



## **Obtenha ajuda**

**ASA r2**

NetApp  
February 11, 2026

# Índice

- Obtenha ajuda ..... 1
  - Gerencie o AutoSupport em sistemas de storage ASA R2 ..... 1
    - Testar a conectividade do AutoSupport ..... 1
    - Adicionar destinatários AutoSupport ..... 1
    - Enviar dados AutoSupport ..... 2
    - Suprimir a geração de casos de suporte ..... 2
    - Retomar a geração de casos de suporte ..... 2
  - Enviar e exibir casos de suporte para sistemas de storage ASA R2 ..... 3

# Obtenha ajuda

## Gerencie o AutoSupport em sistemas de storage ASA R2

O AutoSupport é um mecanismo que monitora proativamente a integridade do sistema e envia mensagens automaticamente para o suporte técnico da NetApp, sua organização de suporte interno e um parceiro de suporte.

As mensagens do AutoSupport para suporte técnico são ativadas por padrão quando você configura o cluster. Você deve definir as opções corretas e ter um host de e-mail válido para que as mensagens sejam enviadas para sua organização de suporte interna. O ONTAP começa a enviar mensagens AutoSupport 24 horas depois de ativado.


### Antes de começar

Você deve ser um administrador de cluster para gerenciar o AutoSupport.

### Testar a conectividade do AutoSupport

Depois de configurar o cluster, você deve testar a conectividade do AutoSupport para verificar se o suporte técnico receberá mensagens geradas pelo AutoSupport.

#### Passos

1. No System Manager, selecione **Cluster >Settings**.
2. Ao lado de **AutoSupport**,  selecione ; em seguida, **testar conectividade**.
3. Digite um assunto para a mensagem AutoSupport; em seguida, selecione **Enviar mensagem AutoSupport de teste**.




#### O que se segue?

Você confirmou que o suporte técnico pode receber mensagens do AutoSupport do seu sistema ASA R2, garantindo que eles tenham os dados necessários para ajudá-lo em caso de problemas.

### Adicionar destinatários AutoSupport

Adicione membros da sua organização de suporte interno à lista de endereços de e-mail que recebem mensagens do AutoSupport.

#### Passos

1. No System Manager, selecione **Cluster >Settings**.
2. Ao lado de **AutoSupport**  selecione ; em seguida, selecione **mais opções**.
3. Ao lado de **Email**,  selecione ; em seguida, selecione  **Add**.
4. Insira o endereço de e-mail do destinatário e, em seguida, a categoria de destinatário.

Para parceiros, selecione **Parceiro** para a categoria de destinatários. Selecione **Geral** para membros da sua organização de suporte interno.

5. Selecione Guardar.

#### O que se segue?


Os endereços de e-mail que você adicionou receberão novas mensagens do AutoSupport para sua categoria

específica de destinatário.

## Enviar dados AutoSupport

Se ocorrer um problema no sistema ASA R2, os dados do AutoSupport podem diminuir significativamente o tempo necessário para identificar e resolver problemas.

### Passos

1. No System Manager, selecione **Cluster >Settings**.
2. Ao lado de **AutoSupport**,  selecione **Generate and send** (gerar e enviar).
3. Digite um assunto para a mensagem AutoSupport; em seguida, selecione **Enviar**.


### O que se segue?

Os seus dados AutoSupport são enviados para o suporte técnico.

## Suprimir a geração de casos de suporte

Se você estiver executando uma atualização ou manutenção em seu sistema ASA R2, talvez queira suprimir a geração de casos de suporte do AutoSupport até que sua atualização ou manutenção esteja concluída.

### Passos

1. No System Manager, selecione **Cluster >Settings**.
2. Ao lado de **AutoSupport**  selecione ; em seguida, selecione **suprimir geração de casos de suporte**.
3. Especifique o número de horas para suprimir a geração de casos de suporte e, em seguida, selecione os nós para os quais você não deseja que os casos sejam gerados.
4. Selecione **Enviar**.


### O que se segue?

Casos AutoSupport não serão gerados durante o tempo especificado. Se você concluir sua atualização ou manutenção antes que o tempo especificado expire, você deve retomar a geração de casos de suporte imediatamente.

