



疑難排解

ONTAP 9

NetApp
February 12, 2026

目錄

疑難排解	1
當未收到訊息時，請疑難排解 ONTAP AutoSupport	1
透過 HTTPS 進行 ONTAP AutoSupport 訊息傳遞疑難排解	2
疑難排解透過 SMTP 傳送 ONTAP AutoSupport 訊息的問題	4
ONTAP AutoSupport 子系統疑難排解	6

疑難排解

當未收到訊息時，請疑難排解 ONTAP AutoSupport

如果系統未傳送AutoSupport 此資訊、您可以判斷AutoSupport 這是因為無法產生訊息、還是無法傳送訊息。

步驟

1. 使用檢查訊息的傳送狀態 `system node autosupport history show` 命令。
2. 讀取狀態。

此狀態	方法
正在初始化	收集程序正在開始。如果此狀態是暫時性的、一切都很好。但是、如果此狀態持續存在、則會發生問題。
集合失敗	無法在假脫機目錄中建立不含任何功能的內容。AutoSupport AutoSupport您可以輸入來檢視 AutoSupport 嘗試收集的資料 <code>system node autosupport history show -detail</code> 命令。
收集進行中	正在收集的是一些不含知識的內容。AutoSupport AutoSupport您可以輸入來檢視 AutoSupport 正在收集的內容 <code>system node autosupport manifest show</code> 命令。
已佇列	系統會排入佇列以供傳送、但尚未傳送。AutoSupport
傳輸	目前正在傳送訊息。AutoSupport
已成功傳送	成功傳達訊息。AutoSupport您可以輸入來找出 AutoSupport 傳送訊息的位置 <code>system node autosupport history show -delivery</code> 命令。
忽略	不提供訊息的目的地。AutoSupport您可以輸入來檢視交付詳細資料 <code>system node autosupport history show -delivery</code> 命令。
重新佇列	嘗試傳送訊息、但嘗試失敗。AutoSupport因此AutoSupport、將訊息放回傳送佇列中、以便再次嘗試傳送。您可以輸入來檢視錯誤 <code>system node autosupport history show</code> 命令。
傳輸失敗	無法以指定次數傳送訊息、並停止嘗試傳送訊息。AutoSupport您可以輸入來檢視錯誤 <code>system node autosupport history show</code> 命令。
隨需忽略	雖然成功處理了這個消息、但《不再是我的選擇了。AutoSupport AutoSupport

3. 執行下列其中一項動作：

以取得此狀態	請這麼做
初始化或收集失敗	聯絡NetApp支援部門、因為AutoSupport 無法產生訊息。請提及下列知識庫文章： "無法提供：狀態卡在初始化中AutoSupport"
忽略、重新佇列或傳輸失敗	檢查目的地是否已正確設定為使用SMTP、HTTP或HTTPS、因為AutoSupport 無法傳送訊息。

透過 HTTPS 進行 ONTAP AutoSupport 訊息傳遞疑難排解

如果系統未傳送預期的 AutoSupport 訊息，而且您使用的是 HTTPS 或自動更新功能無法運作，您可以檢查許多設定來解決問題。

開始之前

您應該已經確認基本的網路連線和DNS查詢：

- 您的節點管理LIF必須處於作業和管理狀態。
- 您必須能夠從叢集管理LIF ping同一子網路上正常運作的主機（而非任何節點上的LIF）。
- 您必須能夠從叢集管理LIF ping子網路外正常運作的主機。
- 您必須能夠使用主機名稱（而非IP位址）、從叢集管理LIF ping子網路外的正常運作主機。

關於這項工作

這些步驟適用於判斷AutoSupport 出無法透過HTTPS傳送訊息的情況。

如果您遇到錯誤或無法完成此程序中的步驟、請先判斷並解決此問題、然後再繼續下一步。

步驟

1. 顯示AutoSupport 資訊子系統的詳細狀態：

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

這包括透過AutoSupport 傳送測試訊息來驗證與景點的連線能力、並提供AutoSupport 一份清單、列出您的列舉設定中可能發生的錯誤。

2. 驗證節點管理LIF的狀態：

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

```
`status-oper`和 `status-admin` 字段應返回 `up`  
◦ 如 link:https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/up.html ["  
指令參考資料ONTAP"] 需詳細 `up` 資訊，請參閱。
```

