



Gerenciar AutoSupport

SANtricity software

NetApp
March 17, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/pt-br/e-series-santricity-119/sm-support/autosupport-feature-overview.html> on March 17, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Índice

Gerenciar AutoSupport	1
Saiba mais sobre AutoSupport para E-Series	1
Principais benefícios	1
Recursos individuais do AutoSupport	1
Diferença entre AutoSupport e Coletar Dados de Suporte	1
Configurar AutoSupport no SANtricity System Manager	2
Ative ou desative os recursos do AutoSupport no SANtricity System Manager	2
Configure o método de entrega do AutoSupport no SANtricity System Manager	3
Agende despachos do AutoSupport no SANtricity System Manager	4
Enviar despachos do AutoSupport no SANtricity System Manager	5
Visualizar o status do AutoSupport no SANtricity System Manager	5
Visualizar AutoSupport log no SANtricity System Manager	6
Habilite a janela de manutenção do AutoSupport no SANtricity System Manager	6
Desative a janela de manutenção do AutoSupport no SANtricity System Manager	7

Gerenciar AutoSupport

Saiba mais sobre AutoSupport para E-Series

O recurso AutoSupport monitora a integridade de um array de storage e envia despachos automáticos para suporte técnico.

O suporte técnico utiliza os dados do AutoSupport de forma reativa para agilizar o diagnóstico e a resolução de problemas dos clientes e de forma proativa para detectar e evitar problemas potenciais.

AutoSupport data inclui informações sobre a configuração, o status, o desempenho e os eventos do sistema de um array de storage. Os dados do AutoSupport não contêm quaisquer dados de usuário. Os despachos podem ser enviados imediatamente ou de acordo com uma programação (diária e semanal).

Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios do recurso AutoSupport incluem:

- Tempos de resolução de casos acelerados
- Monitoramento sofisticado para gerenciamento de incidentes mais rápido
- Relatórios automatizados de acordo com um cronograma, bem como relatórios automatizados sobre eventos críticos
- Solicitações automatizadas de substituição de hardware para componentes selecionados, como unidades
- Alertas não intrusivos para notificá-lo sobre um problema e fornecer informações para que o suporte técnico tome medidas corretivas
- AutoSupport analysis tools que monitoram despachos em busca de problemas de configuração conhecidos

Recursos individuais do AutoSupport

O recurso AutoSupport é composto por três funcionalidades individuais que você ativa separadamente.

- **Básico AutoSupport** — Permite que seu array de storage colete e envie dados automaticamente para o suporte técnico.
- **AutoSupport OnDemand** — Permite que o suporte técnico solicite a retransmissão de um despacho anterior do AutoSupport quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir do array de storage, não do servidor AutoSupport. O array de storage verifica periodicamente com o servidor AutoSupport se há alguma solicitação de retransmissão pendente e responde de acordo.
- **Diagnóstico Remoto** — Permite que o suporte técnico solicite um novo, atualizado AutoSupport dispatch quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir do array de storage, não do AutoSupport server. O array de storage verifica periodicamente com o AutoSupport server se há novas solicitações pendentes e responde de acordo.

Diferença entre AutoSupport e Coletar Dados de Suporte

Existem dois métodos de coleta de dados de suporte no array de storage:

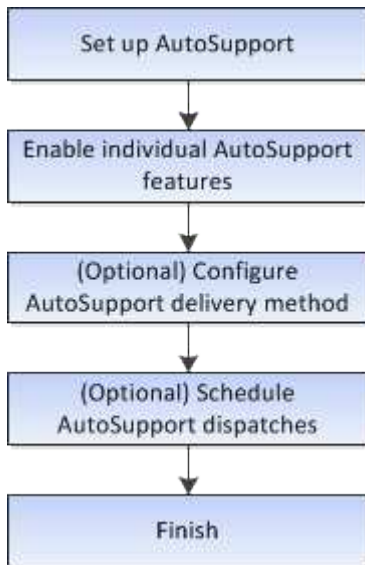
- **AutoSupport feature** — Os dados são coletados automaticamente.

- **Opção Coletar Dados de Suporte** — Os dados devem ser coletados e enviados manualmente.

