



Usar AutoSupport

StorageGRID software

NetApp

December 03, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/pt-br/storagegrid-119/admin/what-is-autosupport.html> on December 03, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Índice

Usar AutoSupport	1
O que é AutoSupport?	1
O que é Active IQ?	1
Informações incluídas no pacote AutoSupport	1
Configurar AutoSupport	6
Especifique o protocolo para pacotes AutoSupport	7
Desativar o AutoSupport semanal	7
Desabilitar AutoSupport acionado por evento	7
Habilitar AutoSupport sob Demanda	8
Desativar verificações de atualizações de software	8
Adicionar um destino adicional de AutoSupport	8
Configurar AutoSupport para aparelhos	9
Acionar manualmente um pacote AutoSupport	10
Solucionar problemas de pacotes AutoSupport	10
Falha no pacote AutoSupport semanal	10
Falha do pacote AutoSupport acionada pelo usuário ou por evento	11
Corrigir uma falha no pacote AutoSupport	11
Enviar pacotes E-Series AutoSupport por meio do StorageGRID	11

Usar AutoSupport

O que é AutoSupport?

O recurso AutoSupport permite que o StorageGRID envie pacotes de integridade e status ao suporte técnico da NetApp .

Usar o AutoSupport pode acelerar significativamente a determinação e a resolução de problemas. O suporte técnico também pode monitorar as necessidades de armazenamento do seu sistema e ajudar você a determinar se precisa adicionar novos nós ou sites. Opcionalmente, você pode configurar os pacotes do AutoSupport para serem enviados para um destino adicional.

O StorageGRID tem dois tipos de AutoSupport:

- * StorageGRID AutoSupport* relata problemas de software StorageGRID . Ativado por padrão quando você instala o StorageGRID pela primeira vez. Você pode "[alterar a configuração padrão do AutoSupport](#)" se necessário.



Se o StorageGRID AutoSupport não estiver habilitado, uma mensagem será exibida no painel do Grid Manager. A mensagem inclui um link para a página de configuração do AutoSupport . Se você fechar a mensagem, ela não aparecerá novamente até que o cache do navegador seja limpo, mesmo que o AutoSupport permaneça desativado.

- * O AutoSupport de hardware do dispositivo* relata problemas no dispositivo StorageGRID . Você deve "[configurar o AutoSupport de hardware em cada dispositivo](#)" .

O que é Active IQ?

O Active IQ é um consultor digital baseado em nuvem que aproveita a análise preditiva e a sabedoria da comunidade da base instalada da NetApp. Suas avaliações contínuas de risco, alertas preditivos, orientação prescritiva e ações automatizadas ajudam a prevenir problemas antes que eles ocorram, resultando em melhor integridade do sistema e maior disponibilidade do sistema.

Se quiser usar os painéis e a funcionalidade do Active IQ no site de suporte da NetApp , você deve habilitar o AutoSupport.

["Documentação do Digital Advisor Active IQ"](#)

Informações incluídas no pacote AutoSupport

Um pacote AutoSupport contém os seguintes arquivos e detalhes.

Nome do arquivo	Campos	Descrição
AUTOSUPPORT-HISTORY.XML	Número de sequência do AutoSupport + Destino para este AutoSupport + Status da entrega + Tentativas de entrega + Assunto do AutoSupport + URI de entrega + Último erro + Nome do arquivo PUT do AutoSupport + Hora da geração + Tamanho compactado do AutoSupport + Tamanho descompactado do AutoSupport + Tempo total de coleta (ms)	Arquivo de histórico do AutoSupport .
AUTOSUPPORT.XML	Nó + Protocolo para contato com o suporte + URL de suporte para HTTP/HTTPS + Endereço de suporte + Estado do AutoSupport OnDemand + URL do servidor do AutoSupport OnDemand + Intervalo de pesquisa do AutoSupport OnDemand	Arquivo de status do AutoSupport . Fornece detalhes do protocolo usado, URL e endereço de suporte técnico, intervalo de pesquisa e OnDemand AutoSupport , se ativado ou desativado.
BUCKETS.XML	ID do bucket + ID da conta + Versão da compilação + Configuração de restrição de local + Conformidade habilitada + Configuração de conformidade + Bloqueio de objeto S3 habilitado + Configuração de bloqueio de objeto S3 + Configuração de consistência + CORS habilitado + Configuração do CORS + Hora do último acesso habilitada + Política habilitada + Configuração da política + Notificações habilitadas + Configuração de notificações + Cloud Mirror habilitado + Configuração do Cloud Mirror + Pesquisa habilitada + Configuração de pesquisa + Marcação de bucket habilitada + Configuração de marcação de bucket + Configuração de controle de versão	Fornece detalhes de configuração e estatísticas no nível do bucket. Exemplos de configurações de bucket incluem serviços de plataforma, conformidade e consistência de bucket.

