通过 **Web UI** 和维护控制台发送支持包

Active IQ Unified Manager

NetApp
November 13, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/zh-cn/active-iq-unified-manager-918/health-checker/task_send_asup_to_technical_support.html on November 13, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

目录

通过 Web UI 和维护控制台发送支持包 . . . 1
- 通过 Active IQ Unified Manager 的 Web UI 和维护控制台发送支持包 . . . 1
- 在 Active IQ Unified Manager 中向技术支持发送 AutoSupport 消息 . . . 1
  - 发送按需 AutoSupport 消息 . . . 1
  - 启用定期 AutoSupport . . . 1
  - 上传按需支持包 . . . 2
  - 设置 HTTP 代理服务器 . . . 2
- 访问 Active IQ Unified Manager 中的维护控制台 . . . 3
- 从 Active IQ Unified Manager 生成并上传支持包 . . . 3
- 使用 Windows 客户端在 Active IQ Unified Manager 中检索支持包 . . . 5
- 使用 UNIX 或 Linux 客户端在 Active IQ Unified Manager 中检索支持包 . . . 5
  - 示例 . . . 6
- 从 Active IQ Unified Manager 向技术支持发送支持包 . . . 7

通过 **Web UI** 和维护控制台发送支持包

通过 **Active IQ Unified Manager** 的 **Web UI** 和维护控制台发送支持包

当您遇到的问题需要比 AutoSupport 消息提供更详细的诊断和故障排除时，您应该发送支持包。您可以使用 Unified Manager Web UI 和维护控制台向技术支持发送支持包。

Unified Manager 一次最多可存储两个完全支持捆绑包和三个轻量级支持捆绑包。

相关信息

"Unified Manager 用户角色和功能"

在 **Active IQ Unified Manager** 中向技术支持发送 **AutoSupport** 消息

通过 AutoSupport 页面，您可以向技术支持团队发送预定义和按需的 AutoSupport 消息，以确保环境正常运行，并帮助您维护环境的完整性。默认情况下，AutoSupport 处于启用状态，不应将其禁用，以便您获得 NetAppActive IQ 的优势。

您可以根据需要在消息中发送有关 Unified Manager 服务器的诊断系统信息和详细数据，安排定期发送消息，甚至生成并向技术支持团队发送支持包。

> 具有存储管理员角色的用户可以生成按需 AutoSupport 消息和支持捆绑包并将其发送给技术支持。但是，只有管理员或维护用户才能启用或禁用定期 AutoSupport 并配置 HTTP 设置，如设置 HTTP 代理服务器一节所述。在需要使用 HTTP 代理服务器的环境中，应在存储管理员向技术支持发送按需 AutoSupport 消息和支持捆绑包之前完成配置。

发送按需 **AutoSupport** 消息

您可以生成按需消息并将其发送给技术支持人员、指定的电子邮件收件人或两者。

步骤

1. 导航至 常规 > **AutoSupport**，并执行以下一项或两项操作：
2. 如果要将 AutoSupport 消息发送给技术支持，请选中*发送给技术支持*复选框。
3. 如果要将 AutoSupport 消息发送给特定的电子邮件收件人，请选中 发送给电子邮件收件人 复选框，然后输入收件人的电子邮件地址。
4. 单击 **Save**。
5. 单击 生成并发送 **AutoSupport**。

启用定期 **AutoSupport**

您可以定期向技术支持发送特定的预定义消息，以进行问题诊断和解决。默认情况下，此功能处于启用状态。如

果已禁用，管理员或维护用户可以启用这些设置。

步骤

1. 导航到*常规* > **AutoSupport**。
2. 在定期 AutoSupport 部分中，选中 启用定期向 **Active IQ** 发送 **AutoSupport** 数据 复选框。
3. 如果需要，请定义 HTTP 代理服务器的名称、端口和身份验证信息，如设置 HTTP 代理服务器一节所述。
4. 单击 **Save**。

