemand は、次のコンポーネントで構成されています。

- 各ノードで稼働する AutoSupport OnDemand クライアント
- テクニカルサポートで稼働する AutoSupport OnDemand サービス

AutoSupport OnDemand クライアントは、AutoSupport OnDemand サービスを定期的にポーリングし、テクニカルサポートから送信指示を取得します。たとえば、テクニカルサポートは、AutoSupport OnDemand サービスを使用して、新しい AutoSupport メッセージを生成するよう要求できます。AutoSupport OnDemand クライアントは、AutoSupport OnDemand サービスをポーリングして、配信指示を取得し、要求に応じて新しい AutoSupport メッセージをオンデマンドで送信します。

AutoSupport OnDemand は、デフォルトで有効になっています。ただし、AutoSupport OnDemand がテクニカルサポートとの通信を継続するかどうかは、いくつかの AutoSupport 設定によって決まります。次の要件を満たしている場合、AutoSupport OnDemand はテクニカルサポートと自動的に通信を行います。

- AutoSupport が有効になっている
- AutoSupport は、テクニカルサポートにメッセージを送信するように設定されています。
- AutoSupport は、HTTPS 転送プロトコルを使用するように設定されています。

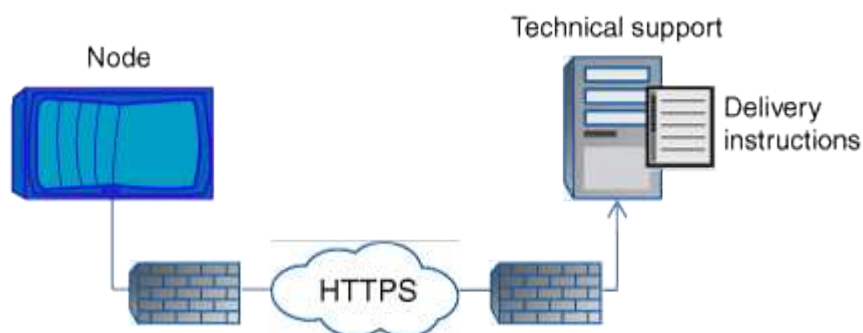
AutoSupport OnDemand クライアントは、AutoSupport メッセージの送信先と同じ場所のテクニカルサポートに HTTPS 要求を送信します。AutoSupport OnDemand クライアントは、着信接続は受け入れません。



AutoSupport OnDemand は、「AutoSupport」ユーザーアカウントを使用してテクニカルサポートと通信します。ONTAP では、このアカウントを削除することはできません。

AutoSupport OnDemandを無効にし、AutoSupportは有効なままにする場合は、次のコマンドを使用します。link：<https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli-9121/system-node-autosupport-modify.html#parameters>[system node autosupport modify -ondemand-state disable]。

次の図は、AutoSupport OnDemand がテクニカルサポートに HTTPS 要求を送信して送信指示を取得する方法を示しています。



配信指示には、AutoSupport が行う処理として、次のようなものがあります。

- 新しい AutoSupport メッセージの生成

テクニカルサポートからは、問題の優先度を選別できるように、新たな AutoSupport メッセージが要求されることが

- コアダンプファイルまたはパフォーマンスアーカイブファイルをNetApp Support Siteにアップロードする
新しい AutoSupport メッセージの生成

問題の優先度を選別できるように、テクニカルサポートからコアダンプファイルまたはパフォーマンスアーカイブファイルを要求されることがあります。

- 以前に生成した AutoSupport メッセージの再送信

この要求は、配信エラーが原因でメッセージが受信されなかった場合に自動的行われます。

- 特定のトリガーイベントに対する AutoSupport メッセージ配信を無効にします。

テクニカルサポートは、使用されていないデータの配信を無効にすることがあります。

E メールで送信される **AutoSupport** メッセージの構造

AutoSupport メッセージを E メールで送信すると、メッセージには標準的な件名、簡単な本文、およびデータが含まれた 7z ファイル形式の大きな添付ファイルが含まれます。



プライベートデータを非表示にするように AutoSupport が設定されている場合は、ヘッダー、件名、本文、添付ファイル内のホスト名などの特定の情報が省略されるか、マスクされます。

件名

AutoSupport メカニズムによって送信されたメッセージの件名行には、通知の理由を特定するテキスト文字列が含まれています。件名行の形式は次のとおりです。

HA グループ通知の送信元 _ システム _ 名前 _ (_ メッセージ _) _ 重大度 _

- `System_Name` は、AutoSupport の設定に応じてホスト名またはシステム ID です

ボディ (**Body**)

AutoSupport メッセージの本文には、次の情報が含まれます。

- メッセージの日付とタイムスタンプ
- メッセージを生成したノード上の ONTAP のバージョン
- メッセージを生成したノードのシステム ID、シリアル番号、およびホスト名
- AutoSupport シーケンス番号
- SNMP の連絡先名と場所（指定されている場合）
- HA パートナーノードのシステム ID とホスト名

