



# Saiba mais sobre o AutoSupport

ONTAP 9

NetApp  
January 17, 2025

# Índice

Saiba mais sobre o AutoSupport .....	1
Sobre o AutoSupport .....	1
Sobre o consultor digital e o AutoSupport .....	1
Quando e onde as mensagens AutoSupport são enviadas .....	2
Como o AutoSupport cria e envia mensagens acionadas por eventos .....	5
Tipos de mensagens AutoSupport e seu conteúdo .....	6
Ver subsistemas AutoSupport .....	7
Orçamentos de tamanho e tempo da AutoSupport .....	8
Arquivos enviados em mensagens AutoSupport acionadas por evento .....	8
Arquivos de log enviados em mensagens do AutoSupport .....	9
Arquivos enviados em mensagens AutoSupport semanais .....	9
Como o AutoSupport OnDemand obtém instruções de entrega do suporte técnico .....	10
Estrutura das mensagens AutoSupport enviadas por e-mail .....	11
Tipos de gravidade do AutoSupport .....	12
Obter descrições de mensagens do AutoSupport .....	12
Comandos para gerenciar o AutoSupport .....	13
Informações incluídas no manifesto AutoSupport .....	15

# Saiba mais sobre o AutoSupport

## Sobre o AutoSupport

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. Embora as mensagens do AutoSupport para suporte técnico estejam habilitadas por padrão, você deve definir as opções corretas e ter um host de e-mail válido para que as mensagens sejam enviadas para sua organização interna de suporte.

Somente o administrador do cluster pode executar o gerenciamento do AutoSupport. O administrador da máquina virtual de storage (SVM) não tem acesso ao AutoSupport.

O AutoSupport é ativado por padrão quando você configura o sistema de storage pela primeira vez. O AutoSupport começa a enviar mensagens para o suporte técnico 24 horas após a ativação do AutoSupport. Você pode encurtar o período de 24 horas atualizando ou revertendo o sistema, modificando a configuração do AutoSupport ou alterando o tempo do sistema para ser algo diferente de um período de 24 horas.



Você pode desativar o AutoSupport a qualquer momento, mas deve deixá-lo habilitado. A ativação do AutoSupport pode ajudar a acelerar significativamente a determinação e a resolução de problemas em caso de problema no sistema de storage. Por padrão, o sistema coleta informações do AutoSupport e as armazena localmente, mesmo que você desative o AutoSupport.

Para obter mais informações sobre o AutoSupport, consulte o site de suporte da NetApp.

### Informações relacionadas

- ["Suporte à NetApp"](#)
- ["Referência do comando ONTAP"](#)

## Sobre o consultor digital e o AutoSupport

O componente AutoSupport do ONTAP coleta telemetria e envia-a para análise. O consultor digital analisa os dados do AutoSupport e fornece cuidado e otimização proativos. Usando inteligência artificial, o Digital Advisor pode identificar possíveis problemas e ajudá-lo a resolvê-los antes que eles afetem seu negócio.

O Digital Advisor permite otimizar sua infraestrutura de dados em toda a nuvem híbrida global, fornecendo análises preditivas práticas e suporte proativo por meio de um portal baseado na nuvem e aplicativo móvel. Insights e recomendações orientados por dados do consultor digital estão disponíveis para todos os clientes da NetApp com um contrato de SupportEdge ativo (os recursos variam de acordo com o produto e a camada de suporte).

Aqui estão algumas coisas que você pode fazer com o Digital Advisor:

- Planejar atualizações. O consultor digital identifica problemas no seu ambiente que podem ser resolvidos ao atualizar para uma versão mais recente do ONTAP e o componente do consultor de atualização ajuda você a Planejar uma atualização bem-sucedida.

