



# **Solucionar problemas**

## **ONTAP 9**

NetApp  
January 08, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/pt-br/ontap/system-admin/troubleshoot-autosupport-messages-not-received-task.html> on January 08, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Índice

- Solucionar problemas. . . . . 1
  - Solucionar problemas do ONTAP AutoSupport quando as mensagens não forem recebidas . . . . . 1
  - Solucionar problemas de entrega de mensagens do ONTAP AutoSupport em HTTPS . . . . . 2
  - Solucionar problemas de entrega de mensagens do ONTAP AutoSupport através de SMTP . . . . . 4
  - Solucionar problemas do subsistema ONTAP AutoSupport . . . . . 7

# Solucionar problemas

## Solucionar problemas do ONTAP AutoSupport quando as mensagens não forem recebidas

Se o sistema não enviar a mensagem AutoSupport, você pode determinar se isso ocorre porque o AutoSupport não pode gerar a mensagem ou não pode entregar a mensagem.

### Passos

1. Verifique o status de entrega das mensagens usando o `system node autosupport history show` comando.
2. Leia o estado.

Este estado	Meios
a inicializar	O processo de coleta está começando. Se este estado é temporário, tudo está bem. No entanto, se este estado persistir, há um problema.
falha na recolha	O AutoSupport não pode criar o conteúdo AutoSupport no diretório spool. Você pode ver o que o AutoSupport está tentando coletar digitando o <code>system node autosupport history show -detail</code> comando.
colecção em andamento	O AutoSupport está coletando conteúdo do AutoSupport. Você pode ver o que o AutoSupport está coletando digitando o <code>system node autosupport manifest show</code> comando.
em fila de espera	As mensagens AutoSupport estão na fila para entrega, mas ainda não entregues.
transmissão	O AutoSupport está atualmente entregando mensagens.
enviado com sucesso	O AutoSupport entregou a mensagem com êxito. Você pode descobrir onde o AutoSupport entregou a mensagem digitando o <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
ignorar	O AutoSupport não tem destinos para a mensagem. Você pode visualizar os detalhes da entrega inserindo o <code>system node autosupport history show -delivery</code> comando.
re-enfileirada	O AutoSupport tentou entregar mensagens, mas a tentativa falhou. Como resultado, o AutoSupport colocou as mensagens de volta na fila de entrega para outra tentativa. Você pode ver o erro digitando o <code>system node autosupport history show</code> comando.

Este estado	Meios
falha na transmissão	O AutoSupport não conseguiu entregar a mensagem o número especificado de vezes e parou de tentar entregar a mensagem. Você pode ver o erro digitando o <code>system node autosupport history show</code> comando.
ondemand-ignore	A mensagem AutoSupport foi processada com sucesso, mas o serviço AutoSupport OnDemand optou por ignorá-la.

3. Execute uma das seguintes ações:

Para este estado	Faça isso
inicialização ou falha de coleta	<p>Entre em Contato com o suporte da NetApp porque o AutoSupport não pode gerar a mensagem. Mencione o seguinte artigo da base de dados de Conhecimento:</p> <p><a href="#">"O AutoSupport não consegue entregar: O estado está preso na inicialização"</a></p>
ignorar, recolocar em fila ou falha na transmissão	Verifique se os destinos estão configurados corretamente para SMTP, HTTP ou HTTPS porque o AutoSupport não consegue entregar a mensagem.

## Solucionar problemas de entrega de mensagens do ONTAP AutoSupport em HTTPS

Se o sistema não enviar a mensagem AutoSupport esperada e você estiver usando HTTPS ou o recurso Atualização automática não estiver funcionando, você poderá verificar várias configurações para resolver o problema.

### Antes de começar

Você deve ter confirmado a conectividade básica de rede e a pesquisa de DNS:

- Seu LIF de gerenciamento de nós precisa estar pronto para o status operacional e administrativo.
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento na mesma sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster (não um LIF em nenhum dos nós).
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento fora da sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster.
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento fora da sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster usando o nome do host (não o endereço IP).

### Sobre esta tarefa

Essas etapas são para casos em que você determinou que o AutoSupport pode gerar a mensagem, mas não pode entregar a mensagem por HTTPS.

Se você encontrar erros ou não conseguir concluir uma etapa neste procedimento, determine e solucione o problema antes de prosseguir para a próxima etapa.

## Passos

1. Apresentar o estado detalhado do subsistema AutoSupport:

```
system node autosupport check show-details
```

Isso inclui verificar a conectividade com destinos do AutoSupport enviando mensagens de teste e fornecendo uma lista de possíveis erros nas configurações do AutoSupport.