添付ファイル

AutoSupport メッセージの重要な情報は、という名前の 7z ファイルに圧縮されたファイルに含まれています `body.7z` メッセージに添付されています。

添付ファイルに含まれるファイルは、AutoSupport メッセージのタイプに固有です。

AutoSupport の重大度のタイプ

AutoSupport メッセージには、各メッセージの目的を示す重大度のタイプが設定されます。たとえば、緊急の問題にすぐに対処する場合や、情報提供のみを目的とした場合などです。

メッセージには次のいずれかの重大度が設定されます。

- *** 警告 *** : アラートメッセージは、何らかの処置を行わないと、より高いレベルのイベントが発生する可能性があることを示します。

アラートメッセージに対しては、24 時間以内に対処を行う必要があります。

- *** 緊急 *** : システム停止が発生すると、緊急メッセージが表示されます。

緊急メッセージに対しては、すぐに対処する必要があります。

- *** エラー *** : エラー状態は、無視した場合に発生する可能性がある問題を示します。
- *** 通知 *** : 通常の状態だが重要な状態。
- *** 情報 *** : 情報メッセージは、問題に関する詳細情報を提供しますが、これは無視してかまいません。

- ・ * デバッグ *: デバッグレベルのメッセージには、実行する必要がある手順が記載されています。

社内のサポート部門が AutoSupport メッセージを E メールで受信する場合、重大度は E メールメッセージの件名に表示されます。

AutoSupport を使用するための要件

セキュリティを最適化し、AutoSupportの最新の機能をすべてサポートするには、AutoSupportメッセージの配信にHTTPSとTLSv1.2またはセキュアSMTPを使用する必要があります。他のプロトコルで配信されたAutoSupportメッセージは拒否されます。

サポートされているプロトコル

これらのプロトコルはいずれも、名前が解決されるアドレスファミリーに応じて IPv4 または IPv6 で実行されます。

| プロトコルとポート | 説明 |
|------------------------|--|
| ポート 443 で HTTPS を使用します | <p>これがデフォルトのプロトコルです。できるだけこのプロトコルを使用することを推奨します。</p> <p>このプロトコルでは、AutoSupport OnDemand と大容量ファイルのアップロードがサポートされます。</p> <p>検証を無効にしないかぎり、リモートサーバからの証明書がルート証明書に照らして検証されます。</p> <p>配信にはHTTPS PUT要求が使用されます。PUT では、要求の転送中にエラーが発生した場合に、停止した場所から要求が再開されます。要求を受信したサーバがPUTをサポートしていない場合は、HTTPS POST要求が使用されます。</p> |
| ポート 80 の HTTP | <p>このプロトコルは SMTP よりも推奨されます。</p> <p>このプロトコルでは、大容量ファイルのアップロードがサポートされますが、AutoSupport OnDemand はサポートされません。</p> <p>配信にはHTTPS PUT要求が使用されます。PUT では、要求の転送中にエラーが発生した場合に、停止した場所から要求が再開されます。要求を受信したサーバがPUTをサポートしていない場合は、HTTPS POST要求が使用されます。</p> |

| プロトコルとポート | 説明 |
|------------------------|---|
| SMTP : ポート 25 または別のポート | <p>このプロトコルは、ネットワーク接続でHTTPSが許可されていない場合にのみ使用してください。</p> <p>デフォルトのポート値は 25 ですが、別のポートを使用するように AutoSupport を設定できます。</p> <p>SMTP を使用する場合は、次の制限事項に注意してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • AutoSupport OnDemand と大容量ファイルのアップロードはサポートされません。 • データは暗号化されません。 <p>SMTP ではデータがクリアテキストで送信されるため、AutoSupport メッセージ内のテキストの傍受や読み取りが容易になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • メッセージの長さや行の長さの制限が生じることがあります。 |

AutoSupport に社内のサポート部門またはサポートパートナーの E メールアドレスを指定した場合、それらのメッセージは常に SMTP で送信されます。

たとえば、推奨されるプロトコルを使用してテクニカルサポートにメッセージを送信し、同時に社内のサポート部門にもメッセージを送信する場合は、それぞれ HTTPS と SMTP を使用して転送されます。

AutoSupport では、プロトコルごとに最大ファイルサイズが制限されます。HTTP および HTTPS 転送のデフォルト設定は 25MB です。SMTP 転送のデフォルト設定は 5MB です。AutoSupport メッセージのサイズが設定された上限を超えると、AutoSupport はできるだけ多くのメッセージを配信します。最大サイズは、AutoSupport の設定を変更することで編集できます。を参照してください `system node autosupport modify` のマニュアルページを参照してください。



コアダンプファイルやパフォーマンスアーカイブファイルを NetApp Support Site や指定の URI にアップロードする AutoSupport メッセージを生成して送信すると、HTTPS プロトコルと HTTP プロトコルの最大ファイルサイズの上限は自動的に無視されます。自動オーバーライドは、を使用してファイルをアップロードする場合にのみ適用されます `system node autosupport invoke-core-upload` または `system node autosupport invoke-performance-archive` コマンド