- Veja o bem-estar do sistema. Seu painel do Digital Advisor relata quaisquer problemas de bem-estar e ajuda você a corrigir esses problemas. Monitore a capacidade do sistema para garantir que você nunca fique sem espaço de armazenamento. Veja casos de suporte para o seu sistema.
- Gerenciar a performance. O Digital Advisor mostra o desempenho do sistema por um período mais longo do que você pode ver no System Manager. Identifique problemas de configuração e sistema que estejam afetando a performance.
- Maximizar a eficiência: Visualize as métricas de eficiência de storage e identifique maneiras de armazenar mais dados em menos espaço.
- Ver inventário e configuração. O Digital Advisor exibe o inventário completo e as informações de configuração de software e hardware. Veja quando os contratos de serviço estão expirando e renove-os para garantir que você permaneça suportado.

#### Informações relacionadas

["Documentação do NetApp: Consultor digital"](#)

["Inicie o Digital Advisor"](#)

["Serviços da SupportEdge"](#)

## Quando e onde as mensagens AutoSupport são enviadas

O AutoSupport envia mensagens para diferentes destinatários, dependendo do tipo de mensagem. Aprender quando e onde o AutoSupport envia mensagens pode ajudá-lo a entender as mensagens que você recebe por e-mail ou exibição no site do consultor digital.

Salvo especificação em contrário, as configurações nas tabelas a seguir são parâmetros do `system node autosupport modify` comando.

### Mensagens acionadas por eventos

Quando ocorrem eventos no sistema que exigem ação corretiva, o AutoSupport envia automaticamente uma mensagem acionada por evento.

Quando a mensagem é enviada	Onde a mensagem é enviada
O AutoSupport responde a um evento de ativação no EMS	Endereços especificados em <code>-to</code> e <code>-noteto</code> . (Apenas eventos críticos que afetam o serviço são enviados.)  Endereços especificados em <code>-partner-address</code>  Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code>

### Mensagens agendadas

O AutoSupport envia automaticamente várias mensagens em um horário regular.

Quando a mensagem é enviada	Onde a mensagem é enviada
Diariamente (por padrão, enviado entre as 12:00h e as 1:00h como uma mensagem de log)	Endereços especificados em <code>-partner-address</code>  Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code>
Diariamente (por padrão, enviado entre 12:00 e 1:00 como uma mensagem de desempenho), se o <code>-perf</code> parâmetro estiver definido como <code>true</code>	Endereços especificados no endereço <code>-parceiro»</code>  Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code>
Semanal (por padrão, enviado domingo entre as 12:00h e as 1:00h)	Endereços especificados em <code>-partner-address</code>  Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code>

## Mensagens acionadas manualmente

Você pode iniciar ou reenviar manualmente uma mensagem do AutoSupport.

Quando a mensagem é enviada	Onde a mensagem é enviada
Você inicia manualmente uma mensagem usando o <code>system node autosupport invoke</code> comando	Se um URI for especificado usando o <code>-uri</code> parâmetro no <code>system node autosupport invoke</code> comando, a mensagem será enviada para esse URI.  Se <code>-uri</code> for omitido, a mensagem é enviada para os endereços especificados em <code>-to</code> e <code>-partner-address</code> . A mensagem também é enviada para o suporte técnico se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code> .

Quando a mensagem é enviada	Onde a mensagem é enviada
<p>Você inicia manualmente uma mensagem usando o <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando</p>	<p>Se um URI é especificado usando o <code>-uri</code> parâmetro no <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando, a mensagem é enviada para esse URI, e o arquivo de despejo do núcleo é carregado para o URI.</p> <p>Se <code>-uri</code> for omitido <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> no comando, a mensagem é enviada para o suporte técnico e o arquivo de despejo do núcleo é enviado para o site de suporte técnico.</p> <p>Ambos os cenários requerem que <code>-support</code> esteja definido como <code>enable</code> e <code>-transport</code> definido como <code>https</code> ou <code>http</code>.</p> <p>Devido ao grande tamanho dos arquivos de despejo de núcleo, a mensagem não é enviada para os endereços especificados nos <code>-to</code> parâmetros e <code>-partner-addresses</code></p>
<p>Você inicia manualmente uma mensagem usando o <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando</p>	<p>Se um URI for especificado usando o <code>-uri</code> parâmetro no <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando, a mensagem será enviada para esse URI e o arquivo de desempenho será carregado para o URI.</p> <p>Se <code>-uri</code> for omitido <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> no , a mensagem será enviada para o suporte técnico e o arquivo de desempenho será carregado no site de suporte técnico.</p> <p>Ambos os cenários requerem que <code>-support</code> esteja definido como <code>enable</code> e <code>-transport</code> definido como <code>https</code> ou <code>http</code>.</p> <p>Devido ao grande tamanho dos arquivos de arquivamento de desempenho, a mensagem não é enviada para os endereços especificados nos <code>-to</code> parâmetros e <code>-partner-addresses</code></p>
<p>Você reenvia manualmente uma mensagem passada usando o <code>system node autosupport history retransmit</code> comando</p>	<p>Apenas para o URI que você especificar no <code>-uri</code> parâmetro do <code>system node autosupport history retransmit</code> comando</p>