Nome do arquivo	Campos	Descrição
CONFIGURAÇÕES DE GRADE.XML	ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Arquivo de informações de configuração de toda a rede. Contém informações sobre certificados de grade, espaço reservado de metadados, definições de configuração de toda a grade (conformidade, bloqueio de objeto S3, compactação de objeto, alertas, syslog e configuração de ILM), detalhes do perfil de codificação de eliminação, nome DNS e "Nome da NMS" .
ESPECIFICAÇÃO DE GRADE.XML	Especificações de grade, XML bruto	Usado para configurar e implantar o StorageGRID. Contém especificações de grade, IP do servidor NTP, IP do servidor DNS, topologia de rede e perfis de hardware dos nós.
GRID-TASKS.XML	Nó + Caminho do serviço + ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Arquivo de status de tarefas de grade (procedimentos de manutenção). Fornece detalhes das tarefas ativas, encerradas, concluídas, com falha e pendentes da grade.
GRADE.JSON	Grade + Revisão + Versão do Software + Descrição + Licença + Senhas + DNS + NTP + Sites + Nós	Informações da grade.
ILM-CONFIGURAÇÃO.XML	ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Lista de atributos para configurações de ILM.
ILM-STATUS.XML	Nó + Caminho do serviço + ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Arquivo de informações de métricas do ILM. Contém taxas de avaliação de ILM para cada nó e métricas de toda a grade.
ILM.XML	XML bruto do ILM	Arquivo de política ativa do ILM. Contém detalhes sobre as políticas ativas do ILM, como ID do pool de armazenamento, comportamento de ingestão, filtros, regras e descrição.
LOG.TGZ	n / D	Arquivo de log para download. Contém <code>broadcast-err.log</code> e <code>servermanager.log</code> de cada nó.

Nome do arquivo	Campos	Descrição
MANIFESTO.XML	Ordem de coleta + Nome do arquivo de conteúdo do AutoSupport para esses dados + Descrição deste item de dados + Número de bytes coletados + Tempo gasto na coleta + Status deste item de dados + Descrição do erro + Tipo de conteúdo do AutoSupport para esses dados	Contém metadados do AutoSupport e breves descrições de todos os arquivos do AutoSupport .
NMS-ENTIDADES.XML	Índice de atributo + OID da entidade + ID do nó + ID do modelo do dispositivo + Versão do modelo do dispositivo + Nome da entidade	Entidades de grupo e de serviço no " Árvore NMS ". Fornece detalhes da topologia da grade. O nó pode ser determinado com base nos serviços em execução no nó.
OBJETOS-STATUS.XML	Nó + Caminho do serviço + ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Status do objeto, incluindo status de verificação em segundo plano, transferência ativa, taxa de transferência, transferências totais, taxa de exclusão, fragmentos corrompidos, objetos perdidos, objetos ausentes, tentativa de reparo, taxa de verificação, período estimado de verificação e status de conclusão do reparo.
STATUS-DO-SERVIDOR.XML	Nó + Caminho do serviço + ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Configurações do servidor. Contém estes detalhes para cada nó: tipo de plataforma, sistema operacional, memória instalada, memória disponível, conectividade de armazenamento, número de série do chassi do dispositivo de armazenamento, contagem de unidades com falha do controlador de armazenamento, temperatura do chassi do controlador de computação, hardware de computação, número de série do controlador de computação, fonte de alimentação, tamanho da unidade e tipo de unidade.
STATUS-DO-SERVIÇO.XML	Nó + Caminho do serviço + ID do atributo + Nome do atributo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Arquivo de informações do nó de serviço. Contém detalhes como espaço de tabela alocado, espaço de tabela livre, métricas do Reaper do banco de dados, duração do reparo do segmento, duração do trabalho de reparo, reinicializações automáticas do trabalho e encerramento automático do trabalho.