設定要件

ネットワーク構成によっては、HTTPS プロトコルでプロキシ URL の追加設定が必要になる場合があります。テクニカルサポートへの AutoSupport メッセージの送信に HTTPS を使用し、プロキシを使用している場合は、そのプロキシの URL を指定する必要があります。プロキシがデフォルトのポート（3128）以外のポートを使用する場合は、そのプロキシのポートを指定できます。プロキシ認証のユーザ名とパスワードを指定することもできます。

SMTP を使用して社内のサポート部門やテクニカルサポートに AutoSupport メッセージを送信する場合は、外部のメールサーバを設定する必要があります。ストレージシステムはメールサーバとしては機能しないた

め、メール送信用に外部のメールサーバが別途必要になります。このメールサーバを SMTP ポート（25）または別のポートを監視するホストにして、8 ビットの Multipurpose Internet Mail Extensions（MIME）エンコーディングを送受信するように設定する必要があります。メール・ホストの例としては 'sendmail プログラムなどの SMTP サーバを実行する UNIX ホストと 'Microsoft Exchange サーバを実行する Windows サーバがあります。メールホストは1つでも複数でもかまいません。

AutoSupport をセットアップする

テクニカルサポートまたは社内のサポート部門に AutoSupport 情報を送信するかどうかおよびその方法を管理し、その設定が正しいことをテストできます。

このタスクについて

ONTAP 9.5 以降のリリースでは、クラスタのすべてのノードで AutoSupport を有効にし、その設定を同時に変更できます。新しいノードがクラスタに追加されると、そのノードは AutoSupport クラスタ設定を自動的に継承します。各ノードの設定を個別に更新する必要はありません。



ONTAP 9.5以降では、の対象となります `system node autosupport modify` コマンドはクラスタ全体に適用されます。AutoSupport 設定がクラスタ内のすべてのノードで変更されます。これには、が含まれます `-node` オプションが指定されています。このオプションは無視されますが、CLI の下位互換性を維持するために保持されています。

ONTAP 9.4以前のリリースでは、の対象となります `system node autosupport modify` コマンドはノードに固有です。クラスタ内の各ノードで AutoSupport 設定を変更する必要があります。

デフォルトでは、各ノードで AutoSupport が有効になっており、HTTPS 転送プロトコルを使用してテクニカルサポートにメッセージを送信できます。

セキュリティを最適化し、AutoSupportの最新の機能をすべてサポートするには、AutoSupportメッセージの配信にHTTPSとTLSv1.2またはセキュアSMTPを使用する必要があります。

手順

1. AutoSupport が有効になっていることを確認します。

```
system node autosupport modify -state enable
```

2. テクニカルサポートに AutoSupport メッセージを送信するには、次のコマンドを使用します。

```
system node autosupport modify -support enable
```

AutoSupport を AutoSupport OnDemand と連携できるようにする場合、またはコアダンプファイルやパフォーマンスアーカイブファイルなどの大容量ファイルをテクニカルサポートまたは指定の URL にアップロードする場合は、このオプションを有効にする必要があります。

3. テクニカルサポートが AutoSupport メッセージを受信できるようになっている場合は、メッセージに使用する転送プロトコルを指定します。

次のオプションから選択できます。

| | |
|--------------------------|--|
| 状況 | 次に、の次のパラメータを設定します <code>system node autosupport modify</code> コマンド... |
| デフォルトの HTTPS プロトコルを使用します | a. 設定 <code>-transport</code> 終了: <code>https</code> 。 b. プロキシを使用する場合は、を設定します <code>-proxy-url</code> にプロキシのURLを入力します。この設定では、AutoSupport OnDemand との通信および大容量ファイルのアップロードがサポートされます。 |
| SMTP を使用する | 設定 <code>-transport</code> 終了: <code>smtp</code> 。 この設定では、AutoSupport OnDemand や大容量ファイルのアップロードはサポートされません。 |

4. 社内のサポート部門またはサポートパートナーに AutoSupport メッセージを送信するには、次の操作を実行します。

- a. 組織内の受信者を特定するには、の次のパラメータを設定します `system node autosupport modify` コマンドを実行します

| 設定するパラメータ | パラメータの値 |
|-------------------------------|--|
| <code>-to</code> | 重要な AutoSupport メッセージを受け取る社内サポート部門の、カンマで区切った 5 つまでの個別 E メールアドレスまたは配信リスト |
| <code>-noteto</code> | 重要な AutoSupport メッセージの携帯電話やその他のモバイルデバイス用の短縮版を受け取る社内サポート部門の、カンマで区切った 5 つまでの個別 E メールアドレスまたは配信リスト |
| <code>-partner-address</code> | すべての AutoSupport メッセージを受け取るサポートパートナー部門の、カンマで区切った 5 つまでの個別 E メールアドレスまたは配信リスト |

- b. を使用して送信先をリストし、アドレスが正しく設定されていることを確認します `system node autosupport destinations show` コマンドを実行します