2. Verifique o status do LIF de gerenciamento de nós:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

Os status-oper campos e status-admin devem retornar up. Saiba mais sobre up o ["Referência do comando ONTAP"](#) na .

3. Registre o nome da SVM, o nome LIF e o endereço IP LIF para uso posterior.
4. Certifique-se de que o DNS está ativado e configurado corretamente:

```
vserver services name-service dns show
```

5. Solucione quaisquer erros retornados pela mensagem AutoSupport:

```
system node autosupport history show -node * -fields node,seq-  
num,destination,last-update,status,error
```

Para obter assistência para solucionar quaisquer erros retornados, consulte o ["Guia de resolução ONTAP AutoSupport \(HTTPS de transporte e HTTP\)"](#).

6. Confirme se o cluster pode aceder aos servidores de que necessita e à Internet com sucesso:

a. `network traceroute -lif node-management_LIF -destination DNS server`

b. `network traceroute -lif node_management_LIF -destination support.netapp.com`



O endereço `support.netapp.com` em si não responde ao ping/traceroute, mas as informações por salto são valiosas.

c. `system node autosupport show -fields proxy-url`

d. `network traceroute -node node_management_LIF -destination proxy_url`

Se alguma dessas rotas não estiver funcionando, tente a mesma rota de um host em funcionamento na mesma sub-rede que o cluster, usando o `traceroute` utilitário ou `tracert` encontrado na maioria dos clientes de rede de terceiros. Em seguida, você pode determinar se o problema está na configuração da rede ou na configuração do cluster. Saiba mais sobre `network traceroute` o ["Referência do comando](#)

ONTAP"na .

7. Se estiver a utilizar HTTPS para o protocolo de transporte AutoSupport, certifique-se de que o tráfego HTTPS pode sair da rede:

- a. Configure um cliente Web na mesma sub-rede que o LIF de gerenciamento de cluster.

Certifique-se de que todos os parâmetros de configuração sejam os mesmos valores que para a configuração do AutoSupport, incluindo o uso do mesmo servidor proxy, nome de usuário, senha e porta.

- b. Acesso <https://support.netapp.com> com o cliente web.

O acesso deve ser bem-sucedido. Caso contrário, certifique-se de que todos os firewalls estejam configurados corretamente para permitir tráfego HTTPS e DNS, e que o servidor proxy esteja configurado corretamente. Para obter mais informações sobre como configurar a resolução de nomes estáticos para [support.netapp.com](https://support.netapp.com), consulte "[Base de conhecimento da NetApp : Como uma entrada HOST seria adicionada no ONTAP para support.netapp.com?](#)"

8. A partir do ONTAP 9.10.1, se você habilitar atualizações automáticas, certifique-se de ter conectividade HTTPS com os seguintes URLs adicionais:

- <https://support-sg-naeast.NetApp.com>
- <https://support-sg-nawest.NetApp.com>

## Solucionar problemas de entrega de mensagens do ONTAP AutoSupport através de SMTP

Se o sistema não puder entregar mensagens AutoSupport por SMTP, você poderá verificar várias configurações para resolver o problema.

### Antes de começar

Você deve ter confirmado a conectividade básica de rede e a pesquisa de DNS:

- Seu LIF de gerenciamento de nós precisa estar pronto para o status operacional e administrativo.
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento na mesma sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster (não um LIF em nenhum dos nós).
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento fora da sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster.
- Você deve ser capaz de fazer ping a um host em funcionamento fora da sub-rede a partir do LIF de gerenciamento de cluster usando o nome do host (não o endereço IP).

### Sobre esta tarefa

Essas etapas são para casos em que você determinou que o AutoSupport pode gerar a mensagem, mas não pode entregar a mensagem por SMTP.

Se você encontrar erros ou não conseguir concluir uma etapa neste procedimento, determine e solucione o problema antes de prosseguir para a próxima etapa.

Todos os comandos são inseridos na interface de linha de comando do ONTAP, a menos que especificado de outra forma.

## Passos

1. Verifique o status do LIF de gerenciamento de nós:

```
network interface show -home-node local -role node-mgmt -fields  
vserver,lif,status-oper,status-admin,address,role
```

Os status-oper campos e status-admin devem retornar up. Saiba mais sobre up o ["Referência do comando ONTAP"](#) na .

