웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 통해 지원 번들 전송

Active IQ Unified Manager

NetApp
November 13, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ko-kr/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.

목차

웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 통해 지원 번들 전송 . . . 1
Active IQ Unified Manager의 웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 통해 지원 번들 보내기 . . . 1
AutoSupport 메시지를 Active IQ Unified Manager의 기술 지원에 전송합니다 . . . 1
온디맨드 AutoSupport 메시지 전송 . . . 1
주기적인 AutoSupport 활성화 . . . 2
주문형 지원 번들 업로드 . . . 2
HTTP 프록시 서버 설정 . . . 2
Active IQ Unified Manager에서 유지보수 콘솔에 액세스합니다 . . . 3
Active IQ Unified Manager에서 지원 번들 생성 및 업로드 . . . 4
Active IQ Unified Manager에서 Windows 클라이언트를 사용하여 지원 번들 검색 . . . 5
Active IQ Unified Manager에서 UNIX 또는 Linux 클라이언트를 사용하여 지원 번들 검색 . . . 6
예 . . . 7
Active IQ Unified Manager에서 기술 지원으로 지원 번들 보내기 . . . 7

웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 통해 지원 번들 전송

Active IQ Unified Manager의 웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 통해 지원 번들 보내기

발생한 문제에 AutoSupport 메시지에서 제공하는 것보다 더 자세한 진단 및 문제 해결이 필요한 경우 지원 번들을 보내야 합니다. Unified Manager 웹 UI 및 유지 관리 콘솔을 사용하여 기술 지원에 지원 번들을 보낼 수 있습니다.

Unified Manager는 동시에 최대 2개의 전체 지원 번들과 3개의 경량 지원 번들을 저장합니다.

관련 정보

"Unified Manager 사용자 역할 및 기능"

AutoSupport 메시지를 Active IQ Unified Manager의 기술 지원에 전송합니다

AutoSupport 페이지를 사용하면 미리 정의되거나 필요에 따라 전송되는 AutoSupport 메시지를 기술 지원 팀에 보내 환경의 올바른 작동을 보장하고 환경의 무결성을 유지하는 데 도움을 받을 수 있습니다. AutoSupport는 기본적으로 활성화되어 있으며, NetAppActive IQ의 이점을 누리려면 비활성화해서는 안 됩니다.

필요에 따라 Unified Manager 서버에 대한 진단 시스템 정보 및 상세 데이터를 메시지로 전송하거나, 주기적으로 메시지를 전송하도록 예약하거나, 기술 지원 팀에 지원 번들을 생성하여 전송할 수도 있습니다.

스토리지 관리자 역할을 가진 사용자는 필요에 따라 AutoSupport 메시지와 지원 번들을 생성하여 기술 지원에 보낼 수 있습니다. 그러나 관리자 또는 유지보수 사용자만 주기적인 AutoSupport를 설정 또는 해제하고 HTTP 프록시 서버 설정 섹션에 설명된 대로 HTTP 설정을 구성할 수 있습니다. HTTP 프록시 서버를 사용해야 하는 환경에서는 스토리지 관리자가 필요에 따라 AutoSupport 메시지와 지원 번들을 기술 지원에 보내기 전에 구성을 완료해야 합니다.

온디맨드 AutoSupport 메시지 전송

기술 지원이나 지정된 이메일 수신자 또는 둘 다에게 온디맨드 메시지를 생성하여 보낼 수 있습니다.

단계

1. 일반 > **AutoSupport**(으)로 이동하여 다음 작업 중 하나 또는 둘 다를 수행하십시오:
2. AutoSupport 메시지를 기술 지원에 보내려면 기술 지원에 보내기 확인란을 선택합니다.
3. AutoSupport 메시지를 특정 이메일 수신자에게 보내려면 이메일 수신자에게 보내기 확인란을 선택하고 수신자의 이메일 주소를 입력하십시오.
4. *저장*을 클릭합니다.
5. *AutoSupport 생성 및 전송*을 클릭합니다.

주기적인 **AutoSupport** 활성화

문제 진단 및 해결을 위해 특정 사전 정의된 메시지를 기술 지원에 주기적으로 보낼 수 있습니다. 이 기능은 기본적으로 활성화되어 있습니다. 비활성화된 경우 관리자 또는 유지보수 사용자가 설정을 활성화할 수 있습니다.