5. メッセージを社内のサポート部門に送信するか、テクニカルサポートへのメッセージにSMTP転送を選択した場合は、の次のパラメータを設定してSMTPを設定します `system node autosupport modify` コマンドを実行します

- 設定 `-mail-hosts` をカンマで区切って1つ以上のメールホストに転送します。

最大 5 つのを設定できます。

メールホスト名のあとにコロンとポート番号を指定することで、各メールホストのポート値を設定できます。次に例を示します。`mymailhost.example.com:5678`では、5678はメールホストのポートです。

- 設定 `-from` AutoSupport メッセージを送信するEメールアドレスに送信します。

6. DNS を設定します。

7. 特定の設定を変更する場合は、必要に応じてコマンドオプションを追加します。

| | |
|--|--|
| 実行する処理 | 次に、の次のパラメータを設定します <code>system node autosupport modify</code> コマンド... |
| メッセージ内の機密データを削除、マスキング、またはエンコードすることによって、プライベートデータを非表示にします | 設定 <code>-remove-private-data</code> 終了: <code>true</code> 。から変更した場合 <code>false</code> 終了: <code>'true'</code> をクリックすると、すべてのAutoSupport 履歴とすべての関連ファイルが削除されます。 |
| 定期的な AutoSupport メッセージでのパフォーマンスデータの送信を停止します | 設定 <code>-perf</code> 終了: <code>false</code> 。 |

8. を使用して設定全体を確認します `system node autosupport show` コマンドにを指定します `-node` パラメータ

9. を使用してAutoSupport の動作を確認します `system node autosupport check show` コマンドを実行します

問題が報告された場合は、を使用してください `system node autosupport check show-details` コマンドを使用して詳細情報を表示します。

10. AutoSupport メッセージが送受信されていることをテストします。

- を使用します `system node autosupport invoke` コマンドにを指定します `-type` パラメータをに設定します `test`。

```
cluster1::> system node autosupport invoke -type test -node node1
```

- ネットアップが AutoSupport メッセージを受信していることを確認します。

`system node AutoSupport history show -node local` コマンドを実行します

最新の発信AutoSupport メッセージのステータスは、最終的にに変わります `sent-successful` すべての適切なプロトコルの宛先に対して。

- 必要に応じて、AutoSupportメッセージが社内のサポート部門またはサポートパートナーに送信されていることを確認します。そのためには、用に設定したアドレスのEメールを確認します `-to`、`-noteto` または `-partner-address` のパラメータ `system node autosupport modify` コマンドを実行します

コアダンプファイルをアップロードする

コアダンプファイルが保存されると、イベントメッセージが生成されます。AutoSupport サービスが有効であり、ネットアップサポートにメッセージを送信するように設定されている場合は、AutoSupport メッセージが送信され、自動応答メールが返信されます。

必要なもの

- 次の設定を使用して AutoSupport をセットアップしておく必要があります。
 - ノードで AutoSupport が有効になっている。
 - AutoSupport は、テクニカルサポートにメッセージを送信するように設定されています。
 - HTTP または HTTPS 転送プロトコルを使用するように AutoSupport が設定されている。

コアダンプファイルなどの大容量ファイルを含むメッセージを送信する場合、SMTP 転送プロトコルはサポートされません。

このタスクについて

を使用して、HTTPS経由のAutoSupport サービスを通じてコアダンプファイルをアップロードすることもできます `system node autosupport invoke-core-upload` コマンド（ネットアップサポートから要求された場合）。

"ネットアップにファイルをアップロードする方法"

手順

1. を使用して、ノードのコアダンプファイルを表示します `system node coredump show` コマンドを実行します

次の例では、ローカルノードのコアダンプファイルが表示されます。

```
cluster1::> system node coredump show -node local
Node:Type Core Name Saved Panic Time
-----
node:kernel
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz true 9/11/2013 15:05:01
```

2. を使用して、AutoSupport メッセージを生成し、コアダンプファイルをアップロードします `system node autosupport invoke-core-upload` コマンドを実行します

次の例では、AutoSupport メッセージが生成されてデフォルトの場所（テクニカルサポート）に送信されます。コアダンプファイルは、NetApp Support Siteであるデフォルトの場所にアップロードされます。

```
cluster1::> system node autosupport invoke-core-upload -core-filename
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz -node local
```

次の例では、AutoSupport メッセージが生成され、URI に指定した場所に送信されます。コアダンプファイルはその URI にアップロードされます。

```
cluster1::> system node autosupport invoke-core-upload -uri
https://files.company.com -core-filename
core.4073000068.2013-09-11.15_05_01.nz -node local
```

パフォーマンスアーカイブファイルをアップロードします

パフォーマンスアーカイブを含む AutoSupport メッセージを生成して送信できます。デフォルトでは、AutoSupport メッセージはネットアップテクニカルサポートに送信され、パフォーマンスアーカイブは NetApp Support Site にアップロードされます。メッセージの送信先とアップロード先には別の場所を指定できます。