Nome do arquivo	Campos	Descrição
ARMAZENAMENTO-GRADES.XML	ID do nível de armazenamento + Nome do nível de armazenamento + ID do nó de armazenamento + Caminho do nó de armazenamento	Arquivo de definições de nível de armazenamento para cada nó de armazenamento.
RESUMO-ATRIBUTOS.XML	OID do grupo + Caminho do grupo + ID do atributo de resumo + Nome do atributo de resumo + Valor + Índice + ID da tabela + Nome da tabela	Dados de status do sistema de alto nível que resumem as informações de uso do StorageGRID. Fornece detalhes como nome da grade, nomes dos sites, número de nós de armazenamento por grade e por site, tipo de licença, capacidade e uso da licença, termos de suporte de software e detalhes das operações do S3.
ALERTAS-DO-SISTEMA.XML	Nome + Gravidade + Nome do nó + Status do alerta + Nome do site + Hora de acionamento do alerta + Hora de resolução do alerta + ID da regra + ID do nó + ID do site + Silenciado + Outras anotações + Outros rótulos	Alertas atuais do sistema que indicam possíveis problemas no sistema StorageGRID.
AGENTES DO USUÁRIO.XML	Agente do usuário + Número de dias + Total de solicitações HTTP + Total de bytes ingeridos + Total de bytes recuperados + Solicitações PUT + Solicitações GET + Solicitações DELETE + Solicitações HEAD + Solicitações POST + Solicitações OPTIONS + Tempo médio de solicitação (ms) + Tempo médio de solicitação PUT (ms) + Tempo médio de solicitação GET (ms) + Tempo médio de solicitação DELETE (ms) + Tempo médio de solicitação HEAD (ms) + Tempo médio de solicitação POST (ms) + Tempo médio de solicitação OPTIONS (ms)	Estatísticas baseadas nos agentes de usuários do aplicativo. Por exemplo, o número de operações PUT/GET/DELETE/HEAD por agente de usuário e o tamanho total de bytes de cada operação.

Nome do arquivo	Campos	Descrição
X-HEADER-DATA	X-Netapp-asup-generated-on + X-Netapp-asup-hostname + X-Netapp-asup-os-version + X-Netapp-asup-serial-num + X-Netapp-asup-subject + X-Netapp-asup-system-id + X-Netapp-asup-model-name	Dados do cabeçalho do AutoSupport .

Configurar AutoSupport

Por padrão, o recurso StorageGRID AutoSupport é habilitado quando você instala o StorageGRID pela primeira vez. No entanto, você deve configurar o AutoSupport de hardware em cada dispositivo. Conforme necessário, você pode alterar a configuração do AutoSupport .

Se você quiser alterar a configuração do StorageGRID AutoSupport, faça suas alterações somente no nó de administração principal. Você deve [configurar hardware AutoSupport](#) em cada aparelho.

Antes de começar

- Você está conectado ao Grid Manager usando um "[navegador da web compatível](#)" .
- Você tem o "[Permissão de acesso root](#)" .
- Se você usar HTTPS para enviar pacotes de AutoSupport , você forneceu acesso de saída à Internet para o nó de administração principal, diretamente ou "[usando um servidor proxy](#)" (conexões de entrada não são necessárias).
- Se HTTP for selecionado na página StorageGRID AutoSupport , você terá "[configurou um servidor proxy](#)" para encaminhar pacotes do AutoSupport como HTTPS. Os servidores AutoSupport da NetApp rejeitarão pacotes enviados via HTTP.
- Se você usar SMTP como protocolo para pacotes AutoSupport , você terá configurado um servidor de e-mail SMTP.