O recurso AutoSupport é mais fácil de usar porque os dados são coletados e enviados automaticamente. Os dados do AutoSupport podem ser usados proativamente para prevenir problemas antes que eles ocorram. O recurso AutoSupport agiliza a resolução de problemas porque o suporte técnico já tem acesso aos dados. Por esses motivos, o recurso AutoSupport é o método de coleta de dados preferido para usar.

Configurar AutoSupport no SANtricity System Manager

No SANtricity System Manager, você configura o recurso AutoSupport seguindo estes passos.



Ative ou desative os recursos do AutoSupport no SANtricity System Manager

Você ativa o recurso AutoSupport e os recursos individuais AutoSupport durante a configuração inicial ou pode ativá-los ou desativá-los posteriormente.

Antes de começar

Se você deseja habilitar AutoSupport OnDemand ou Diagnóstico Remoto, o método de entrega do AutoSupport deve ser definido como HTTPS.

Sobre esta tarefa

Você pode desativar o recurso AutoSupport a qualquer momento, mas é altamente recomendável mantê-lo ativado. Habilitar o recurso AutoSupport pode acelerar significativamente a determinação e resolução de problemas caso ocorra algum problema em seu array de storage.

O recurso AutoSupport é composto por três funcionalidades individuais que você ativa separadamente.

- **Básico AutoSupport** — Permite que seu array de storage colete e envie dados automaticamente para o suporte técnico.
- **AutoSupport OnDemand** — Permite que o suporte técnico solicite a retransmissão de um despacho anterior do AutoSupport quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir do array de storage, não do servidor AutoSupport. O array de storage verifica

periodicamente com o servidor AutoSupport se há alguma solicitação de retransmissão pendente e responde de acordo.

- **Diagnóstico Remoto** — Permite que o suporte técnico solicite um novo, atualizado AutoSupport dispatch quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir do array de storage, não do AutoSupport server. O array de storage verifica periodicamente com o AutoSupport server se há novas solicitações pendentes e responde de acordo.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Selecione **Ativar/Desativar AutoSupport Features**.
3. Selecione as caixas de seleção ao lado dos recursos do AutoSupport que você deseja ativar.

As funcionalidades dependem umas das outras, como indicado pelo recuo dos itens na caixa de diálogo. Por exemplo, você deve habilitar AutoSupport OnDemand antes de poder habilitar Remote Diagnostics.

4. Clique em **Salvar**.

Se você desativar AutoSupport, uma notificação aparecerá na página inicial. Você pode descartar a notificação clicando em **Ignorar**.

Configure o método de entrega do AutoSupport no SANtricity System Manager

O recurso AutoSupport oferece suporte aos protocolos HTTPS e SMTP para o envio de despachos ao suporte técnico.

Antes de começar

- O recurso AutoSupport deve estar ativado. Você pode verificar se ele está ativado na página AutoSupport.
- Um servidor DNS deve ser instalado e configurado na sua rede. O endereço do servidor DNS deve ser configurado no System Manager (essa tarefa está disponível na página Hardware).

Sobre esta tarefa

Analise os diferentes protocolos:

- **HTTPS** — Permite que você se conecte diretamente ao servidor de suporte técnico de destino usando HTTPS. Se você quiser habilitar AutoSupport OnDemand ou Diagnóstico Remoto, o método de entrega do AutoSupport deve ser definido como HTTPS.
- **E-mail** — Permite usar um servidor de e-mail como método de entrega para o envio de despachos AutoSupport.



Diferenças entre os métodos HTTPS e Email. O método de entrega por Email, que utiliza SMTP, apresenta algumas diferenças importantes em relação ao método de entrega HTTPS. Primeiro, o tamanho dos despachos para o método Email é limitado a 5MB, o que significa que algumas coletas de dados do ASUP não serão despachadas. Segundo, o recurso AutoSupport OnDemand está disponível apenas no método de entrega HTTPS.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.

2. Selecione **Configurar AutoSupport Delivery Method**.

Uma caixa de diálogo aparece, que lista os métodos de entrega do despacho.