必要なもの

- 次の設定を使用して AutoSupport をセットアップしておく必要があります。
 - ノードで AutoSupport が有効になっている。
 - AutoSupport は、テクニカルサポートにメッセージを送信するように設定されています。
 - HTTP または HTTPS 転送プロトコルを使用するように AutoSupport が設定されている。

パフォーマンスアーカイブファイルなどの大容量ファイルを含むメッセージの送信では、SMTP 転送プロトコルはサポートされません。

このタスクについて

アップロードするパフォーマンスアーカイブデータの開始日を指定する必要があります。ほとんどのストレージシステムでは、パフォーマンスアーカイブが 2 週間保存されるため、2 週間前までの開始日を指定できます。たとえば、今日が 1 月 15 日の場合は、1 月 2 日の開始日を指定できます。

ステップ

1. を使用して、AutoSupport メッセージを生成し、パフォーマンスアーカイブファイルをアップロードします system node autosupport invoke-performance-archive コマンドを実行します

次の例では、2015 年 1 月 12 日から 4 時間分のパフォーマンスアーカイブファイルが AutoSupport メッセージに追加され、NetApp Support Site のデフォルトの場所にアップロードされます。

```
cluster1::> system node autosupport invoke-performance-archive -node
local -start-date 1/12/2015 13:42:09 -duration 4h
```

次の例では、2015 年 1 月 12 日から 4 時間分のパフォーマンスアーカイブファイルが AutoSupport メッセージに追加され、URI で指定した場所にアップロードされます。

```
cluster1::> system node autosupport invoke-performance-archive -node
local -start-date 1/12/2015 13:42:09 -duration 4h -uri
https://files.company.com
```

AutoSupport メッセージの説明を取得する

受信したAutoSupport メッセージの説明は、ONTAP のSyslog Translatorを使用して参照できます。

手順

1. にアクセスします ["Syslog Translator"](#)。
2. [リリース]フィールドに、使用しているONTAP のバージョンを入力します。検索文字列フィールドに「callhome」と入力します。[*平行移動 (Translate)]を選択し
3. Syslog Translatorには、入力したメッセージ文字列に一致するすべてのイベントがアルファベット順に表示されます。

AutoSupport を管理するためのコマンド

を使用します `system node autosupport` AutoSupport の設定を変更または表示したり、以前のAutoSupport メッセージに関する情報を表示したり、AutoSupport メッセージを送信、再送信、またはキャンセルしたりするコマンド。

AutoSupport を設定します

| 状況 | 使用するコマンド |
|---|---|
| AutoSupport メッセージを送信するかどうかを制御します | <code>system node autosupport modify</code> を使用 <code>-state</code> パラメータ |
| AutoSupport メッセージをテクニカルサポートに送信するかどうかを制御します | <code>system node autosupport modify</code> を使用 <code>-support</code> パラメータ |
| AutoSupport をセットアップするか、AutoSupport の設定を変更します | <code>system node autosupport modify</code> |
| 個々のトリガーイベントについて、AutoSupport メッセージを社内のサポート部門に送信するかどうかを指定する。また、各トリガーイベントで送信されるメッセージに含める追加のサブシステムレポートを指定する | <code>system node autosupport trigger modify</code> |

AutoSupport の設定に関する情報を表示します


| 状況 | 使用するコマンド |
|---|--|
| AutoSupport の設定を表示します | <code>system node autosupport show</code> を使用 <code>-node</code> パラメータ |
| AutoSupport メッセージを受信するすべてのアドレスと URL の概要を表示します | <code>system node autosupport destinations show</code> |


| 状況 | 使用するコマンド |
|--|---|
| 個々のトリガーイベントについて社内のサポート部門に送信される AutoSupport メッセージを表示します | <code>system node autosupport trigger show</code> |
| AutoSupport の設定およびさまざまな宛先への配信のステータスを表示します | <code>system node autosupport check show</code> |
| AutoSupport の設定およびさまざまな宛先への配信の詳細なステータスを表示します | <code>system node autosupport check show-details</code> |

過去の **AutoSupport** メッセージに関する情報を表示する

| 状況 | 使用するコマンド |
|--|--|
| 1 つ以上の最新の 50 件の AutoSupport メッセージに関する情報を表示する | <code>system node autosupport history show</code> |
| テクニカルサポートサイトまたは指定の URI にコアダンプファイルまたはパフォーマンスアーカイブファイルをアップロードするために生成された最新の AutoSupport メッセージに関する情報を表示します | <code>system node autosupport history show-upload-details</code> |
| AutoSupport メッセージ内の情報を表示します。メッセージ用に収集された各ファイルの名前とサイズのほか、エラーがある場合はその情報も表示されます | <code>system node autosupport manifest show</code> |