## Mensagens acionadas pelo suporte técnico

O suporte técnico pode solicitar mensagens do AutoSupport usando o recurso AutoSupport OnDemand.

Quando a mensagem é enviada	Onde a mensagem é enviada
Quando o AutoSupport obtém instruções de entrega para gerar novas mensagens AutoSupport	Endereços especificados em <code>-partner-address</code>  Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code> e <code>-transport</code> estiver definido como <code>https</code>
Quando o AutoSupport obtém instruções de entrega para reenviar mensagens passadas do AutoSupport	Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code> e <code>-transport</code> estiver definido como <code>https</code>
Quando o AutoSupport obtém instruções de entrega para gerar novas mensagens AutoSupport que carregam arquivos de despejo de memória ou arquivo de desempenho	Suporte técnico, se <code>-support</code> estiver definido como <code>enable</code> e <code>-transport</code> estiver definido como <code>https</code> . O despejo de memória ou arquivo de desempenho é carregado para o site de suporte técnico.

## Como o AutoSupport cria e envia mensagens acionadas por eventos

O AutoSupport cria mensagens AutoSupport acionadas por eventos quando o EMS processa um evento de acionamento. Uma mensagem do AutoSupport acionada por evento alerta os destinatários para problemas que exigem ação corretiva e contém apenas informações relevantes para o problema. Você pode personalizar o conteúdo a incluir e quem recebe as mensagens.

O AutoSupport usa o seguinte processo para criar e enviar mensagens AutoSupport acionadas por eventos:

1. Quando o EMS processa um evento de ativação, o EMS envia um pedido ao AutoSupport.

Um evento de gatilho é um evento EMS com um destino AutoSupport e um nome que começa com um `callhome.` prefixo.

2. O AutoSupport cria uma mensagem AutoSupport acionada por evento.

O AutoSupport coleta informações básicas e de solução de problemas de subsistemas associados ao gatilho para criar uma mensagem que inclua apenas informações relevantes para o evento de acionamento.

Um conjunto padrão de subsistemas é associado a cada gatilho. No entanto, você pode optar por associar subsistemas adicionais a um gatilho usando o `system node autosupport trigger modify` comando.

3. O AutoSupport envia a mensagem AutoSupport acionada por evento aos destinatários definidos pelo `system node autosupport modify` comando com os `-to` parâmetros, `-noteto`, `-partner-address` e `-support`

Você pode ativar e desativar a entrega de mensagens do AutoSupport para gatilhos específicos usando o `system node autosupport trigger modify` comando com os `-to` parâmetros e `-noteto`

### Exemplo de dados enviados para um evento específico

O `storage shelf PSU failed` evento EMS aciona uma mensagem que contém dados básicos dos subsistemas obrigatório, arquivos de log, armazenamento, RAID, HA, Plataforma e rede e dados de solução de problemas dos subsistemas obrigatório, arquivos de log e armazenamento.