Sobre esta tarefa

Você pode usar qualquer combinação das seguintes opções para enviar pacotes do AutoSupport ao suporte técnico:

- **Semanal:** Envie automaticamente pacotes de AutoSupport uma vez por semana. Configuração padrão: Ativado.
- **Acionado por evento:** envie automaticamente pacotes de AutoSupport a cada hora ou quando ocorrerem eventos significativos do sistema. Configuração padrão: Ativado.
- **Sob demanda:** permita que o suporte técnico solicite que seu sistema StorageGRID envie pacotes AutoSupport automaticamente, o que é útil quando eles estão trabalhando ativamente em um problema (requer protocolo de transmissão HTTPS AutoSupport). Configuração padrão: Desativado.
- **Acionado pelo usuário:** envie manualmente pacotes do AutoSupport a qualquer momento.

Especifique o protocolo para pacotes AutoSupport

Você pode usar qualquer um dos seguintes protocolos para enviar pacotes do AutoSupport :

- **HTTPS:** Esta é a configuração padrão e recomendada para novas instalações. Este protocolo usa a porta 443. Se você quiser [habilitar o recurso AutoSupport on Demand](#), você deve usar HTTPS.
- **HTTP:** Se você selecionar HTTP, deverá configurar um servidor proxy para encaminhar pacotes do AutoSupport como HTTPS. Os servidores AutoSupport da NetApp rejeitam pacotes enviados via HTTP. Este protocolo usa a porta 80.
- **SMTP:** Use esta opção se quiser que os pacotes do AutoSupport sejam enviados por e-mail.

O protocolo definido é usado para enviar todos os tipos de pacotes do AutoSupport .

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações.**
2. Selecione o protocolo que você deseja usar para enviar pacotes do AutoSupport .
3. Se você selecionou **HTTPS**, selecione se deseja usar um certificado de suporte NetApp (certificado TLS) para proteger a conexão com o servidor de suporte técnico.
 - **Verificar certificado** (padrão): garante que a transmissão de pacotes do AutoSupport seja segura. O certificado de suporte da NetApp já está instalado com o software StorageGRID .
 - **Não verificar certificado:** Selecione esta opção somente quando tiver um bom motivo para não usar a validação de certificado, como quando houver um problema temporário com um certificado.
4. Selecione **Salvar**. Todos os pacotes semanais, acionados pelo usuário e por eventos são enviados usando o protocolo selecionado.

Desativar o AutoSupport semanal

Por padrão, o sistema StorageGRID é configurado para enviar um pacote AutoSupport ao suporte técnico uma vez por semana.

Para determinar quando o pacote semanal de AutoSupport será enviado, vá para a aba *** AutoSupport* > Resultados**. Na seção *** AutoSupport semanal***, observe o valor de **Próximo horário agendado**.

Você pode desativar o envio automático de pacotes semanais do AutoSupport a qualquer momento.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações.**
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativar AutoSupport semanal**.
3. Selecione **Salvar**.

Desabilitar AutoSupport acionado por evento

Por padrão, o sistema StorageGRID é configurado para enviar um pacote AutoSupport ao suporte técnico a cada hora.

Você pode desabilitar o AutoSupport acionado por evento a qualquer momento.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações.**

2. Desmarque a caixa de seleção **Habilitar AutoSupport Acionado por Evento**.
3. Selecione **Salvar**.

Habilitar AutoSupport sob Demanda

O AutoSupport on Demand pode ajudar a resolver problemas nos quais o suporte técnico está trabalhando ativamente.

Por padrão, o AutoSupport on Demand está desativado. Habilitar esse recurso permite que o suporte técnico solicite que seu sistema StorageGRID envie pacotes do AutoSupport automaticamente. O suporte técnico também pode definir o intervalo de tempo de pesquisa para consultas do AutoSupport on Demand.

O suporte técnico não pode ativar ou desativar o AutoSupport on Demand.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações**.
2. Selecione **HTTPS** para o protocolo.
3. Marque a caixa de seleção **Ativar AutoSupport semanal**.
4. Marque a caixa de seleção **Ativar AutoSupport sob demanda**.
5. Selecione **Salvar**.

O AutoSupport on Demand está habilitado e o suporte técnico pode enviar solicitações do AutoSupport on Demand para o StorageGRID.

Desativar verificações de atualizações de software

Por padrão, o StorageGRID entra em contato com a NetApp para determinar se há atualizações de software disponíveis para o seu sistema. Se um hotfix ou uma nova versão do StorageGRID estiver disponível, a nova versão será exibida na página de atualização do StorageGRID.