단계

1. 일반 > *AutoSupport*로 이동합니다.
2. 주기적 AutoSupport 섹션에서 **Active IQ**로 주기적으로 **AutoSupport** 데이터 전송 활성화 확인란을 선택합니다.
3. 필요한 경우, HTTP 프록시 서버 설정 섹션에 설명된 대로 HTTP 프록시 서버의 이름, 포트 및 인증 정보를 정의하십시오.
4. *저장*을 클릭합니다.

주문형 지원 번들 업로드

문제 해결 요구 사항에 따라 지원 번들을 생성하여 기술 지원에 전송할 수 있습니다. Unified Manager는 가장 최근에 생성된 지원 번들 두 개만 저장합니다. 오래된 지원 번들은 시스템에서 삭제됩니다.

일부 지원 데이터 유형은 클러스터 리소스를 많이 사용하거나 완료하는 데 오랜 시간이 걸릴 수 있으므로, 전체 지원 번들을 선택할 때 특정 데이터 유형을 포함하거나 제외하여 지원 번들 크기를 줄일 수 있습니다. 또한 성능 데이터, 수집 기록 파일 및 서버 힙 덤프를 제외하고 30일간의 로그 및 구성 데이터베이스 레코드만 포함하는 경량 지원 번들을 생성하는 옵션도 있습니다.

단계

1. 일반 > *AutoSupport*로 이동합니다.
2. 온디맨드 지원 번들 섹션에서 *지원 번들 생성 및 전송*을 클릭합니다.
3. 기술 지원에 간단한 지원 번들을 전송하려면 지원 번들 생성 및 전송 팝업에서 간단한 지원 번들 생성 확인란을 선택합니다.
4. 또는 전체 지원 번들을 보내려면 전체 지원 번들 생성 확인란을 선택하십시오. 지원 번들에 포함하거나 제외할 특정 데이터 유형을 선택하십시오.

   데이터 유형을 선택하지 않더라도 지원 번들은 다른 Unified Manager 데이터와 함께 생성됩니다.

5. 번들을 생성하여 기술 지원에 전송하려면 기술 지원으로 번들 전송 확인란을 선택합니다. 이 확인란을 선택하지 않으면 번들이 생성되어 Unified Manager 서버에 로컬로 저장됩니다. 생성된 지원 번들은 나중에 사용할 수 있도록 VMware 시스템의 경우 /support 디렉터리, Linux 시스템의 경우 `/opt/netapp/data/support/`, Windows 시스템의 경우 `ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support`에서 사용할 수 있습니다.
6. *보내기*를 클릭합니다.

HTTP 프록시 서버 설정

Unified Manager 서버에서 직접 액세스할 수 없는 환경의 경우, AutoSupport 콘텐츠를 지원팀에 전송하기 위해 인터넷 액세스를 제공하는 프록시를 지정할 수 있습니다. 이 섹션은 관리자 및 유지 관리 사용자만 사용할 수 있습니다.

- **HTTP** 프록시 사용

  HTTP 프록시로 사용 중인 서버를 식별하려면 이 확인란을 선택하십시오.

프록시 서버의 호스트 이름 또는 IP 주소와 서버 연결에 사용되는 포트 번호를 입력하십시오.

- 인증 사용

  HTTP 프록시로 사용되는 서버에 액세스하기 위해 인증 정보를 제공해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.

  HTTP 프록시로 인증하는 데 필요한 사용자 이름과 암호를 입력하십시오.

기본 인증만 제공하는 HTTP 프록시는 지원되지 않습니다.

Active IQ Unified Manager에서 유지보수 콘솔에 액세스합니다

Unified Manager 사용자 인터페이스가 작동하지 않거나, 사용자 인터페이스에서 사용할 수 없는 기능을 수행해야 하는 경우, 유지 관리 콘솔에 액세스하여 Unified Manager 시스템을 관리할 수 있습니다.

시작하기 전에

Unified Manager를 설치하고 구성해야 합니다.

15분 동안 활동이 없으면 유지 관리 콘솔에서 로그아웃됩니다.

VMware에 설치된 경우, VMware 콘솔을 통해 유지보수 사용자로 이미 로그인했다면 Secure Shell을 사용하여 동시에 로그인할 수 없습니다.