Você decide que deseja incluir dados sobre NFS em qualquer mensagem do AutoSupport enviada em resposta a um evento futuro `storage shelf PSU failed`. Digite o seguinte comando para habilitar dados em nível de solução de problemas para NFS para `callhome.shlf.ps.fault` o evento:

```
cluster1::\>
system node autosupport trigger modify -node node1 -autosupport
-message shlf.ps.fault -troubleshooting-additional nfs
```

Observe que o `callhome.` prefixo é descartado do `callhome.shlf.ps.fault` evento quando você usa os `system node autosupport trigger` comandos, ou quando referenciado por eventos AutoSupport e EMS na CLI.

## Tipos de mensagens AutoSupport e seu conteúdo

As mensagens AutoSupport contêm informações de status sobre subsistemas suportados. Aprender o que as mensagens do AutoSupport contêm pode ajudá-lo a interpretar ou responder às mensagens que você recebe em e-mail ou exibição no site do consultor digital.

Tipo de mensagem	Tipo de dados que a mensagem contém
Acionado por evento	Arquivos contendo dados sensíveis ao contexto sobre o subsistema específico em que o evento ocorreu
Diariamente	Ficheiros de registo
Desempenho	Dados de desempenho amostrados durante as 24 horas anteriores
Semanalmente	Dados de configuração e status



Tipo de mensagem	Tipo de dados que a mensagem contém
<p>Acionado pelo <code>system node autosupport invoke</code> comando</p>	<p>Depende do valor especificado no <code>-type</code> parâmetro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>test</code> envia uma mensagem acionada pelo usuário com alguns dados básicos.</li> </ul> <p>Essa mensagem também aciona uma resposta automática de e-mail do suporte técnico para qualquer endereço de e-mail especificado, usando a <code>-to</code> opção, para que você possa confirmar que as mensagens do AutoSupport estão sendo recebidas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>performance</code> envia dados de desempenho.</li> <li>• <code>all</code> envia uma mensagem acionada pelo usuário com um conjunto completo de dados semelhante à mensagem semanal, incluindo dados de solução de problemas de cada subsistema.</li> </ul> <p>O suporte técnico normalmente solicita essa mensagem.</p>
<p>Acionado pelo <code>system node autosupport invoke-core-upload</code> comando</p>	<p>Arquivos de despejo de núcleo para um nó</p>
<p>Acionado pelo <code>system node autosupport invoke-performance-archive</code> comando</p>	<p>Arquivos de arquivamento de desempenho por um período de tempo especificado</p>
<p>Acionado por AutoSupport OnDemand</p>	<p>O AutoSupport OnDemand pode solicitar novas mensagens ou mensagens anteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As novas mensagens, dependendo do tipo de coleção AutoSupport, podem ser <code>test</code>, <code>all</code> ou <code>performance</code>.</li> <li>• As mensagens anteriores dependem do tipo de mensagem que é reenviada.</li> </ul> <p>O AutoSupport OnDemand pode solicitar novas mensagens que carreguem os seguintes arquivos para o site de suporte da NetApp em "<a href="https://mysupport.netapp.com">mysupport.NetApp.com</a>":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despejo de memória</li> <li>• Arquivamento de performance</li> </ul>

## Ver subsistemas AutoSupport

Cada subsistema fornece informações básicas e de solução de problemas que o

AutoSupport usa para suas mensagens. Cada subsistema também está associado a eventos de gatilho que permitem que o AutoSupport colete apenas informações relevantes para o evento de acionamento.

O AutoSupport coleta conteúdo sensível ao contexto.

### Passos

1. Exibir informações sobre subsistemas e eventos de acionamento:

```
system node autosupport trigger show
```

## Orçamentos de tamanho e tempo da AutoSupport

O AutoSupport coleta informações, organizadas por subsistema, e impõe um orçamento de tamanho e tempo para o conteúdo de cada subsistema. À medida que os sistemas de storage crescem, os orçamentos da AutoSupport fornecem controle sobre a carga útil da AutoSupport, que por sua vez fornece entrega dimensionável de dados da AutoSupport.