Conforme necessário, você pode opcionalmente desabilitar a verificação de atualizações de software. Por exemplo, se o seu sistema não tiver acesso WAN, você deve desabilitar a verificação para evitar erros de download.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações**.
2. Desmarque a caixa de seleção **Verificar atualizações de software**.
3. Selecione **Salvar**.

Adicionar um destino adicional de AutoSupport

Quando você habilita o AutoSupport, os pacotes de saúde e status são enviados ao suporte técnico. Você pode especificar um destino adicional para todos os pacotes do AutoSupport.

Para verificar ou alterar o protocolo usado para enviar pacotes AutoSupport, consulte as instruções para [especifique o protocolo para pacotes AutoSupport](#).



Você não pode usar o protocolo SMTP para enviar pacotes do AutoSupport para um destino adicional.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport* > Configurações.**
2. Selecione **Ativar destino de AutoSupport adicional.**
3. Especifique o seguinte:

Nome do host

O nome do host do servidor ou endereço IP de um servidor de destino AutoSupport adicional.



Você pode inserir apenas um destino adicional.

Porta

A porta usada para conectar a um servidor de destino AutoSupport adicional. O padrão é a porta 80 para HTTP ou a porta 443 para HTTPS.

Validação de certificado

Se um certificado TLS é usado para proteger a conexão com o destino adicional.

- Selecione **Verificar certificado** para usar a validação do certificado.
- Selecione **Não verificar certificado** para enviar seus pacotes do AutoSupport sem validação de certificado.

Selecionar esta opção somente quando tiver um bom motivo para não usar a validação de certificado, como quando houver um problema temporário com um certificado.

4. Se você selecionou **Verificar certificado**, faça o seguinte:

- a. Navegue até o local do certificado da CA.
- b. Carregue o arquivo do certificado da CA.

Os metadados do certificado da CA são exibidos.

5. Selecione **Salvar**.

Todos os pacotes futuros do AutoSupport semanais, acionados por eventos e acionados pelo usuário serão enviados para o destino adicional.

Configurar AutoSupport para aparelhos

O AutoSupport para dispositivos relata problemas de hardware do StorageGRID, e o StorageGRID AutoSupport relata problemas de software do StorageGRID, com uma exceção: para o SGF6112, o StorageGRID AutoSupport relata problemas de hardware e software. Você deve configurar o AutoSupport em cada dispositivo, exceto o SGF6112, que não requer configuração adicional. O AutoSupport é implementado de forma diferente para dispositivos de serviços e dispositivos de armazenamento.

Use o SANtricity para habilitar o AutoSupport para cada dispositivo de armazenamento. Você pode configurar o SANtricity AutoSupport durante a configuração inicial do dispositivo ou após a instalação do dispositivo:

- Para aparelhos SG6000 e SG5700, "[configurar AutoSupport no SANtricity System Manager](#)"

Os pacotes AutoSupport dos dispositivos E-Series podem ser incluídos no StorageGRID AutoSupport se você configurar a entrega do AutoSupport por proxy em "[Gerente do Sistema SANtricity](#)" .

O StorageGRID AutoSupport não relata problemas de hardware, como falhas no DIMM ou na placa de interface do host (HIC). No entanto, algumas falhas de componentes podem desencadear "alertas de hardware". Para dispositivos StorageGRID com um controlador de gerenciamento de placa base (BMC), você pode configurar interceptações de e-mail e SNMP para relatar falhas de hardware:

- "Configurar notificações por e-mail para alertas do BMC"
- "Configurar definições SNMP para BMC"

Informações relacionadas

["Suporte NetApp"](#)

Acionar manualmente um pacote AutoSupport

Para auxiliar o suporte técnico na solução de problemas com seu sistema StorageGRID, você pode acionar manualmente o envio de um pacote AutoSupport.

Antes de começar

- Você deve estar conectado ao Grid Manager usando um ["navegador da web compatível"](#).
- Você deve ter acesso Root ou permissão para Outra configuração de grade.