上传按需支持包

您可以根据故障排除要求生成支持包并将其发送给技术支持。Unified Manager 仅存储最近生成的两个支持包。较早的支持包已从系统中删除。

由于某些类型的支持数据可能占用大量集群资源或需要很长时间才能完成，因此在选择完整支持捆绑包时，您可以包含或排除特定数据类型以减小支持捆绑包的大小。您还可以选择创建仅包含 30 天日志和配置数据库记录的轻量级支持捆绑包——它不包括性能数据、采集记录文件和服务器堆转储。

步骤

1. 导航到*常规* > **AutoSupport**。
2. 在按需支持捆绑包部分，单击*生成并发送支持捆绑包*。
3. 要向技术支持发送轻型支持捆绑包，请在生成和发送支持捆绑包弹出窗口中，选中生成轻型支持捆绑包复选框。
4. 或者，要发送完整支持捆绑包，请选中*生成完整支持捆绑包*复选框。选择要包含在支持捆绑包中或从中排除的特定数据类型。

   即使未选择任何数据类型，支持捆绑包仍会与其他 Unified Manager 数据一起生成。

5. 请选中 将捆绑包发送给技术支持 复选框，以生成捆绑包并将其发送给技术支持。如果不选中此复选框，则会生成捆绑包并将其本地存储在 Unified Manager 服务器中。生成的支持包可在 VMware 系统上的 /support 目录中、Linux 系统上的 `/opt/netapp/data/support/`中以及 Windows 系统上的 `ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support`中供以后使用。
6. 单击*发送*。

设置 **HTTP** 代理服务器

如果您的环境不提供从 Unified Manager 服务器的直接访问，您可以指定代理来提供 Internet 访问，以便向技术支持发送 AutoSupport 内容。此部分仅适用于管理员和维护用户。

- 使用 **HTTP** 代理

  选中此框以确定要用作 HTTP 代理的服务器。

  输入代理服务器的主机名或 IP 地址，以及用于连接到该服务器的端口号。

- 使用身份验证

  如果需要提供身份验证信息来访问用作 HTTP 代理的服务器，请选中此框。

输入向 HTTP 代理进行身份验证所需的用户名和密码。

不支持仅提供基本身份验证的 HTTP 代理。

访问 **Active IQ Unified Manager** 中的维护控制台

如果 Unified Manager 用户界面未运行，或者需要执行用户界面中不可用的功能，则可以访问维护控制台来管理 Unified Manager 系统。

开始之前

您必须已安装并配置 Unified Manager。

15 分钟不活动后，维护控制台会将您注销。

在 VMware 上安装时，如果已经通过 VMware 控制台以维护用户身份登录，则不能同时使用 Secure Shell 登录。

步骤

1. 按照下面的步骤访问维护控制台：

在此操作系统上……	按照下面的步骤进行操作……
VMware	a. 使用 Secure Shell，连接到 Unified Manager 虚拟设备的 IP 地址或完全限定的域名。 b. 使用您的维护用户名和密码登录到维护控制台。
Linux	a. 使用 Secure Shell，连接到 Unified Manager 系统的 IP 地址或完全限定域名。 b. 使用维护用户 (umadmin) 名称和密码登录到此系统。 c. 输入命令 `maintenance_console`并按 Enter 键。
Windows	a. 使用管理员凭据登录到 Unified Manager 系统。 b. 以 Windows 管理员身份启动 PowerShell。 c. 输入命令 `maintenance_console`并按 Enter 键。

此时将显示 Unified Manager 维护控制台菜单。

从 **Active IQ Unified Manager** 生成并上传支持包

您可以生成包含诊断信息的支持包，以便将其发送到技术支持以获得故障排除帮助。

从 Unified Manager 9.8 开始，如果您的 Unified Manager 服务器已连接到互联网，您还可以从维护控制台向 NetApp 上传支持包。

开始之前

您必须能够以维护用户的身份访问维护控制台。

由于某些类型的支持数据可能会占用大量集群资源或需要很长时间才能完成，因此在选择完整支持包时，您可以指定要包含或排除的数据类型，以减小支持包的大小。您还可以选择创建一个仅包含 30 天日志和配置数据库记录的轻量级支持包——它不包含性能数据、采集记录文件和服务器堆转储。

