



Coletar dados de diagnóstico

SANtricity software

NetApp
March 17, 2026

Índice

- Coletar dados de diagnóstico 1
 - Coletar dados de suporte manualmente no SANtricity System Manager 1
 - Coletar dados de configuração no SANtricity System Manager 1
 - Recuperar arquivos de suporte à recuperação no SANtricity System Manager 2
 - Recuperar buffers de rastreamento no SANtricity System Manager 3
 - Coletar estatísticas do caminho de E/S no SANtricity System Manager 3
 - Recuperar imagem de integridade no SANtricity System Manager 4

Coletar dados de diagnóstico

Coletar dados de suporte manualmente no SANtricity System Manager

Você pode reunir diversos tipos de dados de inventário, status e desempenho do seu array de storage em um único arquivo. O suporte técnico pode usar o arquivo para solucionar problemas e realizar análises adicionais.

Sobre esta tarefa



Se o recurso AutoSupport estiver ativado, você também pode coletar esses dados acessando a guia **AutoSupport** e selecionando **Enviar despacho de AutoSupport**.

Você só pode executar uma operação de coleta por vez. Se tentar iniciar outra operação, você receberá uma mensagem de erro.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Collect Support Data**.
3. Clique em **Coletar**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do seu navegador com o nome `support-data.7z`. Se sua estante contiver gavetas, os dados de diagnóstico dessa estante são arquivados em um arquivo zipado separado chamado `tray-component-state-capture.7z`.

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Coletar dados de configuração no SANtricity System Manager

Você pode salvar os dados de configuração RAID do controlador, incluindo todos os dados de grupos de volumes e pools de discos. Em seguida, você pode entrar em contato com o suporte técnico para obter assistência na restauração dos dados.

Sobre esta tarefa

Esta tarefa descreve como salvar o estado atual do banco de dados de configuração RAID. Esses dados são recuperados da localização de memória RPA do controlador.



O recurso Coletar Dados de Configuração salva as mesmas informações que o comando da interface de linha de comando para `save storageArray dbmDatabase`.

Você só deve executar esta tarefa quando instruído por uma operação do Recovery Guru ou pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Collect Configuration Data**.
3. Na caixa de diálogo, clique em **Collect**.

O arquivo, `configurationData-
<arrayName>-<dateTime>.7z`, está salvo na pasta Downloads do seu navegador.

4. Contate o suporte técnico para obter mais informações sobre como enviar o arquivo para eles e para carregar os dados de volta no sistema.

Recuperar arquivos de suporte à recuperação no SANtricity System Manager

O suporte técnico pode usar arquivos de suporte de recuperação para solucionar problemas. SANtricity System Manager salva esses arquivos automaticamente.

Antes de começar

O suporte técnico solicitou que você envie arquivos adicionais para troubleshooting.

Sobre esta tarefa

Os arquivos de suporte à recuperação incluem estes tipos de arquivos:

- Arquivos de dados de suporte
- Histórico do AutoSupport
- Log do AutoSupport
- Arquivos de diagnóstico SAS/RLS
- Dados do perfil de recuperação
- Arquivos de captura de banco de dados

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Recuperar arquivos de suporte à recuperação**.

Uma caixa de diálogo lista todos os arquivos de suporte à recuperação que seu array de storage coletou. Para encontrar arquivos específicos, você pode classificar qualquer uma das colunas ou digitar caracteres na caixa **Filter**.

3. Selecione um arquivo e, em seguida, clique em **Download**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do seu navegador.

4. Se você precisar salvar arquivos adicionais, repita a etapa anterior.
5. Clique em **Close**.
6. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Recuperar buffers de rastreamento no SANtricity System Manager

Você pode recuperar os buffers de rastreamento dos controladores e enviar o arquivo para suporte técnico para análise.

Sobre esta tarefa

O firmware utiliza os buffers de rastreamento para registrar o processamento, especialmente condições de exceção, que podem ser úteis para depuração. Você pode recuperar os buffers de rastreamento sem interromper a operação do array de storage e com impacto mínimo no desempenho.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Retrieve Trace Buffers**.
3. Selecione a caixa de seleção ao lado de cada controlador para o qual deseja recuperar buffers de rastreamento.

Você pode selecionar um ou ambos os controladores. Se a mensagem de status do controlador à direita de uma caixa de seleção for Failed ou Disabled, a caixa de seleção estará desativada.

4. Clique em **Yes**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do seu navegador com o nome de arquivo `trace-buffers.7z`.

5. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Coletar estatísticas do caminho de E/S no SANtricity System Manager

Você pode salvar o arquivo de estatísticas do caminho de E/S e enviá-lo para suporte técnico para análise.

Sobre esta tarefa

O suporte técnico utiliza as estatísticas do caminho de I/O para ajudar a diagnosticar problemas de desempenho. Problemas de desempenho de aplicativos podem ser causados por utilização de memória, utilização de CPU, latência de rede, latência de I/O ou outros problemas. As estatísticas do caminho de I/O são coletadas automaticamente durante a coleta de dados de suporte ou você pode coletá-las manualmente. Além disso, se você tiver AutoSupport ativado, as estatísticas do caminho de I/O são coletadas e enviadas automaticamente para o suporte técnico.

Os contadores das estatísticas do caminho de I/O são reinicializados após você confirmar que deseja coletar as estatísticas do caminho de I/O. Os contadores são reinicializados mesmo se você cancelar a operação posteriormente. Os contadores também são reinicializados quando o controlador é reinicializado (reiniciado).



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Collect I/O Path Statistics**.
3. Confirme que deseja realizar a operação digitando `collect`, e em seguida clique em **Coletar**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do seu navegador com o nome de arquivo `io-path-statistics.7z`.

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

Recuperar imagem de integridade no SANtricity System Manager

Você pode visualizar uma imagem de integridade do controlador. Uma imagem de integridade é um despejo de dados brutos da memória do processador do controlador que o suporte técnico pode usar para diagnosticar um problema com um controlador.

Sobre esta tarefa

O firmware gera automaticamente uma imagem de integridade quando detecta determinados erros. Após a geração de uma imagem de integridade, o controlador que apresentou o erro é reinicializado e um evento é registrado no log de eventos.

Se você tem o AutoSupport ativado, a imagem de integridade é enviada automaticamente para o suporte técnico. Se você não tem o AutoSupport ativado, é necessário entrar em contato com o suporte técnico para obter instruções sobre como recuperar a imagem de integridade e enviá-la para análise.



Execute esta operação somente quando instruído a fazê-lo pelo suporte técnico.

Passos

1. Selecione menu: guia Suporte [Support Center > Diagnostics].
2. Selecione **Retrieve Health Image**.

Você pode consultar a seção de detalhes para ver o tamanho da imagem de saúde antes de baixar o arquivo.

3. Clique em **Coletar**.

O arquivo é salvo na pasta Downloads do seu navegador com o nome `health-image.7z`.

4. Siga as instruções fornecidas pelo suporte técnico para enviar o arquivo para eles.

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 SOBRESSALIENTES; 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.