Passos

1. Selecione **SUPORTE > Ferramentas > * AutoSupport***.
2. Na guia **Ações**, selecione **Enviar AutoSupport acionado pelo usuário**.

O StorageGRID tenta enviar um pacote de AutoSupport para o site de suporte da NetApp. Se a tentativa for bem-sucedida, os valores **Resultado mais recente** e **Última hora bem-sucedida** na guia **Resultados** serão atualizados. Se houver um problema, o valor **Resultado mais recente** será atualizado para "Falha" e o StorageGRID não tentará enviar o pacote AutoSupport novamente.



Após enviar um pacote de AutoSupport acionado pelo usuário, atualize a página de AutoSupport no seu navegador após 1 minuto para acessar os resultados mais recentes.

Solucionar problemas de pacotes AutoSupport

Se uma tentativa de enviar um pacote AutoSupport falhar, o sistema StorageGRID tomará ações diferentes dependendo do tipo de pacote AutoSupport. Você pode verificar o status dos pacotes do AutoSupport selecionando **SUPPORT > Tools > * AutoSupport* > Results**.

Quando o pacote AutoSupport falha ao enviar, "Falha" aparece na guia **Resultados** da página *** AutoSupport***.



Se você configurou um servidor proxy para encaminhar pacotes do AutoSupport para o NetApp, você deve ["verifique se as configurações do servidor proxy estão corretas"](#).

Falha no pacote AutoSupport semanal

Se um pacote semanal do AutoSupport não for enviado, o sistema StorageGRID tomará as seguintes ações:

1. Atualiza o atributo Resultado Mais Recente para Tentando Novamente.
2. Tenta reenviar o pacote AutoSupport 15 vezes a cada quatro minutos durante uma hora.
3. Após uma hora de falhas de envio, atualiza o atributo Resultado Mais Recente para Falha.
4. Tenta enviar um pacote AutoSupport novamente no próximo horário agendado.
5. Mantém o cronograma regular do AutoSupport se o pacote falhar porque o serviço NMS não está disponível e se um pacote for enviado antes de sete dias.
6. Quando o serviço NMS estiver disponível novamente, envie um pacote AutoSupport imediatamente se um pacote não tiver sido enviado por sete dias ou mais.

Falha do pacote AutoSupport acionada pelo usuário ou por evento

Se um pacote AutoSupport acionado pelo usuário ou por evento não for enviado, o sistema StorageGRID executará as seguintes ações:

1. Exibe uma mensagem de erro se o erro for conhecido. Por exemplo, se um usuário selecionar o protocolo SMTP sem fornecer as configurações de e-mail corretas, o seguinte erro será exibido: AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.
2. Não tente enviar o pacote novamente.
3. Registra o erro em `nms.log`.

Se ocorrer uma falha e o SMTP for o protocolo selecionado, verifique se o servidor de e-mail do sistema StorageGRID está configurado corretamente e se o seu servidor de e-mail está em execução (**SUPORTE > Alarmes (antigos) > Configuração de e-mail legado**). A seguinte mensagem de erro pode aparecer na página AutoSupport: AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

Saiba como "[configurar as configurações do servidor de e-mail](#)" .

Corrigir uma falha no pacote AutoSupport

Se ocorrer uma falha e SMTP for o protocolo selecionado, verifique se o servidor de e-mail do sistema StorageGRID está configurado corretamente e se seu servidor de e-mail está em execução. A seguinte mensagem de erro pode aparecer na página AutoSupport: AutoSupport packages cannot be sent using SMTP protocol due to incorrect settings on the E-mail Server page.

Enviar pacotes E-Series AutoSupport por meio do StorageGRID

Você pode enviar pacotes do E-Series SANtricity System Manager AutoSupport para o suporte técnico por meio de um nó de administração do StorageGRID em vez da porta de gerenciamento do dispositivo de armazenamento.

Ver "[AutoSupport de hardware da série E](#)" para obter mais informações sobre como usar o AutoSupport com dispositivos da Série E.

Antes de começar

- Você está conectado ao Grid Manager usando um "[navegador da web compatível](#)" .

