



# Gerenciar o AutoSupport

## SANtricity 11.9

NetApp  
December 16, 2024

# Índice

- Gerenciar o AutoSupport ..... 1
  - Visão geral do recurso AutoSupport ..... 1
  - Fluxo de trabalho para o recurso AutoSupport ..... 2
  - Ative ou desative os recursos do AutoSupport ..... 2
  - Configurar o método de entrega do AutoSupport ..... 3
  - Agendar envios do AutoSupport ..... 4
  - Enviar despachos AutoSupport ..... 5
  - Ver o estado do AutoSupport ..... 5
  - Ver log do AutoSupport ..... 6
  - Ative a janela de manutenção do AutoSupport ..... 6
  - Desative a janela de manutenção do AutoSupport ..... 7

# Gerenciar o AutoSupport

## Visão geral do recurso AutoSupport

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

O suporte técnico usa os dados do AutoSupport de forma reativa para acelerar o diagnóstico e a resolução de problemas do cliente, além de detectar e evitar problemas em potencial proativamente.

Os dados do AutoSupport incluem informações sobre a configuração, o status, o desempenho e os eventos do sistema de um storage array. Os dados do AutoSupport não contêm nenhum dado de usuário. Os envios podem ser enviados imediatamente ou de acordo com um horário (diário e semanal).

## Principais benefícios

Alguns dos principais benefícios do recurso AutoSupport incluem:

- Tempos acelerados de resolução de casos
- Monitoramento sofisticado para gerenciamento mais rápido de incidentes
- 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
- Alerta não intrusivo para notificá-lo de um problema e fornecer informações para suporte técnico para tomar medidas corretivas
- Ferramentas de análise do AutoSupport que monitoram despachos para problemas de configuração conhecidos

## Recursos individuais do AutoSupport

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

- **Basic AutoSupport** — permite que sua matriz de armazenamento colete e envie dados automaticamente para o suporte técnico.
- **AutoSupport OnDemand** — permite que o suporte técnico solicite a retransmissão de um despacho AutoSupport anterior quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir da matriz de armazenamento, não do servidor AutoSupport. A matriz de armazenamento verifica periodicamente com o servidor AutoSupport para determinar se existem solicitações de retransmissão pendentes e responde de acordo.
- **Diagnóstico remoto** — permite que o suporte técnico solicite um novo e atualizado despacho do AutoSupport quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir da matriz de armazenamento, não do servidor AutoSupport. O storage array verifica periodicamente com o servidor AutoSupport para determinar 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 na matriz de armazenamento:

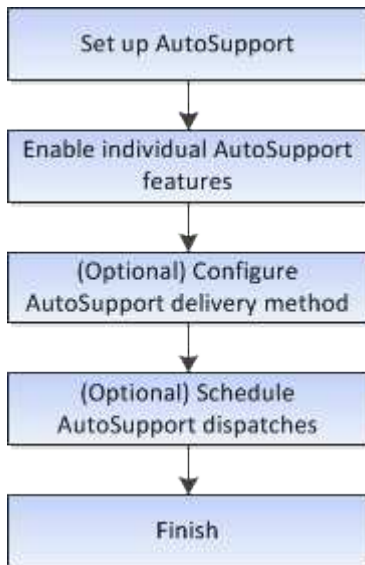
- **Recurso AutoSupport** — os dados são coletados automaticamente.

- **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 evitar problemas antes que eles ocorram. O recurso AutoSupport acelera a solução 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 a ser usado.

## Fluxo de trabalho para o recurso AutoSupport

No Gerenciador de sistema, você configura o recurso AutoSupport seguindo estas etapas.



## Ative ou desative os recursos do AutoSupport

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

### Antes de começar

Se você quiser ativar o AutoSupport OnDemand ou o 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 que o deixe habilitado. A ativação do recurso AutoSupport pode acelerar significativamente a determinação e a resolução de problemas caso ocorra um problema no storage array.