2. Registre o nome da SVM, o nome LIF e o endereço IP LIF para uso posterior.
3. Certifique-se de que o DNS está ativado e configurado corretamente:

```
vserver services name-service dns show
```

4. Exibir todos os servidores configurados para serem usados pelo AutoSupport:

```
system node autosupport show -fields mail-hosts
```

Gravar todos os nomes de servidor exibidos.

5. Para cada servidor exibido pela etapa anterior, e support.netapp.com, certifique-se de que o servidor ou URL pode ser alcançado pelo nó:

```
network traceroute -node local -destination server_name
```

Se alguma dessas rotas não estiver funcionando, tente a mesma rota de um host em funcionamento na mesma sub-rede que o cluster, usando o utilitário "traceroute" ou "tracert" encontrado na maioria dos clientes de rede de terceiros. Isso ajuda você a determinar se o problema está na configuração da rede ou na configuração do cluster.

6. Faça login no host designado como host de e-mail e certifique-se de que ele possa atender solicitações SMTP:

```
netstat -aAn|grep 25
```

25 É o número da porta SMTP do ouvinte.

É apresentada uma mensagem semelhante ao seguinte texto:

```
ff64878c tcp          0          0 *.25    *.*      LISTEN.
```

7. De algum outro host, abra uma sessão Telnet com a porta SMTP do host de e-mail:

```
telnet mailhost 25
```

É apresentada uma mensagem semelhante ao seguinte texto:

```
220 filer.yourco.com Sendmail 4.1/SMI-4.1 ready at Thu, 30 Nov 2014  
10:49:04 PST
```

8. No prompt do telnet, verifique se uma mensagem pode ser retransmitida do host de e-mail:

```
HELO domain_name
```

```
MAIL FROM: your_email_address
```

```
RCPT TO: autosupport@netapp.com
```

*domain\_name* é o nome de domínio da sua rede.

Se um erro for retornado dizendo que a retransmissão é negada, a retransmissão não será ativada no host de e-mail. Contacte o administrador do sistema.

9. No prompt do telnet, envie uma mensagem de teste:

```
DATA
```

```
SUBJECT: TESTING THIS IS A TEST
```

.



Certifique-se de inserir o último período (.) em uma linha por si só. O período indica ao host de e-mail que a mensagem está concluída.

Se um erro for retornado, seu host de e-mail não será configurado corretamente. Contacte o administrador do sistema.

10. Na interface de linha de comando do ONTAP, envie uma mensagem de teste do AutoSupport para um endereço de e-mail confiável ao qual você tenha acesso:

```
system node autosupport invoke -node local -type test
```

11. Localize o número de sequência da tentativa:

```
system node autosupport history show -node local -destination smtp
```

Encontre o número da sequência para a sua tentativa com base no carimbo de data/hora. É provavelmente a tentativa mais recente.

12. Exibir o erro para a tentativa de mensagem de teste:

```
system node autosupport history show -node local -seq-num seq_num -fields  
error
```

Se o erro exibido for `Login denied`, o servidor SMTP não aceita solicitações de envio do LIF de gerenciamento de cluster. Se não pretender alterar para utilizar HTTPS como protocolo de transporte, contacte o administrador de rede do site para configurar os gateways SMTP para resolver este problema.

Se este teste for bem-sucedido, mas a mesma mensagem enviada para `mailto:AutoSupport@NetApp.com` não, certifique-se de que o reencaminhamento SMTP esteja ativado em todos os seus hosts de email SMTP ou use HTTPS como um protocolo de transporte.

Se mesmo a mensagem para a conta de e-mail administrada localmente não for bem-sucedida, confirme se seus servidores SMTP estão configurados para encaminhar anexos com ambas as características:



- O sufixo "7z"
- O tipo MIME "application/x-7x-Compressed".

## Solucionar problemas do subsistema ONTAP AutoSupport

Os `system node check show` comandos podem ser usados para verificar e solucionar problemas relacionados à configuração e entrega do AutoSupport.

### Passo

1. Use os comandos a seguir para exibir o status do subsistema AutoSupport.

Use este comando...	Para fazer isso...
<code>system node autosupport check show</code>	Exibir o status geral do subsistema AutoSupport, como o status do destino HTTPS do AutoSupport, destinos SMTP do AutoSupport, servidor OnDemand do AutoSupport e configuração do AutoSupport
<code>system node autosupport check show-details</code>	Exibir o status detalhado do subsistema AutoSupport, como descrições detalhadas de erros e ações corretivas

## **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 DOCUMENTOS, 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.