- Você tem o "[Permissão de acesso root ou de administrador do dispositivo de armazenamento](#)".
- Você configurou o SANtricity AutoSupport:
 - Para aparelhos SG6000 e SG5700, "[configurar AutoSupport no SANtricity System Manager](#)"



Você deve ter o firmware SANtricity 8.70 ou superior para acessar o SANtricity System Manager usando o Grid Manager.

Sobre esta tarefa

Os pacotes AutoSupport da Série E contêm detalhes do hardware de armazenamento e são mais específicos do que outros pacotes AutoSupport enviados pelo sistema StorageGRID .

Você pode configurar um endereço de servidor proxy especial no SANtricity System Manager para transmitir pacotes do AutoSupport por meio de um nó de administração do StorageGRID sem usar a porta de gerenciamento do dispositivo. Os pacotes AutoSupport transmitidos desta forma são enviados pelo "[nó de administração do remetente preferencial](#)" , e eles usam qualquer "[configurações de proxy do administrador](#)" que foram configurados no Grid Manager.

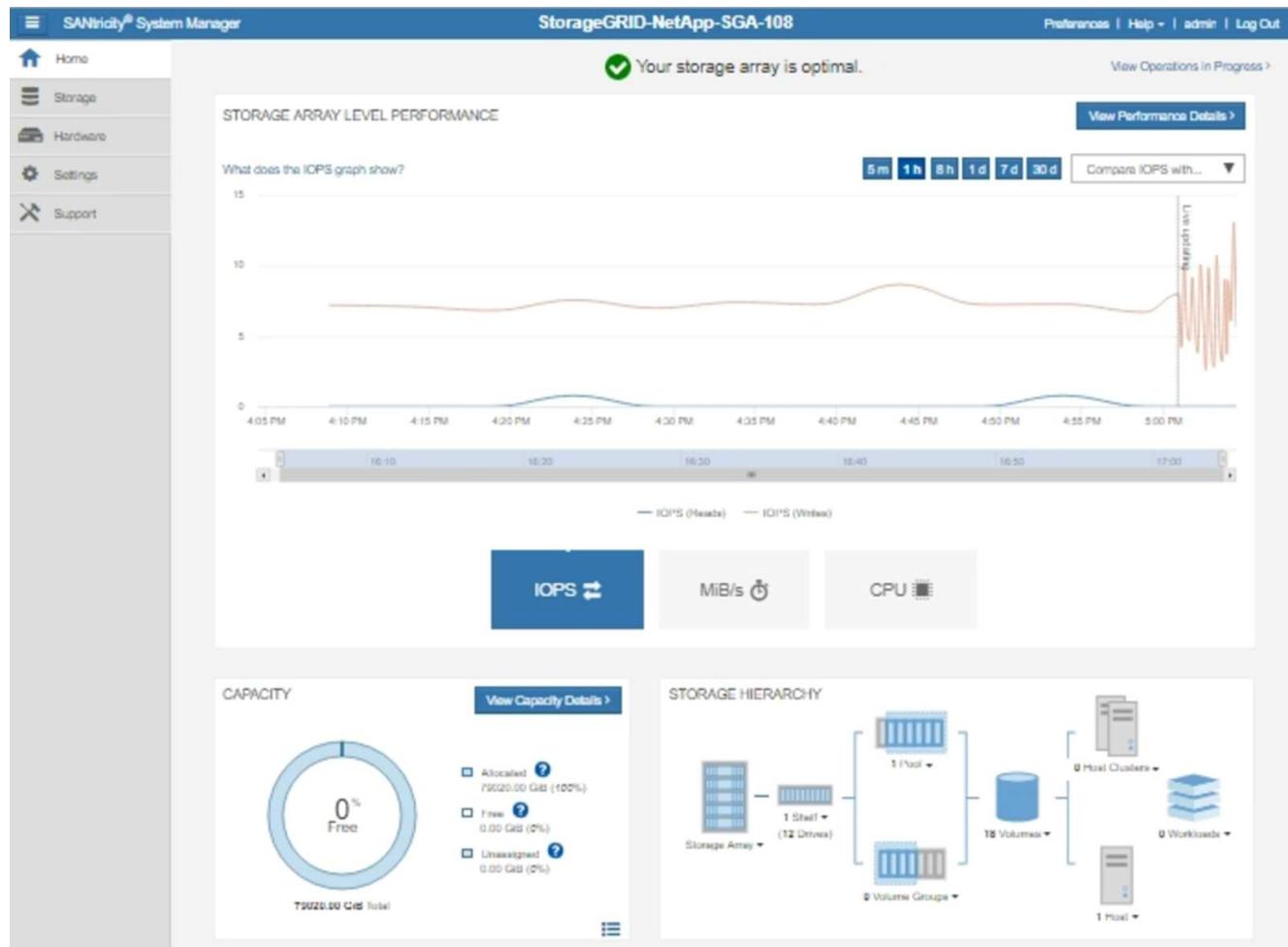


Este procedimento serve apenas para configurar um servidor proxy StorageGRID para pacotes E-Series AutoSupport . Para obter detalhes adicionais sobre a configuração do E-Series AutoSupport , consulte o "[Documentação do NetApp E-Series e SANtricity](#)" .

Passos

1. No Grid Manager, selecione **NODES**.
2. Na lista de nós à esquerda, selecione o nó do dispositivo de armazenamento que você deseja configurar.
3. Selecione * SANtricity System Manager*.

A página inicial do SANtricity System Manager é exibida.



4. Selecione **SUPORTE > Centro de suporte > * AutoSupport***.

A página de operações do AutoSupport é exibida.

Support Resources

Diagnostics

AutoSupport

AutoSupport operations

AutoSupport status: Enabled **Enable/Disable AutoSupport Features**

AutoSupport proactively monitors the health of your storage array and automatically sends support data ("dispatches") to the support team.

Configure AutoSupport Delivery Method

Connect to the support team via HTTPS, HTTP or Mail (SMTP) server delivery methods.

Schedule AutoSupport Dispatches

AutoSupport dispatches are sent daily at 03:06 PM UTC and weekly at 07:39 AM UTC on Thursday.

Send AutoSupport Dispatch

Automatically sends the support team a dispatch to troubleshoot system issues without waiting for periodic dispatches.

View AutoSupport Log