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

- **Basic AutoSupport** — permite que sua matriz de armazenamento colete e envie dados automaticamente para o suporte técnico.
- **AutoSupport OnDemand** — permite que o suporte técnico solicite a retransmissão de um despacho AutoSupport anterior quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir da matriz de armazenamento, não do servidor AutoSupport. A matriz de armazenamento verifica periodicamente com o servidor AutoSupport para determinar se existem solicitações de

retransmissão pendentes e responde de acordo.

- **Diagnóstico remoto** — permite que o suporte técnico solicite um novo e atualizado despacho do AutoSupport quando necessário para solucionar um problema. Todas as transmissões são iniciadas a partir da matriz de armazenamento, não do servidor AutoSupport. O storage array verifica periodicamente com o servidor AutoSupport para determinar se há novas solicitações pendentes e responde de acordo.

## Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Ativar/Desativar recursos do AutoSupport**.
3. Marque as caixas de seleção ao lado dos recursos do AutoSupport que você deseja habilitar.

As funcionalidades dependem umas das outras, conforme indicado pela indentação dos itens na caixa de diálogo. Por exemplo, você deve habilitar o OnDemand do AutoSupport antes de ativar o Diagnóstico remoto.

4. Clique em **Salvar**.

Se desativar o AutoSupport, é apresentada uma notificação na página inicial. Você pode ignorar a notificação clicando em **Ignorar**.

## Configurar o método de entrega do AutoSupport

O recurso AutoSupport oferece suporte aos protocolos HTTPS e SMTP para entrega de despachos para suporte técnico.

### Antes de começar

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

### Sobre esta tarefa

Reveja os diferentes protocolos:

- **HTTPS** — permite que você se conecte diretamente ao servidor de suporte técnico de destino usando HTTPS. Se você quiser ativar o AutoSupport OnDemand ou o Diagnóstico remoto, o método de entrega do AutoSupport deve ser definido como HTTPS.
- **Email** — permite que você use um servidor de e-mail como o método de entrega para enviar despachos AutoSupport.



**Diferenças entre os métodos HTTPS e Email.** O método de entrega de e-mail, que usa SMTP, tem algumas diferenças importantes em relação ao método de entrega HTTPS. Primeiro, o tamanho dos envios para o método Email está limitado a 5MB, o que significa que algumas coleções de dados ASUP não serão enviadas. Em segundo lugar, o recurso AutoSupport OnDemand está disponível somente no método de entrega HTTPS.

## Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Configurar método de entrega AutoSupport**.

Uma caixa de diálogo é exibida, que lista os métodos de entrega de despacho.

3. Selecione o método de entrega desejado e, em seguida, selecione os parâmetros para esse método de entrega. Execute um dos seguintes procedimentos:
  - Se você selecionou HTTPS, selecione um dos seguintes parâmetros de entrega:
    - **Directly** — este parâmetro de entrega é a seleção padrão. A escolha desta opção permite-lhe ligar-se diretamente ao sistema de suporte técnico de destino utilizando 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 Proxy auto-Configuration script (PAC)** — Especifique a localização de um arquivo de script de configuração automática 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 e-mail, insira as seguintes informações:
    - O endereço do servidor de correio como um nome de domínio totalmente qualificado, endereço IPv4 ou endereço IPv6.
    - O endereço de e-mail que aparece no campo de do e-mail de envio do AutoSupport.
    - **Opcional; se você quiser executar um teste de configuração:** O endereço de e-mail onde uma confirmação é enviada quando o sistema AutoSupport recebe o envio do teste.
    - Se você quiser criptografar mensagens, selecione **SMTPS** ou **STARTTLS** para o tipo de criptografia e, em seguida, selecione o número da porta para mensagens criptografadas. Caso contrário, selecione **nenhum**.
    - Se necessário, introduza um nome de utilizador e uma palavra-passe para autenticação com o remetente de saída e o servidor de correio.
4. Se você tiver um firewall que bloqueia a entrega desses envios ASUP, adicione o seguinte URL à sua lista de permissões: `https://support.netapp.com/put/AsupPut/`
5. Clique em **Configuração de teste** para testar a conexão com o servidor de suporte técnico usando os parâmetros de entrega especificados. Se você ativou o recurso AutoSupport On-Demand, o sistema também testará a conexão para entrega de despacho do AutoSupport OnDemand.