3. 記下SVM名稱、LIF名稱及LIF IP位址以供日後使用。

4. 確認DNS已啟用且設定正確：

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

5. 解決AutoSupport 由該消息傳回的任何錯誤：

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

如需協助疑難排解任何傳回的錯誤，請參閱"[《》 \(Transport HTTPS和HTTP\) 解決方案指南ONTAP AutoSupport](#)"。

6. 確認叢集可以成功存取所需的伺服器及網際網路：

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

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



地址 `support.netapp.com` 本身不會回應 ping / traceroute、但每一跳的資訊非常寶貴。

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

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

如果這些路由中有任何一條無法運作，請使用大多數協力廠商網路用戶端上的或 `tracert` 公用程式，從叢集位於同一子網路上運作正常的主機嘗試相同的路由 `network traceroute`。然後您可以判斷問題是在您的網路組態或叢集組態中。如"[指令參考資料ONTAP](#)"需詳細 `network traceroute` 資訊，請參閱。

7. 如果AutoSupport 您使用HTTPS作為您的傳輸傳輸協定、請確定HTTPS流量可以離開您的網路：

a. 在與叢集管理LIF相同的子網路上設定Web用戶端。

確保所有組態參數的值與AutoSupport 使用相同的組態設定值相同、包括使用相同的Proxy伺服器、使用者名稱、密碼和連接埠。

b. 存取 `https://support.netapp.com` 使用 Web 用戶端。

訪問應該會成功。如果沒有，請確保所有防火牆都已正確配置以允許 HTTPS 和 DNS 流量，並且代理伺服器已正確配置。有關為 `support.netapp.com` 配置靜態名稱解析的更多信息，請參閱"[NetApp知識庫：如何在ONTAP中為 support.netapp.com 新增 HOST 項目？](#)"

8. 從 ONTAP 9.10.1 開始，如果您啟用自動更新，請確保您有 HTTPS 連線功能可連線至下列其他 URL：

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

疑難排解透過 SMTP 傳送 ONTAP AutoSupport 訊息的問題

如果系統無法透過AutoSupport SMTP傳送不實訊息、您可以檢查許多設定來解決問題。

開始之前

您應該已經確認基本的網路連線和DNS查詢：

- 您的節點管理LIF必須處於作業和管理狀態。
- 您必須能夠從叢集管理LIF ping同一子網路上正常運作的主機（而非任何節點上的LIF）。
- 您必須能夠從叢集管理LIF ping子網路外正常運作的主機。
- 您必須能夠使用主機名稱（而非IP位址）、從叢集管理LIF ping子網路外的正常運作主機。

關於這項工作

這些步驟適用於判斷AutoSupport 出無法透過SMTP傳送訊息的情況。

如果您遇到錯誤或無法完成此程序中的步驟、請先判斷並解決此問題、然後再繼續下一步。

除非ONTAP 另有說明、否則所有命令都會在指令行介面上輸入。

步驟

1. 驗證節點管理LIF的狀態：

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

``status-oper``和 ``status-admin`` 字段應返回 ``up``
◦ 如 [link:https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/up.html](https://docs.netapp.com/us-en/ontap-cli/up.html) ["
指令參考資料ONTAP"] 需詳細 ``up`` 資訊，請參閱。

2. 記下SVM名稱、LIF名稱及LIF IP位址以供日後使用。
3. 確認DNS已啟用且設定正確：

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

4. 顯示AutoSupport 所有設定供下列對象使用的伺服器：

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

記錄顯示的所有伺服器名稱。

5. 針對上一步所顯示的每部伺服器、以及 `support.netapp.com`、請確定節點可以連線到伺服器或 URL：

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

如果其中任何一條路由無法運作、請使用大多數協力廠商網路用戶端上的「traceroute」或「TRACERT」公用程式、嘗試從與叢集位於同一子網路上的正常運作主機發出相同的路由。這有助於判斷問題是發生在您的網路組態或叢集組態中。

- 登入指定為郵件主機的主機、並確保它可以處理下列的SMTP要求：

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

25 是接聽程式 SMTP 連接埠號碼。

此時會顯示類似下列文字的訊息：

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

- 從其他主機、開啟與郵件主機之SMTP連接埠的遠端登入工作階段：

```
telnet mailhost 25
```

此時會顯示類似下列文字的訊息：

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

- 在登入提示字元時、請確定訊息可以從您的郵件主機轉送：

```
HELO domain_name
```

```
MAIL FROM: your_email_address
```