단계

1. 유지 관리 콘솔에 액세스하려면 다음 단계를 따르십시오:

이 운영 체제에서는...	다음 단계를 따르십시오.
VMware	a. 보안 셸을 사용하여 Unified Manager 가상 어플라이언스의 IP 주소 또는 정규화된 도메인 이름에 연결합니다. b. 유지보수 사용자 이름과 비밀번호를 사용하여 유지보수 콘솔에 로그인하십시오.
Linux	a. Secure Shell을 사용하여 Unified Manager 시스템의 IP 주소 또는 정규화된 도메인 이름에 연결합니다. b. 유지보수 사용자(umadmin)의 이름과 비밀번호로 시스템에 로그인하십시오. c. 명령어 `maintenance_console`를 입력하고 Enter 키를 누르십시오.

이 운영 체제에서는...	다음 단계를 따르십시오.
Windows	a. 관리자 자격 증명으로 Unified Manager 시스템에 로그인하십시오. b. Windows 관리자 권한으로 PowerShell을 실행합니다. c. 명령어 `maintenance_console`를 입력하고 Enter 키를 누르십시오.

Unified Manager 유지 관리 콘솔 메뉴가 표시됩니다.

Active IQ Unified Manager에서 지원 번들 생성 및 업로드

진단 정보가 포함된 지원 번들을 생성하여 문제 해결을 위해 기술 지원에 보낼 수 있습니다.

Unified Manager 9.8부터는 Unified Manager 서버가 인터넷에 연결되어 있는 경우 유지 관리 콘솔에서 NetApp에 지원 번들을 업로드할 수도 있습니다.

시작하기 전에

유지보수 사용자로서 유지보수 콘솔에 접근 권한이 있어야 합니다.

일부 지원 데이터 유형은 클러스터 리소스를 많이 사용하거나 완료하는 데 오랜 시간이 걸릴 수 있으므로, 전체 지원 번들을 선택할 때 포함하거나 제외할 데이터 유형을 지정하여 지원 번들 크기를 줄일 수 있습니다. 또한 성능 데이터, 수집 기록 파일 및 서버 힙 덤프를 제외하고 30일간의 로그 및 구성 데이터베이스 레코드만 포함하는 경량 지원 번들을 생성하는 옵션도 있습니다.

Unified Manager는 가장 최근에 생성된 두 개의 지원 번들만 저장합니다. 오래된 지원 번들은 시스템에서 삭제됩니다.

단계

1. 유지보수 콘솔 *메인 메뉴*에서 *지원/진단*을 선택하십시오.
2. 지원 번들에 포함할 세부 정보 수준에 따라 간단한 지원 번들 생성 또는 *지원 번들 생성*을 선택하십시오.
3. 전체 지원 번들을 선택하는 경우, 지원 번들에 포함하거나 제외할 다음 데이터 유형을 선택하거나 선택 해제하십시오:
   - 데이터베이스 덤프

     MySQL 서버 데이터베이스의 덤프입니다.
   - 힙 덤프

     Unified Manager 메인 서버 프로세스의 상태 스냅샷입니다. 이 옵션은 기본적으로 비활성화되어 있으며 고객 지원에서 요청할 때만 선택해야 합니다.
   - 수집 기록

     Unified Manager와 모니터링 대상 클러스터 간의 모든 통신 기록입니다.

   ⓘ 모든 데이터 유형을 선택 해제하더라도 지원 번들은 다른 Unified Manager 데이터와 함께 생성됩니다.

4. `g`을(를) 입력한 다음 Enter를 눌러 지원 번들을 생성하십시오.

   지원 번들 생성은 메모리 사용량이 많은 작업이므로, 지금 지원 번들을 생성할 것인지 확인하는 메시지가 표시됩니다.

5. `y`을(를) 입력한 후 Enter 키를 눌러 지원 번들을 생성하십시오.

   지금 지원 번들을 생성하지 않으려면 `n`을(를) 입력한 다음 Enter 키를 누르십시오.

6. 전체 지원 번들에 데이터베이스 덤프 파일을 포함시킨 경우, 성능 통계를 포함할 기간을 지정하라는 메시지가 표시됩니다. 성능 통계를 포함하면 상당한 시간과 공간을 차지할 수 있으므로, 성능 통계를 포함하지 않고 데이터베이스를 덤프할 수도 있습니다:

   a. 시작 날짜를 YYYYMMDD 형식으로 입력하세요.