O AutoSupport pára de coletar informações e trunca o conteúdo do AutoSupport se o conteúdo do subsistema exceder seu tamanho ou orçamento de tempo. Se o conteúdo não puder ser truncado facilmente (por exemplo, arquivos binários), o AutoSupport omite o conteúdo.

Você deve modificar o tamanho padrão e os orçamentos de tempo somente se solicitado pelo suporte da NetApp. Você também pode revisar o tamanho padrão e os orçamentos de tempo dos subsistemas usando o `autosupport manifest show` comando.

## Arquivos enviados em mensagens AutoSupport acionadas por evento

As mensagens AutoSupport acionadas por evento contêm apenas informações básicas e de solução de problemas de subsistemas associados ao evento que fez com que o AutoSupport gerasse a mensagem. Os dados específicos ajudam os parceiros de suporte e suporte da NetApp a solucionar o problema.

O AutoSupport usa os seguintes critérios para controlar o conteúdo em mensagens AutoSupport acionadas por evento:

- Quais subsistemas estão incluídos

Os dados são agrupados em subsistemas, incluindo subsistemas comuns, como arquivos de log e subsistemas específicos, como RAID. Cada evento aciona uma mensagem que contém apenas os dados de subsistemas específicos.

- O nível de detalhe de cada subsistema incluído

Os dados para cada subsistema incluído são fornecidos em um nível básico ou de solução de problemas.

Você pode visualizar todos os eventos possíveis e determinar quais subsistemas estão incluídos nas

mensagens sobre cada evento usando o `system node autosupport trigger show` comando com o `-instance` parâmetro.

Além dos subsistemas que são incluídos por padrão para cada evento, você pode adicionar subsistemas adicionais em um nível básico ou de solução de problemas usando o `system node autosupport trigger modify` comando.

## Arquivos de log enviados em mensagens do AutoSupport

As mensagens do AutoSupport podem conter vários arquivos de log-chave que permitem que a equipe de suporte técnico analise a atividade recente do sistema.

Todos os tipos de mensagens do AutoSupport podem incluir os seguintes arquivos de log quando o subsistema arquivos de log está habilitado:

Ficheiro de registo	Quantidade de dados incluídos no arquivo
<ul style="list-style-type: none"><li>Arquivos de log do <code>/mroot/etc/log/mlog/</code> diretório</li><li>O ficheiro de registo DE MENSAGENS</li></ul>	<p>Somente novas linhas adicionadas aos logs desde a última mensagem AutoSupport até um máximo especificado. Isso garante que as mensagens do AutoSupport tenham dados exclusivos e relevantes, não sobrepostos.</p> <p>(Os arquivos de log de parceiros são a exceção; para parceiros, os dados máximos permitidos são incluídos.)</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>Arquivos de log do <code>/mroot/etc/log/shelflog/</code> diretório</li><li>Arquivos de log do <code>/mroot/etc/log/acp/</code> diretório</li><li>Dados de registo do sistema de gestão de eventos (EMS)</li></ul>	<p>As linhas de dados mais recentes até um máximo especificado.</p>

O conteúdo das mensagens do AutoSupport pode mudar entre as versões do ONTAP.

## Arquivos enviados em mensagens AutoSupport semanais

As mensagens AutoSupport semanais contêm dados adicionais de configuração e status que são úteis para rastrear alterações no seu sistema ao longo do tempo.

As seguintes informações são enviadas em mensagens AutoSupport semanais:

- Informações básicas sobre cada subsistema
- Conteúdo de arquivos de diretório selecionados `/mroot/etc`
- Ficheiros de registo
- Saída de comandos que fornecem informações do sistema
- Informações adicionais, incluindo informações de banco de dados replicado (RDB), estatísticas de serviço

e muito mais

## Como o AutoSupport OnDemand obtém instruções de entrega do suporte técnico

O AutoSupport OnDemand se comunica periodicamente com o suporte técnico para obter instruções de entrega para enviar, reenviar e recusar mensagens AutoSupport, bem como carregar arquivos grandes para o site de suporte da NetApp. O AutoSupport OnDemand permite que as mensagens do AutoSupport sejam enviadas sob demanda em vez de esperar que a tarefa AutoSupport semanal seja executada.