AutoSupport メッセージを送信、再送信、またはキャンセルします

| 状況 | 使用するコマンド |
|--|---|
| <div> <div>ローカルに保存されている AutoSupport メッセージを、AutoSupport シーケンス番号で識別して再転送します</div> <div>  <p>AutoSupport メッセージを再送信し、サポート部門がすでにそのメッセージを受信している場合、サポートシステムは重複するケースを作成しません。一方、サポート部門がそのメッセージを受信しなかった場合、AutoSupport システムはメッセージを分析し、必要に応じてケースを作成します。</p> </div> </div> | <code>system node autosupport history retransmit</code> |

| 状況 | 使用するコマンド |
|---------------------------------------|---|
| テストなどの目的で、AutoSupport メッセージを生成して送信します | <pre>system node autosupport invoke</pre> <div>  <p>を使用します <code>-force</code> AutoSupport が無効な場合でもメッセージを送信するためのパラメータ。を使用します <code>-uri</code> 設定されている宛先ではなく、指定した宛先にメッセージを送信するためのパラメータ。</p> </div> |
| AutoSupport メッセージをキャンセルします | <pre>system node autosupport history cancel</pre> |

関連情報

["ONTAP 9コマンド"](#)

AutoSupport マニフェストに含まれる情報

AutoSupport マニフェストでは、各 AutoSupport メッセージについて収集されるファイルの詳細が表示されます。AutoSupport マニフェストには、AutoSupport が必要なファイルを収集できない場合の収集エラーに関する情報も含まれています。

AutoSupport マニフェストには次の情報が含まれています。

- AutoSupport メッセージのシーケンス番号
- AutoSupport メッセージに含まれている AutoSupport ファイル
- 各ファイルのサイズ（バイト単位）
- AutoSupport マニフェストによる収集のステータス
- 概要が 1 つ以上のファイルの収集に失敗した場合は、エラー AutoSupport

を使用してAutoSupport マニフェストを表示できます `system node autosupport manifest show` コマンドを実行します

AutoSupport マニフェストは、すべての Active IQ メッセージに含まれ、XML 形式で表示されます。つまり、一般的な XML ビューアを使用してメッセージを読んだり、AutoSupport（旧 My AutoSupport）ポータルを使用して表示したりできます。

スケジュールされたメンテナンス時間中の **AutoSupport** ケースの抑制

AutoSupport ケースの抑制を使用すると、スケジュールされたメンテナンス時間中にトリガーされる AutoSupport メッセージによって不要なケースが作成されるのを阻止できます。

AutoSupport ケースを抑制するには、特別な形式のテキスト文字列を使用してAutoSupport メッセージを手動で呼び出す必要があります。 `MAINT=xh`。 `x` には、メンテナンス時間の長さを時間単位で指定します。

"スケジュールされたメンテナンス時間中にケースの自動作成を停止する方法"

メッセージを受信しない場合は、**AutoSupport** のトラブルシューティングを行います

システムから AutoSupport メッセージが送信されない場合は、AutoSupport がメッセージを生成できないためであるか、配信できないためであるかを判別できます。

手順

1. を使用して、メッセージの配信ステータスを確認します `system node autosupport history show` コマンドを実行します
2. ステータスを読みます。

| このステータスです | はい |
|-----------------|--|
| 初期化中です | 収集プロセスが開始しています。この状態が一時的なものであれば問題はありません。ただし、この状態が解消されない場合は、問題が存在します。 |
| コレクション - 失敗しました | AutoSupport は、スプールディレクトリに AutoSupport コンテンツを作成できません。AutoSupport が収集しようとしている内容を表示するには、を入力します <code>system node autosupport history show -detail</code> コマンドを実行します |
| 収集を実行中です | AutoSupport は AutoSupport コンテンツを収集しています。AutoSupport が収集している情報を表示するには、を入力します <code>system node autosupport manifest show</code> コマンドを実行します |
| キューに登録され | AutoSupport メッセージは配信のためにキューに登録されますが、まだ配信されていません。 |
| 送信中です | AutoSupport は現在メッセージを配信しています。 |
| Sent - 成功しました | AutoSupport がメッセージを正常に配信しました。AutoSupport がメッセージを配信した場所を確認するには、を入力します <code>system node autosupport history show -delivery</code> コマンドを実行します |
| 無視します | AutoSupport にメッセージの送信先がありません。配信の詳細を表示するには、を入力します <code>system node autosupport history show -delivery</code> コマンドを実行します |
| 再キューイングされました | AutoSupport はメッセージの配信を試みましたが、失敗しました。その結果、AutoSupport は別の試行のためにメッセージを配信キューに戻しました。エラーを表示するには、を入力します <code>system node autosupport history show</code> コマンドを実行します |

| | |
|-------------------|--|
| このステータスです | はい |
| トランスミッション - 不合格 | AutoSupport は、指定された回数メッセージの配信に失敗し、メッセージ配信の試行を停止しました。エラーを表示するには、を入力します <code>system node autosupport history show</code> コマンドを実行します |
| OnDemand - 無視されます | AutoSupport メッセージは正常に処理されましたが、AutoSupport OnDemand サービスによって無視されました。 |