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

domain_name 是您網路的網域名稱。

如果傳回錯誤、指出中繼遭拒、則不會在郵件主機上啟用中繼。請聯絡您的系統管理員。

- 在登入提示字元下、傳送測試訊息：

```
DATA
```

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

```
.
```



請確定您自己在一行輸入最後一個期間（.）。期間會向郵件主機指出訊息已完成。

如果傳回錯誤、表示您的郵件主機設定不正確。請聯絡您的系統管理員。

- 從這個指令行介面、將一份不實的測試訊息傳送到您有權存取的信任電子郵件地址：ONTAP AutoSupport

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

11. 尋找嘗試的順序編號：

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

根據時間戳記尋找嘗試的順序編號。這可能是最近的嘗試。

12. 顯示測試訊息嘗試的錯誤：

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

如果顯示錯誤 `Login denied`，您的 SMTP 伺服器不接受叢集管理 LIF 的傳送要求。如果您不想變更為使用 HTTPS 作為傳輸傳輸協定、請聯絡您的站台網路管理員、設定以解決此問題的 SMTP 閘道。

如果此測試成功、但傳送至 `mailto:autosupport@netapp.com` 的同一訊息卻沒有、請確定所有的 SMTP 郵件主機都已啟用了 SMTP 轉送、或使用 HTTPS 作為傳輸傳輸傳輸傳輸協定。

如果連本機管理電子郵件帳戶的訊息都未成功、請確認您的 SMTP 伺服器已設定為轉送具有下列兩項特性的附件：

- 「7z」字尾
- 「application/x-7x-compressed」 MIME 類型。

ONTAP AutoSupport 子系統疑難排解

◦ `system node check show` 命令可用於驗證和疑難排解任何與 AutoSupport 組態和交付相關的問題。

步驟

1. 使用下列命令來顯示 AutoSupport 資訊子系統的狀態。

使用此命令...	若要這麼做...
<pre>system node autosupport check show</pre>	顯示 AutoSupport 子系統的整體狀態，例如 AutoSupport HTTPS 目的地，AutoSupport SMTP 目的地，AutoSupport 隨選伺服器和 AutoSupport 組態的狀態
<pre>system node autosupport check show-details</pre>	顯示 AutoSupport 詳細的資訊、例如錯誤的詳細說明和修正行動

版權資訊

Copyright © 2026 NetApp, Inc. 版權所有。台灣印製。非經版權所有人事先書面同意，不得將本受版權保護文件的任何部分以任何形式或任何方法（圖形、電子或機械）重製，包括影印、錄影、錄音或儲存至電子檢索系統中。

由 NetApp 版權資料衍伸之軟體必須遵守下列授權和免責聲明：

此軟體以 NETAPP「原樣」提供，不含任何明示或暗示的擔保，包括但不限於有關適售性或特定目的適用性之擔保，特此聲明。於任何情況下，就任何已造成或基於任何理論上責任之直接性、間接性、附隨性、特殊性、懲罰性或衍生性損害（包括但不限於替代商品或服務之採購；使用、資料或利潤上的損失；或企業營運中斷），無論是在使用此軟體時以任何方式所產生的契約、嚴格責任或侵權行為（包括疏忽或其他）等方面，NetApp 概不負責，即使已被告知有前述損害存在之可能性亦然。

NetApp 保留隨時變更本文所述之任何產品的權利，恕不另行通知。NetApp 不承擔因使用本文所述之產品而產生的責任或義務，除非明確經過 NetApp 書面同意。使用或購買此產品並不會在依據任何專利權、商標權或任何其他 NetApp 智慧財產權的情況下轉讓授權。

本手冊所述之產品受到一項（含）以上的美國專利、國外專利或申請中專利所保障。

有限權利說明：政府機關的使用、複製或公開揭露須受 DFARS 252.227-7013（2014 年 2 月）和 FAR 52.227-19（2007 年 12 月）中的「技術資料權利 - 非商業項目」條款 (b)(3) 小段所述之限制。

此處所含屬於商業產品和 / 或商業服務（如 FAR 2.101 所定義）的資料均為 NetApp, Inc. 所有。根據本協議提供的所有 NetApp 技術資料和電腦軟體皆屬於商業性質，並且完全由私人出資開發。美國政府對於該資料具有非專屬、非轉讓、非轉授權、全球性、有限且不可撤銷的使用權限，僅限於美國政府為傳輸此資料所訂合約所允許之範圍，並基於履行該合約之目的方可使用。除非本文另有規定，否則未經 NetApp Inc. 事前書面許可，不得逕行使用、揭露、重製、修改、履行或展示該資料。美國政府授予國防部之許可權利，僅適用於 DFARS 條款 252.227-7015(b)（2014 年 2 月）所述權利。

商標資訊

NETAPP、NETAPP 標誌及 <http://www.netapp.com/TM> 所列之標章均為 NetApp, Inc. 的商標。文中所涉及的所有其他公司或產品名稱，均為其各自所有者的商標，不得侵犯。