      예를 들어, 2021년 1월 1일의 경우 `20210101`을(를) 입력하십시오. 성능 통계를 포함하지 않으려면 `n`을(를) 입력하십시오.

   b. 지정된 시작일의 자정부터 포함할 통계 기간(일수)을 입력하십시오.

      1부터 10까지의 숫자를 입력할 수 있습니다.

   성능 통계를 포함하는 경우 시스템은 성능 통계가 수집될 기간을 표시합니다.

7. 지원 번들이 생성되면 NetApp에 업로드할지 묻는 메시지가 표시됩니다. `y`을(를) 입력한 다음 Enter 키를 누르십시오.

   지원 사례 번호를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.

8. 이미 케이스 번호가 있는 경우, 번호를 입력하고 Enter 키를 누르십시오. 그렇지 않은 경우, Enter 키만 누르십시오.

   지원 번들이 NetApp에 업로드됩니다.

Unified Manager 서버가 인터넷에 연결되어 있지 않거나 다른 이유로 지원 번들을 업로드할 수 없는 경우, 수동으로 가져와서 전송할 수 있습니다. SFTP 클라이언트 또는 UNIX나 Linux CLI 명령을 사용하여 가져올 수 있습니다. Windows 설치 환경에서는 원격 데스크톱(RDP)을 사용하여 지원 번들을 가져올 수 있습니다.

생성된 지원 번들은 VMware 시스템의 경우 /support 디렉터리에, Linux 시스템의 경우 /opt/netapp/data/support/에, Windows 시스템의 경우 ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support에 있습니다.

관련 정보

"Unified Manager 사용자 역할 및 기능"

Active IQ Unified Manager에서 Windows 클라이언트를 사용하여 지원 번들 검색

Windows 사용자인 경우, Unified Manager 서버에서 지원 번들을 가져오는 툴을 다운로드하여 설치할 수 있습니다. 문제에 대한 더 자세한 진단을 위해 지원 번들을 기술 지원에 보낼 수 있습니다. 사용할 수 있는 툴의 예로는 Filezilla 또는 WinSCP가 있습니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하려면 유지 관리 사용자여야 합니다.

SCP 또는 SFTP를 지원하는 툴을 사용해야 합니다.

단계

1. 지원 번들을 가져오려면 툴을 다운로드하여 설치하십시오.
2. 툴을 여십시오.
3. SFTP를 통해 Unified Manager 관리 서버에 연결하세요.

   툴은 /support 디렉터리의 내용을 표시하며, 기존의 모든 지원 번들을 볼 수 있습니다.
4. 복사할 지원 번들의 대상 디렉토리를 선택합니다.
5. 복사할 지원 번들을 선택하고 툴을 사용하여 Unified Manager 서버에서 로컬 시스템으로 파일을 복사하십시오.

Active IQ Unified Manager에서 UNIX 또는 Linux 클라이언트를 사용하여 지원 번들 검색

UNIX 또는 Linux 사용자인 경우 Linux 클라이언트 서버의 명령줄 인터페이스(CLI)를 사용하여 vApp에서 지원 번들을 검색할 수 있습니다. SCP 또는 SFTP를 사용하여 지원 번들을 검색할 수 있습니다.

시작하기 전에

이 작업을 수행하려면 유지 관리 사용자여야 합니다.

유지 관리 콘솔을 사용하여 지원 번들을 생성해야 하며 지원 번들 이름을 알고 있어야 합니다.

단계

1. Linux 클라이언트 서버를 사용하여 Telnet 또는 콘솔을 통해 CLI에 액세스하십시오.
2. `/support` 디렉토리에 액세스하십시오.
3. 다음 명령어를 사용하여 지원 번들을 가져와 로컬 디렉터리에 복사하십시오:

사용 중인 경우...	그런 다음 다음 명령어를 사용하십시오...
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>`

   유지 관리 콘솔을 사용하여 지원 번들을 생성하면 지원 번들의 이름이 제공됩니다.
4. 유지보수 사용자 암호를 입력하십시오.