3. 次のいずれかを実行します。

| をクリックします | 手順 |
|--|--|
| initializing または collection-failed | AutoSupport でメッセージを生成できないため、ネットアップサポートにお問い合わせください。次のナレッジベース記事に言及してください。 "AutoSupport の配信に失敗しました：ステータスが「初期化中にエラーが発生しました" |
| ignore、re-queued、または transmission failed のいずれかです | AutoSupport はメッセージを配信できないため、SMTP、HTTP、または HTTPS のデスティネーションが正しく設定されていることを確認します。 |

HTTP または HTTPS を使用した AutoSupport メッセージ配信のトラブルシューティング

HTTP または HTTPS を使用していて、想定される AutoSupport メッセージが送信されない場合や自動更新機能が動作しない場合は、いくつかの設定を確認することで問題を解決できます。

必要なもの

基本的なネットワーク接続と DNS ルックアップについて、以下の点を確認しておきます。

- ・ ノード管理 LIF の動作ステータスおよび管理ステータスが up になっている。
- ・ 同じサブネット上の機能しているホストに、（ノード上の LIF ではなく）クラスタ管理 LIF から ping を実行できる。
- ・ サブネットの外部の機能しているホストに、クラスタ管理 LIF から ping を実行できる。
- ・ サブネットの外部の機能しているホストに、（IP アドレスではなく）ホストの名前を使用してクラスタ管理 LIF から ping を実行できる。

このタスクについて

以下の手順は、AutoSupport でメッセージを生成できているが、HTTP または HTTPS 経由でメッセージを配信できていないと判断した場合に実行します。

エラーが発生したり、この手順の手順を完了できない場合は、問題を特定し、対処してから次の手順に進んでください。

手順

1. AutoSupport サブシステムの詳細なステータスを表示します。

```
system node autosupport check show-details
```

たとえば、テストメッセージを送信して AutoSupport デスティネーションへの接続を検証したり、AutoSupport の設定で発生する可能性のあるエラーのリストを指定したりします。

2. ノード管理 LIF のステータスを確認します。

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

。 status-oper および status-admin フィールドは「up」を返す必要があります。

3. あとで使用できるように、SVM 名、LIF 名、および LIF の IP アドレスを書き留めておきます。
4. DNS が有効になっていて正しく設定されていることを確認します

```
vserver services name-service dns show
```

5. AutoSupport メッセージからエラーが返された場合は、対処します。

```
system node autosupport history show -node * -fields node,seq-  
num,destination,last-update,status,error
```

返されたエラーのトラブルシューティングについては、を参照してください "[ONTAP AutoSupport \(Transport HTTPSおよびHTTP\) 解決ガイド](#)"。

6. クラスタが必要なサーバとインターネットの両方に正常にアクセスできることを確認します。

a. `network traceroute -lif node-management_LIF -destination DNS server`

b. `network traceroute -lif node_management_LIF -destination support.netapp.com`



住所 support.netapp.com それ自体はpingやtracerouteに応答しませんが、ホップ単位の情報は重要です。

c. `system node autosupport show -fields proxy-url`

d. `network traceroute -node node_management_LIF -destination proxy_url`

これらのルートのいずれかが機能していない場合は、ほとんどのサードパーティ製ネットワーククライアントで検出された「traceroute」または「tracert」ユーティリティを使用して、クラスタと同じサブネットワーク上の機能しているホストから同じルートを試してください。これにより、問題がネットワーク構成とクラスタ構成のどちらに含まれているかを判断できます。

7. AutoSupport 転送プロトコルに HTTPS を使用する場合は、HTTPS トラフィックがネットワークから送信可能であることを確認します。

- a. クラスタ管理 LIF と同じサブネットに Web クライアントを設定します。

プロキシサーバ、ユーザ名、パスワード、ポートを含む、すべての設定パラメータの値が AutoSupport の設定と同じであることを確認します。

b. にアクセスします <https://support.netapp.com> Webクライアントを使用します。

アクセスが成功します。成功しない場合は、HTTPS トラフィックと DNS トラフィックを許可するようにすべてのファイアウォールが設定されていること、およびプロキシサーバが正しく設定されていることを確認します。support.netapp.comの静的な名前解決の設定の詳細については、サポート技術情報の記事を参照してください ["ONTAP for support.netapp.com? でホストエントリを追加する方法を説明します"](#)

8. ONTAP 9.10.1 以降では、自動更新機能を有効にした場合、次の URL への HTTPS 接続が確立されていることを確認してください。

- <https://support-sg-emea.netapp.com>
- <https://support-sg-naeast.netapp.com>
- <https://support-sg-nawest.netapp.com>

SMTP を使用した **AutoSupport** メッセージ配信のトラブルシューティング

システムが SMTP 経由で AutoSupport メッセージを配信できない場合は、いくつかの設定を確認することで問題を解決できます。

必要なもの

基本的なネットワーク接続と DNS ルックアップについて、以下の点を確認しておきます。

- ノード管理 LIF の動作ステータスおよび管理ステータスが up になっている。
- 同じサブネット上の機能しているホストに、（ノード上の LIF ではなく）クラスタ管理 LIF から ping を実行できる。
- サブネットの外部の機能しているホストに、クラスタ管理 LIF から ping を実行できる。
- サブネットの外部の機能しているホストに、（IP アドレスではなく）ホストの名前を使用してクラスタ管理 LIF から ping を実行できる。