The AutoSupport log provides information about status, dispatch history, and errors encountered during delivery of AutoSupport dispatches.

Enable AutoSupport Maintenance Window

Enable AutoSupport Maintenance window to allow maintenance activities to be performed on the storage array without generating support cases.

Disable AutoSupport Maintenance Window

Disable AutoSupport Maintenance window to allow the storage array to generate support cases on component failures and other destructive actions.

5. Selecione *Configurar método de entrega do AutoSupport *.

A página Configurar método de entrega do AutoSupport é exibida.

Configure AutoSupport Delivery Method X

Select AutoSupport dispatch delivery method...

HTTPS

HTTP

Email

HTTPS delivery settings Show destination address

Connect to support team...

Directly ?

via Proxy server ?

Host address ?
tunnel-host

Port number ?
10225

My proxy server requires authentication

via Proxy auto-configuration script (PAC) ?

Save **Test Configuration** **Cancel**

6. Selecione **HTTPS** como método de entrega.



O certificado que habilita HTTPS está pré-instalado.

7. Selecione **via servidor proxy**.

8. Digitar **tunnel-host** para o **Endereço do host**.

‘tunnel-host’ é o endereço especial para usar um nó de administração para enviar pacotes do E-Series AutoSupport .

9. Digitar **10225** para o **Número da porta**.

‘10225’ é o número da porta no servidor proxy StorageGRID que recebe pacotes AutoSupport do controlador E-Series no dispositivo.

10. Selecione **Testar configuração** para testar o roteamento e a configuração do seu servidor proxy AutoSupport .

Se estiver correto, uma mensagem em um banner verde aparecerá: "Sua configuração do AutoSupport foi

verificada".

Se o teste falhar, uma mensagem de erro aparecerá em um banner vermelho. Verifique as configurações de DNS e rede do StorageGRID, certifique-se de que "[nó de administração do remetente preferencial](#)" você pode se conectar ao site de suporte da NetApp e tentar o teste novamente.

11. Selecione **Salvar**.

A configuração é salva e uma mensagem de confirmação é exibida: "O método de entrega do AutoSupport foi configurado."

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 DESTE DOCUMENTO. 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 SOBRESSAENTES; 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 DESTE SOFTWARE, 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.