예

다음 예제는 SCP를 사용하여 지원 번들을 가져옵니다:

```
        `$ 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
```

다음 예에서는 SFTP를 사용하여 지원 번들을 가져옵니다:

```
        `$ 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 Manager에서 기술 지원으로 지원 번들 보내기

문제에 AutoSupport 메시지에서 제공하는 것보다 더 자세한 진단 및 문제 해결 정보가 필요한 경우 기술 지원에 지원 번들을 보낼 수 있습니다.

시작하기 전에

기술 지원에 전송하려면 지원 번들에 액세스할 수 있어야 합니다.

기술 지원 웹사이트를 통해 발급받은 케이스 번호가 있어야 합니다.

단계

1. NetApp 지원 사이트에 로그인하십시오.
2. 파일을 업로드하세요.

   "NetApp에 파일을 업로드하는 방법"

저작권 정보

Copyright © 2026 NetApp, Inc. All Rights Reserved. 미국에서 인쇄됨 본 문서의 어떠한 부분도 저작권 소유자의 사전 서면 승인 없이는 어떠한 형식이나 수단(복사, 녹음, 녹화 또는 전자 검색 시스템에 저장하는 것을 비롯한 그래픽, 전자적 또는 기계적 방법)으로도 복제될 수 없습니다.

NetApp이 저작권을 가진 자료에 있는 소프트웨어에는 아래의 라이센스와 고지사항이 적용됩니다.

본 소프트웨어는 NetApp에 의해 '있는 그대로' 제공되며 상품성 및 특정 목적에의 적합성에 대한 명시적 또는 묵시적 보증을 포함하여(이에 제한되지 않음) 어떠한 보증도 하지 않습니다. NetApp은 대체품 또는 대체 서비스의 조달, 사용 불능, 데이터 손실, 이익 손실, 영업 중단을 포함하여(이에 국한되지 않음), 이 소프트웨어의 사용으로 인해 발생하는 모든 직접 및 간접 손해, 우발적 손해, 특별 손해, 징벌적 손해, 결과적 손해의 발생에 대하여 그 발생 이유, 책임론, 계약 여부, 엄격한 책임, 불법 행위(과실 또는 그렇지 않은 경우)와 관계없이 어떠한 책임도 지지 않으며, 이와 같은 손실의 발생 가능성이 통지되었다 하더라도 마찬가지입니다.

NetApp은 본 문서에 설명된 제품을 언제든지 예고 없이 변경할 권리를 보유합니다. NetApp은 NetApp의 명시적인 서면 동의를 받은 경우를 제외하고 본 문서에 설명된 제품을 사용하여 발생하는 어떠한 문제에도 책임을 지지 않습니다. 본 제품의 사용 또는 구매의 경우 NetApp에서는 어떠한 특허권, 상표권 또는 기타 지적 재산권이 적용되는 라이센스도 제공하지 않습니다.

본 설명서에 설명된 제품은 하나 이상의 미국 특허, 해외 특허 또는 출원 중인 특허로 보호됩니다.

제한적 권리 표시: 정부에 의한 사용, 복제 또는 공개에는 DFARS 252.227-7013(2014년 2월) 및 FAR 52.227-19(2007년 12월)의 기술 데이터-비상업적 품목에 대한 권리(Rights in Technical Data -Noncommercial Items) 조항의 하위 조항 (b)(3)에 설명된 제한사항이 적용됩니다.

여기에 포함된 데이터는 상업용 제품 및/또는 상업용 서비스(FAR 2.101에 정의)에 해당하며 NetApp, Inc.의 독점 자산입니다. 본 계약에 따라 제공되는 모든 NetApp 기술 데이터 및 컴퓨터 소프트웨어는 본질적으로 상업용이며 개인 비용만으로 개발되었습니다. 미국 정부는 데이터가 제공된 미국 계약과 관련하여 해당 계약을 지원하는 데에만 데이터에 대한 전 세계적으로 비독점적이고 양도할 수 없으며 재사용이 불가능하며 취소 불가능한 라이센스를 제한적으로 가집니다. 여기에 제공된 경우를 제외하고 NetApp, Inc.의 사전 서면 승인 없이는 이 데이터를 사용, 공개, 재생산, 수정, 수행 또는 표시할 수 없습니다. 미국 국방부에 대한 정부 라이센스는 DFARS 조항 252.227-7015(b)(2014년 2월)에 명시된 권한으로 제한됩니다.

상표 정보

NETAPP, NETAPP 로고 및 http://www.netapp.com/TM에 나열된 마크는 NetApp, Inc.의 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.