Unified Manager 仅存储最近生成的两个支持捆绑包。较早的支持捆绑包将从系统中删除。

步骤

1. 在维护控制台*主菜单*中，选择*支持/诊断*。
2. 根据您希望在支持捆绑包中包含的详细信息级别，选择*生成轻量级支持捆绑包*或*生成支持捆绑包*。
3. 如果选择完整支持包，请选择或取消选择要在支持包中包含或排除的以下数据类型：

   - 数据库转储

     MySQL Server 数据库的转储。

   - 堆转储

     主要 Unified Manager 服务器进程的状态快照。此选项默认处于禁用状态，只有在客户支持提出请求时才应选择此选项。

   - 采集记录

     Unified Manager 与被监控集群之间的所有通信的记录。

   如果取消选择所有数据类型，则仍会与其他 Unified Manager 数据一起生成支持包。

4. 键入 `g`，然后按 Enter 生成支持包。

   由于生成支持捆绑包是一项内存密集型操作，因此系统会提示您确认此时是否确实要生成支持捆绑包。

5. 键入 `y`，然后按 Enter 生成支持捆绑包。

   如果此时不想生成支持捆绑包，请键入 `n`，然后按 Enter。

6. 如果在完整支持捆绑包中包含了数据库转储文件，系统将提示您指定要包含性能统计信息的时间段。包含性能统计信息可能需要大量的时间和空间，因此您也可以在不包含性能统计信息的情况下转储数据库：

   a. 以 YYYYMMDD 格式输入开始日期。

      例如，输入 `20210101`表示 `2021` 年 `1` 月 `1` 日。如果不希望包含性能统计信息，请输入 `n`。

   b. 输入要包括的统计天数，从指定开始日期的凌晨 12 点开始。

      您可以输入一个从 1 到 10 的数字。

   如果包含性能统计信息，系统将显示将收集性能统计信息的时间段。

7. 创建支持捆绑包后，系统会提示您是否要将其上传到 NetApp。键入 `y`，然后按 Enter。

   系统会提示您输入支持案例编号。

8. 如果您已有案例编号，请输入该编号并按 Enter 键。否则，只需按 Enter 键。

   支持包已上传到 NetApp。

如果您的 Unified Manager 服务器未连接到互联网，或者由于任何其他原因无法上传支持包，则可以检索并手动发送。您可以使用 SFTP 客户端或使用 UNIX 或 Linux CLI 命令检索它。在 Windows 安装中，可以使用远程桌面（RDP）检索支持包。

生成的支持捆绑包位于 VMware 系统上的 /support 目录、Linux 系统上的 /opt/netapp/data/support/ 以及 Windows 系统上的 ProgramData\NetApp\OnCommandAppData\ocum\support 中。

相关信息

"Unified Manager 用户角色和功能"

使用 Windows 客户端在 Active IQ Unified Manager 中检索支持包

如果您是 Windows 用户，可以下载并安装从 Unified Manager 服务器检索支持包的工具。您可以向技术支持发送支持包，以便更详细地诊断问题。Filezilla 或 WinSCP 是您可以使用的工具示例。

开始之前

您必须是维护用户才能执行此任务。

您必须使用支持 SCP 或 SFTP 的工具。

步骤

1. 下载并安装工具以检索支持包。
2. 打开工具。
3. 通过 SFTP 连接到 Unified Manager 管理服务器。

   该工具显示 /support 目录的内容，您可以查看所有现有的支持包。

4. 选择要复制的支持包的目标目录。
5. 选择要复制的支持捆绑包，并使用此工具将文件从 Unified Manager 服务器复制到本地系统。

使用 UNIX 或 Linux 客户端在 Active IQ Unified Manager 中检索支持包

如果您是 UNIX 或 Linux 用户，则可以使用 Linux 客户端服务器上的命令行界面 (CLI) 从您的 vApp 中检索支持包。您可以使用 SCP 或 SFTP 来检索支持包。