O AutoSupport OnDemand consiste nos seguintes componentes:

- Cliente AutoSupport OnDemand que é executado em cada nó
- Serviço do AutoSupport OnDemand que reside no suporte técnico

O cliente do AutoSupport OnDemand faz periodicamente pesquisas no serviço do AutoSupport OnDemand para obter instruções de entrega do suporte técnico. Por exemplo, o suporte técnico pode usar o serviço OnDemand do AutoSupport para solicitar que uma nova mensagem do AutoSupport seja gerada. Quando o cliente AutoSupport OnDemand executa o serviço AutoSupport OnDemand, o cliente obtém as instruções de entrega e envia a nova mensagem AutoSupport sob demanda conforme solicitado.

O AutoSupport OnDemand está ativado por padrão. No entanto, o AutoSupport OnDemand depende de algumas configurações do AutoSupport para continuar se comunicando com o suporte técnico. O AutoSupport OnDemand se comunica automaticamente com o suporte técnico quando os seguintes requisitos são atendidos:

- O AutoSupport está ativado.
- O AutoSupport está configurado para enviar mensagens ao suporte técnico.
- O AutoSupport está configurado para utilizar o protocolo de transporte HTTPS.

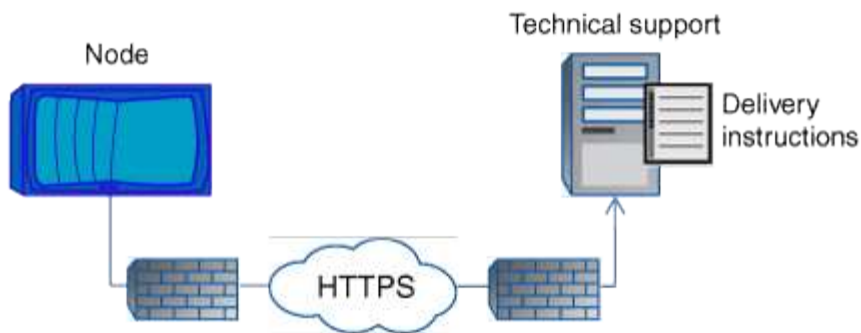
O cliente AutoSupport OnDemand envia solicitações HTTPS para o mesmo local de suporte técnico para o qual as mensagens AutoSupport são enviadas. O cliente AutoSupport OnDemand não aceita conexões de entrada.



O AutoSupport OnDemand usa a conta de usuário "AutoSupport" para se comunicar com o suporte técnico. O ONTAP impede que você exclua essa conta.

Se você quiser desativar o AutoSupport OnDemand, mas manter o AutoSupport habilitado, use o comando `system node autosupport modify -ondemand-state disable`. Saiba mais sobre `system node autosupport modify -ondemand-state disable` o ["Referência do comando ONTAP"](#) na .

A ilustração a seguir mostra como o AutoSupport OnDemand envia solicitações HTTPS para o suporte técnico para obter instruções de entrega.



As instruções de entrega podem incluir pedidos para que a AutoSupport faça o seguinte:

- Gerar novas mensagens AutoSupport.

O suporte técnico pode solicitar novas mensagens do AutoSupport para ajudar a triagem de problemas.

- Gere novas mensagens do AutoSupport que carregam arquivos de despejo de memória ou arquivos de arquivo de desempenho para o site de suporte do NetApp.

O suporte técnico pode solicitar arquivos de despejo de núcleo ou arquivamento de desempenho para ajudar a triagem de problemas.

- Retransmita mensagens AutoSupport geradas anteriormente.

Esta solicitação acontece automaticamente se uma mensagem não for recebida devido a uma falha de entrega.

- Desative a entrega de mensagens AutoSupport para eventos de gatilho específicos.

O suporte técnico pode desativar a entrega de dados que não são usados.