このタスクについて

以下の手順は、AutoSupport でメッセージを生成できているが、SMTP 経由でメッセージを配信できていないと判断した場合に実行します。

エラーが発生したり、この手順の手順を完了できない場合は、問題を特定し、対処してから次の手順に進んでください。

特に指定がないかぎり、すべてのコマンドを ONTAP の CLI に入力します。

手順

1. ノード管理 LIF のステータスを確認します。

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

- status-oper および status-admin フィールドが返される必要があります up。

2. あとで使用できるように、SVM 名、LIF 名、および LIF の IP アドレスを書き留めておきます。

3. DNS が有効になっていて正しく設定されていることを確認します

```
vserver services name-service dns show
```

4. AutoSupport で使用するように設定されているすべてのサーバを表示します。

```
system node autosupport show -fields mail-hosts
```

表示されたすべてのサーバ名を記録します。

5. 前の手順で表示された各サーバについて、およびを参照してください `support.netapp.com` ノードからサーバまたはURLにアクセスできることを確認します。

```
network traceroute -node local -destination server_name
```

これらのルートのいずれかが機能していない場合は、ほとんどのサードパーティ製ネットワーククライアントで検出された「traceroute」または「tracert」ユーティリティを使用して、クラスタと同じサブネット上の機能しているホストから同じルートを試してください。これにより、問題がネットワーク構成とクラスタ構成のどちらに含まれているかを判断できます。

6. メールホストとして指定したホストにログインし、このホストが SMTP 要求を処理できることを確認します。

```
netstat -aAn|grep 25
```

25 は、リスナーのSMTPポート番号です。

次のようなメッセージが表示されます。

```
ff64878c tcp          0          0 *.25      *.*      LISTEN.
```

7. 他のホストで、メールホストの SMTP ポートを使用した Telnet セッションを開始します。

```
telnet mailhost 25
```

次のようなメッセージが表示されます。

```
220 filer.yourco.com Sendmail 4.1/SMI-4.1 ready at Thu, 30 Nov 2014
10:49:04 PST
```

8. Telnet のプロンプトで、メールホストからメッセージをリレーできることを確認します。

```
HELO domain_name
```

```
MAIL FROM: your_email_address
```

```
RCPT TO: autosupport@netapp.com
```

domain_name は、ネットワークのドメイン名です。

リレーが拒否されたというエラーが返された場合は、メールホストでリレーが有効になっていません。システム管理者に問い合わせてください。

9. Telnet のプロンプトで、テストメッセージを送信します。

DATA

SUBJECT: TESTING THIS IS A TEST

.



行の最後のピリオド (.) を単独で入力してください。このピリオドは、メッセージが完了したことをメールホストに示します。

エラーが返された場合は、メールホストが正しく設定されていません。システム管理者に問い合わせてください。

10. ONTAP のコマンドラインインターフェイスから、アクセス可能な信頼できる E メールアドレスに AutoSupport テストメッセージを送信します。

```
system node autosupport invoke -node local -type test
```

11. テストのシーケンス番号を確認します。

```
system node autosupport history show -node local -destination smtp
```

タイムスタンプに基づいて、シーケンス番号を探します。おそらく、最新の試みです。

12. テストメッセージに関するエラーを表示します。

```
system node autosupport history show -node local -seq-num seq_num -fields error
```

表示されたエラーは、です Login denied、SMTPサーバがクラスタ管理LIFからの送信要求を受け入れていません。転送プロトコルを HTTPS に変更しない場合は、サイトのネットワーク管理者に連絡して、この問題に対応するように SMTP ゲートウェイを設定してください。

このテストが成功しても mailto : autosupport@netapp.com に同じメッセージが送信されない場合は、すべての SMTP メールホストで SMTP リレーが有効になっていることを確認するか、転送プロトコルとして HTTPS を使用してください。

ローカルで管理されている E メールアカウントへのメッセージの送信も失敗する場合は、次の両方の条件に該当する添付ファイルを転送するように SMTP サーバが設定されていることを確認してください。

- サフィックスが「7z」
- MIME タイプが「application/x-7x-compressed」。

AutoSupport サブシステムのトラブルシューティングを行います

。system node check show コマンドを使用すると、AutoSupport の設定と配信に関連する問題の検証とトラブルシューティングを行うことができます。

ステップ

1. 次のコマンドを使用して、AutoSupport サブシステムのステータスを表示します。

| 使用するコマンド | 作業 |
|---|--|
| system node autosupport check show | AutoSupport HTTP または HTTPS デスティネーション、AutoSupport SMTP デスティネーション、AutoSupport OnDemand サーバ、AutoSupport 設定など、AutoSupport サブシステムの全体的なステータスを表示します |
| system node autosupport check show-details | エラーの詳細な説明や対処方法など、AutoSupport サブシステムの詳細なステータスを表示する |

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。