开始之前

您必须是维护用户才能执行此任务。

您必须已使用维护控制台生成支持包，并且支持包名称可用。

步骤

1. 使用 Linux 客户端服务器，通过 Telnet 或控制台访问 CLI。
2. 访问 /support 目录。
3. 检索支持包并使用以下命令将其复制到本地目录：

条件	命令
SCP	scp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>
SFTP	sftp <maintenance-user>@<vApp-name-or-ip>:/support/support_bundle_file_name.7z <destination-directory>

使用维护控制台生成支持捆绑包时，会向您提供该支持捆绑包的名称。

4. 输入维护用户密码。

示例

以下示例使用 SCP 检索支持包：

```
        `$ scp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
support_bundle_20160216_145359.7z   100%  119MB  11.9MB/s   00:10
```

以下示例使用 SFTP 检索支持包：

```
        `$ sftp
admin@10.10.12.69:/support/support_bundle_20160216_145359.7z .`
Password: `<maintenance_user_password>`
Connected to 10.228.212.69.
Fetching /support/support_bundle_20130216_145359.7z to
./support_bundle_20130216_145359.7z
/support/support_bundle_20160216_145359.7z
```

从 **Active IQ Unified Manager** 向技术支持发送支持包

如果问题需要比 AutoSupport 消息提供的更详细的诊断和故障排除信息，您可以向技术支持发送支持包。

开始之前

您必须能够访问支持包才能将其发送给技术支持。

您必须具有通过技术支持网站生成的案例编号。

步骤

1. 登录到 NetApp 支持站点。
2. 上传文件。

   "如何将文件上传至 NetApp"

版权信息

版权所有 © 2026 NetApp, Inc.。保留所有权利。中国印刷。未经版权所有者事先书面许可，本文档中受版权保护的任何部分不得以任何形式或通过任何手段（图片、电子或机械方式，包括影印、录音、录像或存储在电子检索系统中）进行复制。

从受版权保护的 NetApp 资料派生的软件受以下许可和免责声明的约束：

本软件由 NetApp 按“原样”提供，不含任何明示或暗示担保，包括但不限于适销性以及针对特定用途的适用性的隐含担保，特此声明不承担任何责任。在任何情况下，对于因使用本软件而以任何方式造成的任何直接性、间接性、偶然性、特殊性、惩罚性或后果性损失（包括但不限于购买替代商品或服务；使用、数据或利润方面的损失；或者业务中断），无论原因如何以及基于何种责任理论，无论出于合同、严格责任或侵权行为（包括疏忽或其他行为），NetApp 均不承担责任，即使已被告知存在上述损失的可能性。

NetApp 保留在不另行通知的情况下随时对本文档所述的任何产品进行更改的权利。除非 NetApp 以书面形式明确同意，否则 NetApp 不承担因使用本文档所述产品而产生的任何责任或义务。使用或购买本产品不表示获得 NetApp 的任何专利权、商标权或任何其他知识产权许可。

本手册中描述的产品可能受一项或多项美国专利、外国专利或正在申请的专利的保护。

有限权利说明：政府使用、复制或公开本文档受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中“技术数据权利 — 非商用”条款第 (b)(3) 条规定的限制条件的约束。

本文档中所含数据与商业产品和/或商业服务（定义见 FAR 2.101）相关，属于 NetApp, Inc. 的专有信息。根据本协议提供的所有 NetApp 技术数据和计算机软件具有商业性质，并完全由私人出资开发。 美国政府对这些数据的使用权具有非排他性、全球性、受限且不可撤销的许可，该许可既不可转让，也不可再许可，但仅限在与交付数据所依据的美国政府合同有关且受合同支持的情况下使用。除本文档规定的情形外，未经 NetApp, Inc. 事先书面批准，不得使用、披露、复制、修改、操作或显示这些数据。美国政府对国防部的授权仅限于 DFARS 的第 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）条款中明确的权利。

商标信息

NetApp、NetApp 标识和 http://www.netapp.com/TM 上所列的商标是 NetApp, Inc. 的商标。其他公司和产品名称可能是其各自所有者的商标。