2024 dez 19, ONTAPDOC-2569

## Estrutura das mensagens AutoSupport enviadas por e-mail

Quando uma mensagem AutoSupport é enviada por e-mail, a mensagem tem um assunto padrão, um corpo breve e um anexo grande em formato de arquivo 7z que contém os dados.



Se o AutoSupport estiver configurado para ocultar dados privados, certas informações, como o nome do host, serão omitidas ou mascaradas no cabeçalho, assunto, corpo e anexos.

### Assunto

A linha de assunto das mensagens enviadas pelo mecanismo AutoSupport contém uma cadeia de texto que identifica o motivo da notificação. O formato da linha de assunto é o seguinte:

Notificação de Grupo HA de *Nome\_do\_sistema* (*mensagem*) *gravidade*

- *Nome\_do\_sistema* é o nome do host ou o ID do sistema, dependendo da configuração do AutoSupport

## Corpo

O corpo da mensagem AutoSupport contém as seguintes informações:

- Data e carimbo de data/hora da mensagem
- Versão do ONTAP no nó que gerou a mensagem
- ID do sistema, número de série e nome do host do nó que gerou a mensagem
- Número de sequência AutoSupport
- Nome e localização do contacto SNMP, se especificado
- ID do sistema e nome do host do partnernode HA

## Ficheiros anexados

As informações-chave de uma mensagem AutoSupport estão contidas em arquivos compactados em um arquivo 7z chamado `body.7z` e anexado à mensagem.

Os arquivos contidos no anexo são específicos para o tipo de mensagem AutoSupport.

## Tipos de gravidade do AutoSupport

As mensagens do AutoSupport têm tipos de gravidade que ajudam a entender o propósito de cada mensagem - por exemplo, chamar a atenção imediata para um problema de emergência ou apenas para fornecer informações.

As mensagens têm uma das seguintes gravidades:

- **Alerta:** As mensagens de alerta indicam que um evento de nível superior próximo pode ocorrer se você não tomar alguma ação.

Você deve tomar uma ação contra mensagens de alerta dentro de 24 horas.

- **Emergência:** As mensagens de emergência são exibidas quando ocorre uma interrupção.

Você deve tomar uma ação contra mensagens de emergência imediatamente.

- **Erro:** As condições de erro indicam o que pode acontecer se você ignorar.
- **Aviso:** Condição normal, mas significativa.
- **Info:** A mensagem informativa fornece detalhes sobre o problema, que você pode ignorar.
- **Debug:** Mensagens no nível de depuração fornecem instruções que você deve executar.

Se a organização de suporte interno receber mensagens do AutoSupport por e-mail, a gravidade será exibida na linha de assunto da mensagem de e-mail.

## Obter descrições de mensagens do AutoSupport

As descrições das mensagens do AutoSupport que você recebe estão disponíveis através do Tradutor Syslog do ONTAP.

### Passos

1. Vá para "[Syslog Translator](#)".
2. No campo **Liberação**, insira a versão do ONTAP que você está usando. No campo **Search String**, digite "callhome". Selecione **Traduzir**.
3. O Syslog Translator listará alfabeticamente todos os eventos que correspondem à cadeia de caracteres da mensagem que você inseriu.

## Comandos para gerenciar o AutoSupport

Você usa os `system node autosupport` comandos para alterar ou exibir a configuração do AutoSupport, exibir informações sobre mensagens AutoSupport anteriores e enviar, reenviar ou cancelar uma mensagem do AutoSupport.