3. Selecione o método de entrega desejado e, em seguida, selecione os parâmetros para esse método de entrega. Faça um dos seguintes procedimentos:
 - Se você selecionou HTTPS, selecione um dos seguintes parâmetros de entrega:
 - **Diretamente** — Este parâmetro de entrega é a seleção padrão. Escolher esta opção permite que você se conecte diretamente ao sistema de suporte técnico de destino usando o protocolo HTTPS.
 - **Via servidor proxy** — Escolher esta opção permite especificar os detalhes do servidor proxy HTTP necessários para estabelecer conexão com o sistema de suporte técnico de destino. Você deve especificar o endereço do host e o número da porta. No entanto, você só precisa inserir os detalhes de autenticação do host (nome de usuário e senha) se necessário.
 - **Via script de autoconfiguração de proxy (PAC)** — Especifique o local de um arquivo de script de autoconfiguração de proxy (PAC). Um arquivo PAC permite que o sistema escolha automaticamente o servidor proxy apropriado para estabelecer uma conexão com o sistema de suporte técnico de destino.
 - Se você selecionou Email, insira as seguintes informações:
 - O endereço do servidor de e-mail como um domínio totalmente qualificado, endereço IPv4 ou endereço IPv6.
 - O endereço de e-mail que aparece no campo De do e-mail de despacho do AutoSupport.
 - **Opcional; caso deseje realizar um teste de configuração:** O endereço de e-mail para onde será enviada uma confirmação quando o sistema AutoSupport receber o despacho de teste.
 - Se desejar criptografar as mensagens, selecione **SMTPLS** ou **STARTTLS** para o tipo de criptografia e, em seguida, selecione o número da porta para as mensagens criptografadas. Caso contrário, selecione **None**.
 - Caso necessário, insira um nome de usuário e uma senha para autenticação com o remetente de saída e o servidor de e-mail.
4. Se você possui um firewall que bloqueia o envio dessas mensagens ASUP, adicione o seguinte URL à sua whitelist: `https://support.netapp.com/put/AsupPut/`
5. Clique em **Testar configuração** para testar a conexão com o servidor de suporte técnico usando os parâmetros de entrega especificados. Se você habilitou o recurso AutoSupport On-Demand, o sistema também testará a conexão para entrega de despacho AutoSupport OnDemand.

Se o teste de configuração falhar, verifique suas configurações e execute o teste novamente. Se o teste continuar falhando, entre em contato com o suporte técnico.

6. Clique em **Salvar**.

Agende despachos do AutoSupport no SANtricity System Manager

SANtricity System Manager cria automaticamente uma programação padrão para os despachos do AutoSupport. Se preferir, você pode especificar sua própria programação.

Antes de começar

O recurso AutoSupport deve estar ativado. Você pode verificar se ele está ativado na página AutoSupport.

Sobre esta tarefa

- **Horário diário** — Os despachos diários são coletados e enviados todos os dias durante o intervalo de tempo que você especificar. System Manager seleciona um horário aleatório dentro desse intervalo. Todos os horários estão em Tempo Universal Coordenado (UTC), que pode ser diferente do horário local do array de storage. Você deve converter o horário local do seu array de storage para UTC.
- **Dia da semana** — Os despachos semanais são coletados e enviados uma vez por semana. System Manager seleciona um dia aleatório dentre os dias que você especificar. Desmarque os dias nos quais você não deseja permitir que ocorra um despacho semanal. System Manager seleciona um dia aleatório dentre os dias que você permitir.
- **Horário semanal** — Os despachos semanais são coletados e enviados uma vez por semana durante o intervalo de tempo que você especificar. System Manager seleciona um horário aleatório dentro desse intervalo. Todos os horários estão em Tempo Universal Coordenado (UTC), que pode ser diferente do horário local do array de storage. Você deve converter o horário local do array de storage para UTC.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Selecione **Agendar AutoSupport Dispatches**.

O assistente de agendamento de despachos do AutoSupport é exibido.

3. Siga as etapas no assistente.

Enviar despachos do AutoSupport no SANtricity System Manager

SANtricity System Manager permite enviar despachos do AutoSupport para o suporte técnico, sem precisar esperar por um despacho agendado.

Antes de começar

O recurso AutoSupport deve estar ativado. Você pode verificar se ele está ativado na página AutoSupport.

Sobre esta tarefa

Esta operação coleta dados de suporte e os envia automaticamente para o suporte técnico, para que eles possam solucionar problemas.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Selecione **Enviar AutoSupport Dispatch**.