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

6. Clique em **Salvar**.

## Agendar envios do AutoSupport

O Gerenciador do sistema cria automaticamente uma programação padrão para envios do AutoSupport. Se preferir, você pode especificar sua própria programação.

### Antes de começar

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

### Sobre esta tarefa

- **Hora diária** — os envios diários são coletados e enviados todos os dias durante o intervalo de tempo que você especificar. O System Manager seleciona um tempo aleatório durante o intervalo. Todos os tempos

estão em tempo Universal coordenado (UTC), que pode ser diferente da hora local do storage array. Você deve converter a hora local do seu storage array em UTC.

- **Dia semanal** — as expedições semanais são coletadas e enviadas uma vez por semana. O System Manager seleciona um dia aleatório a partir dos dias especificados. Desmarque todos os dias em que você não deseja permitir que um envio semanal ocorra. O System Manager seleciona um dia aleatório a partir dos dias permitidos.
- **Horário semanal** — os envios semanais são coletados e enviados uma vez por semana durante o intervalo de tempo que você especificar. O System Manager seleciona um tempo aleatório durante o intervalo. Todos os tempos estão em tempo Universal coordenado (UTC), que pode ser diferente da hora local do storage array. Você deve converter a hora local do seu storage array em UTC.

### Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Agendar envios AutoSupport**.

O assistente Agendar envios AutoSupport é exibido.

3. Siga as etapas do assistente.

## Enviar despachos AutoSupport

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

### Antes de começar

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

### Sobre esta tarefa

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

### Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Enviar Envio AutoSupport**.

A caixa de diálogo Enviar Envio AutoSupport é exibida.

3. Confirme a operação selecionando **Enviar**.

## Ver o estado do AutoSupport

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

### Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Olhe para o lado direito da página logo abaixo das guias para ver se o recurso básico do AutoSupport está ativado.

3. Passe o cursor sobre o ponto de interrogação para ver se os recursos individuais do AutoSupport estão ativados.

## Ver log do AutoSupport

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

### Sobre esta tarefa

Podem existir vários ficheiros de registo. 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 ficheiros de registo, pode optar por visualizar o registo mais atual ou um registo anterior.

- \* Registro atual\* — mostra uma lista dos últimos eventos capturados.
- **Registro arquivado** — mostra uma lista de eventos anteriores.

### Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Ver Registo AutoSupport**.

É apresentada uma caixa de diálogo que lista o registo AutoSupport atual.

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

A opção Arquivado aparece apenas se existirem registros arquivados na matriz de armazenamento.

O log AutoSupport selecionado é exibido na caixa de diálogo.

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

Clique em **Find** novamente para procurar ocorrências adicionais do termo.

## Ative a janela de manutenção do AutoSupport

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

### Passos

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Ativar janela de manutenção do AutoSupport**.
3. Introduza o endereço de e-mail para receber uma confirmação de que o pedido da janela de manutenção foi processado.

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



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

A duração máxima suportada é de 72 horas.

5. Clique em **Sim**.

A criação automática de tickets do AutoSupport em eventos de erro é temporariamente suprimida para a janela de duração especificada.

#### **Depois de terminar**

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

## **Desative a janela de manutenção do AutoSupport**

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

#### **Passos**

1. Selecione **suporte > Centro de suporte > AutoSupport**.
2. Selecione **Desativar a janela de manutenção do AutoSupport**.
3. Insira o endereço de e-mail para receber uma confirmação de que a solicitação da janela de desativação de manutenção foi processada.

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

4. Clique em **Sim**.

A criação automática de ticket do AutoSupport em eventos de erro está ativada.

#### **Depois de terminar**

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

## Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2024 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.