## Retomar a geração de casos de suporte

Se tiver suprimido a geração de casos de suporte durante uma janela de atualização ou manutenção, deverá retomar a geração de casos de suporte imediatamente após a conclusão da atualização ou manutenção.

### Passos

1. No System Manager, selecione **Cluster >Settings**.
2. Ao lado de **AutoSupport**  selecione ; em seguida, selecione **Retomar geração de caso de suporte**.
3. Selecione os nós para os quais você deseja retomar os casos AutoSupport gerados.
4. Selecione **Enviar**.

### Resultado

Os casos do AutoSupport são gerados automaticamente para o seu sistema ASA R2, conforme necessário.

# Enviar e exibir casos de suporte para sistemas de storage ASA R2

Se você tiver um problema que exija assistência, use o Gerenciador de sistemas do ONTAP para enviar um caso para o suporte técnico. Você também pode usar o Gerenciador do sistema do ONTAP para exibir casos fechados ou em andamento.

Você precisa estar "[Registrado no Active IQ](#)" para visualizar os casos de suporte do seu sistema ASA r2.

## Passos

1. Para enviar um caso de suporte, no Gerenciador de sistema, selecione **Cluster >Support**; em seguida, selecione **vá para o suporte NetApp**.
2. Para visualizar um caso submetido anteriormente, no System Manager, selecione **Cluster >Support**; em seguida, selecione **View my Cases**.

## **Informações sobre direitos autorais**

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Nenhuma parte deste documento protegida por direitos autorais pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio — gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação, gravação em fita ou storage em um sistema de recuperação eletrônica — sem permissão prévia, por escrito, do proprietário dos direitos autorais.

O software derivado do material da NetApp protegido por direitos autorais está sujeito à seguinte licença e isenção de responsabilidade:

ESTE SOFTWARE É FORNECIDO PELA NETAPP "NO PRESENTE ESTADO" E SEM QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, CONFORME A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DESTES DOCUMENTOS. EM HIPÓTESE ALGUMA A NETAPP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EXEMPLAR OU CONSEQUENCIAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS SOBRESSAIENTES; PERDA DE USO, DADOS OU LUCROS; OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA E DO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, POR RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU DE OUTRO MODO), RESULTANTE DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO SE ADVERTIDA DA RESPONSABILIDADE DE TAL DANO.

A NetApp reserva-se o direito de alterar quaisquer produtos descritos neste documento, a qualquer momento e sem aviso. A NetApp não assume nenhuma responsabilidade nem obrigação decorrentes do uso dos produtos descritos neste documento, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela NetApp. O uso ou a compra deste produto não representam uma licença sob quaisquer direitos de patente, direitos de marca comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da NetApp.

O produto descrito neste manual pode estar protegido por uma ou mais patentes dos EUA, patentes estrangeiras ou pedidos pendentes.

LEGENDA DE DIREITOS LIMITADOS: o uso, a duplicação ou a divulgação pelo governo estão sujeitos a restrições conforme estabelecido no subparágrafo (b)(3) dos Direitos em Dados Técnicos - Itens Não Comerciais no DFARS 252.227-7013 (fevereiro de 2014) e no FAR 52.227- 19 (dezembro de 2007).

Os dados aqui contidos pertencem a um produto comercial e/ou serviço comercial (conforme definido no FAR 2.101) e são de propriedade da NetApp, Inc. Todos os dados técnicos e software de computador da NetApp fornecidos sob este Contrato são de natureza comercial e desenvolvidos exclusivamente com despesas privadas. O Governo dos EUA tem uma licença mundial limitada, irrevogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar os Dados que estão relacionados apenas com o suporte e para cumprir os contratos governamentais desse país que determinam o fornecimento de tais Dados. Salvo disposição em contrário no presente documento, não é permitido usar, divulgar, reproduzir, modificar, executar ou exibir os dados sem a aprovação prévia por escrito da NetApp, Inc. Os direitos de licença pertencentes ao governo dos Estados Unidos para o Departamento de Defesa estão limitados aos direitos identificados na cláusula 252.227-7015(b) (fevereiro de 2014) do DFARS.

## **Informações sobre marcas comerciais**

NETAPP, o logotipo NETAPP e as marcas listadas em <http://www.netapp.com/TM> são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.