A caixa de diálogo Enviar AutoSupport Dispatch é exibida.

3. Confirme a operação selecionando **Send**.

Visualizar o status do AutoSupport no SANtricity System Manager

A página AutoSupport mostra se o recurso AutoSupport e os recursos individuais AutoSupport estão ativados no momento.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Observe o lado direito da página, logo abaixo das abas, para verificar se o recurso básico AutoSupport está ativado.
3. Passe o cursor sobre o ponto de interrogação para ver se as funcionalidades individuais do AutoSupport estão ativadas.

Visualizar AutoSupport log no SANtricity System Manager

O AutoSupport log fornece informações sobre status, histórico de despachos e erros encontrados durante a entrega dos despachos de AutoSupport.

Sobre esta tarefa

Podem existir vários arquivos de log. Quando o arquivo de log atual atinge 200 KB, ele é arquivado e um novo arquivo de log é criado. O nome do arquivo de log arquivado é `ASUPMessages.n`, onde *n* é um número inteiro de 1 a 9. Se existirem vários arquivos de log, você pode optar por visualizar o log mais recente ou um log anterior.

- **Registro atual** — Exibe uma lista dos eventos capturados mais recentes.
- **Registro arquivado** — Exibe uma lista de eventos anteriores.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Selecione **Exibir AutoSupport Log**.

Aparece uma caixa de diálogo, que lista o AutoSupport log atual.

3. Se você quiser ver registros anteriores do AutoSupport, selecione o botão de opção **Arquivado** e, em seguida, selecione um registro na lista suspensa **Selecionar log do AutoSupport**.

A opção Arquivado só aparece se existirem registros arquivados no array de storage.

O AutoSupport log selecionado aparece na caixa de diálogo.

4. **Opcional:** Para pesquisar o log do AutoSupport, digite um termo na caixa **Localizar** e clique em **Localizar**.

Clique em **Localizar** novamente para pesquisar outras ocorrências do termo.

Habilite a janela de manutenção do AutoSupport no SANtricity System Manager

Habilite a janela de manutenção do AutoSupport para suprimir a criação automática de chamados em eventos de erro. No modo de operação normal, o array de storage usa o AutoSupport para abrir um chamado com o suporte se houver algum problema.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.

2. Selecione **Ativar AutoSupport Maintenance window**.
3. Insira o endereço de e-mail para receber uma confirmação de que a solicitação de janela de manutenção foi processada.

Dependendo da sua configuração, você pode inserir até cinco endereços de e-mail. Se quiser adicionar mais de um endereço, selecione **Adicionar outro e-mail** para abrir outro campo.

4. Especifique a duração (em horas) para habilitar a janela de manutenção.

A duração máxima suportada é de 72 horas.

5. Clique em **Yes**.

AutoSupport a criação automática de tickets em eventos de erro está temporariamente suprimida pela janela de duração especificada.

Depois que você terminar

A janela de manutenção não começa até que a solicitação do array de storage seja processada pelos servidores AutoSupport. Aguarde até receber um e-mail de confirmação antes de realizar qualquer atividade de manutenção no seu array de storage.

Desative a janela de manutenção do AutoSupport no SANtricity System Manager

Desative a janela de manutenção do AutoSupport para permitir a criação automática de chamados em eventos de erro. Quando a janela de manutenção do AutoSupport estiver desativada, o array de storage usará o AutoSupport para abrir um chamado com o suporte se houver um problema.

Passos

1. Selecione o menu:Suporte [Support Center > AutoSupport] tab.
2. Selecione **Desativar AutoSupport Maintenance window**.
3. Insira o endereço de e-mail para receber uma confirmação de que a solicitação para desativar a janela de manutenção foi processada.

Dependendo da sua configuração, você pode inserir até cinco endereços de e-mail. Se quiser adicionar mais de um endereço, selecione **Adicionar outro e-mail** para abrir outro campo.

4. Clique em **Yes**.

AutoSupport a criação automática de tickets em eventos de erro está ativada.

Depois que você terminar

A janela de manutenção não terminará até que a solicitação do array de storage tenha sido processada pelos servidores AutoSupport. Aguarde até receber um e-mail de confirmação antes de prosseguir.

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 INTERRUPTÃO 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.