### Configurar o AutoSupport

Se você quiser...	Use este comando...
Controle se quaisquer mensagens AutoSupport são enviadas	<code>system node autosupport modify</code> com o <code>-state</code> parâmetro
Controlar se as mensagens AutoSupport são enviadas para o suporte técnico	<code>system node autosupport modify</code> com o <code>-support</code> parâmetro
Configure o AutoSupport ou modifique a configuração do AutoSupport	<code>system node autosupport modify</code>
Ative e desative as mensagens do AutoSupport para sua organização de suporte interno para eventos de acionamento individuais e especifique relatórios de subsistema adicionais a serem incluídos nas mensagens enviadas em resposta a eventos de acionamento individuais	<code>system node autosupport trigger modify</code>

### Exibir informações sobre a configuração do AutoSupport


Se você quiser...	Use este comando...
Apresentar a configuração do AutoSupport	<code>system node autosupport show</code> com o <code>-node</code> parâmetro
Veja um resumo de todos os endereços e URLs que recebem mensagens do AutoSupport	<code>system node autosupport destinations show</code>
Exiba quais mensagens do AutoSupport são enviadas para sua organização interna de suporte para eventos de acionamento individuais	<code>system node autosupport trigger show</code>

Se você quiser...	Use este comando...
Apresentar o estado da configuração do AutoSupport, bem como a entrega para vários destinos	<code>system node autosupport check show</code>
Apresentar o estado detalhado da configuração do AutoSupport, bem como a entrega para vários destinos	<code>system node autosupport check show-details</code>


## Exibir informações sobre mensagens anteriores do AutoSupport

Se você quiser...	Use este comando...
Exiba informações sobre uma ou mais das 50 mensagens AutoSupport mais recentes	<code>system node autosupport history show</code>
Exiba informações sobre mensagens recentes do AutoSupport geradas para carregar arquivos de despejo de memória ou arquivamento de desempenho para o site de suporte técnico ou um URI especificado	<code>system node autosupport history show-upload-details</code>
Visualize as informações nas mensagens do AutoSupport, incluindo o nome e o tamanho de cada arquivo coletado para a mensagem, juntamente com quaisquer erros	<code>system node autosupport manifest show</code>

## Enviar, reenviar ou cancelar mensagens AutoSupport

Se você quiser...	Use este comando...
<p>Retransmita uma mensagem AutoSupport armazenada localmente, identificada pelo seu número de sequência AutoSupport</p> <div style="border-left: 1px solid #ccc; padding-left: 10px; margin-top: 10px;">  <p>Se você retransmitir uma mensagem do AutoSupport e se o suporte já recebeu essa mensagem, o sistema de suporte não criará um caso duplicado. Se, por outro lado, o suporte não recebeu essa mensagem, o sistema AutoSupport analisará a mensagem e criará um caso, se necessário.</p> </div>	<code>system node autosupport history retransmit</code>



Se você quiser...	Use este comando...
Gerar e enviar uma mensagem AutoSupport - por exemplo, para fins de teste	<pre>system node autosupport invoke</pre> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>Use o <code>-force</code> parâmetro para enviar uma mensagem mesmo que o AutoSupport esteja desativado. Use o <code>-uri</code> parâmetro para enviar a mensagem para o destino especificado em vez do destino configurado.</p> </div>
Cancelar uma mensagem AutoSupport	<pre>system node autosupport history cancel</pre>

#### Informações relacionadas

["Referência do comando ONTAP"](#)

## Informações incluídas no manifesto AutoSupport

O manifesto do AutoSupport fornece uma visualização detalhada dos arquivos coletados para cada mensagem do AutoSupport. O manifesto AutoSupport também inclui informações sobre erros de coleta quando o AutoSupport não consegue coletar os arquivos de que ele precisa.

O manifesto AutoSupport inclui as seguintes informações:

- Número de sequência da mensagem AutoSupport
- Quais arquivos AutoSupport incluídos na mensagem AutoSupport
- Tamanho de cada arquivo, em bytes
- Status da coleção de manifesto do AutoSupport
- Descrição do erro, se o AutoSupport não conseguir recolher um ou mais ficheiros

Você pode exibir o manifesto do AutoSupport usando o `system node autosupport manifest show` comando.

O manifesto do AutoSupport é incluído com todas as mensagens do AutoSupport e apresentado em formato XML, o que significa que você pode usar um visualizador XML genérico para lê-lo ou visualizá-lo usando o portal do Consultor Digital.

## **Informações sobre direitos autorais**

Copyright © 2025 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.