



# **Wissen und Support**

## **Astra Control Center**

NetApp  
October 23, 2024

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/de-de/astra-control-center-2112/support/troubleshooting-acc.html> on October 23, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Inhalt

- Wissen und Support ..... 1
  - Fehlerbehebung ..... 1
  - Holen Sie sich Hilfe ..... 1

# Wissen und Support

## Fehlerbehebung

Lernen Sie, wie Sie mit einigen häufigen Problemen umgehen können.

[https://kb.netapp.com/Advice\\_and\\_Troubleshooting/Cloud\\_Services/Astra](https://kb.netapp.com/Advice_and_Troubleshooting/Cloud_Services/Astra)

## Weitere Informationen

- ["Hochladen einer Datei an NetApp \(Anmeldung erforderlich\)"](#)
- ["Wie kann ich Dateien manuell auf NetApp hochladen? \(Anmeldung erforderlich\)"](#)

## Holen Sie sich Hilfe

NetApp bietet Unterstützung für Astra Control auf verschiedene Weise. Umfassende kostenlose Self-Support-Optionen stehen rund um die Uhr zur Verfügung, z. B. Knowledge Base-Artikel (KB) und ein Slack-Channel. Ihr Astra Control-Konto umfasst technischen Remote-Support über eine Web-Ticketausstellung.



Wenn Sie eine Evaluierungslizenz für Astra Control Center haben, können Sie technischen Support erhalten. Eine Case-Erstellung über die NetApp Support Site (NSS) ist jedoch nicht verfügbar. Über die Feedback-Option kannst du dich mit dem Support in Verbindung setzen oder den Slack-Kanal für Self-Service nutzen.

Zunächst müssen Sie ["Sie aktivieren den Support für Ihre NetApp Seriennummer"](#) Um diese nicht-Self-Service-Support-Optionen zu nutzen. Für Chat- und WebTicketing sowie die Case-Verwaltung ist ein SSO-Konto auf der NetApp Support Site (NSS) erforderlich.

Über die Benutzeroberfläche des Astra Control Center können Sie auf Support-Optionen zugreifen, indem Sie im Hauptmenü auf die Registerkarte **Support** klicken.



### Support

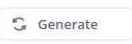
#### OVERVIEW


 Serial number 

9 

#### SUPPORT BUNDLES



**SUPPORT BUNDLE** 

Manually generate a support bundle to provide to technical support for troubleshooting or to create a support case.

Generated: [2021/06/24 21:13 UTC](#)

#### GET HELP

-  [Knowledge base](#)  Search through articles to get help
-  [Documentation center](#)  Step-by-step instructions to get you started
-  [Get help via Slack](#)  Get help from the community

#### CONTACT US

-  [Give feedback about Astra Control](#)  Let us know your thoughts, ideas, or concerns
-  [Create a support case](#)  Create a NetApp case via our web form

## Self-Support-Optionen

Diese Optionen sind rund um die Uhr kostenlos verfügbar:

- ["Knowledge Base \(Anmeldung erforderlich\)"](#)

Suchen Sie nach Artikeln, häufig gestellten Fragen oder Informationen zu Problemlösungen in Verbindung mit Astra Control.

- Dokumentation

Dies ist die Dokumentwebsite, die Sie derzeit sehen.

- ["Slack"](#)

Wechseln Sie zum Container Channel in thePub, um sich mit Experten und Kollegen auszutauschen.

- Generieren von Support Bundles, um NetApp Support zur Fehlerbehebung bereitzustellen
- Feedback-E-Mail

Senden Sie eine E-Mail an [astra.feedback@netapp.com](mailto:astra.feedback@netapp.com), um uns Ihre Ansichten, Ideen oder Bedenken zu mitzuteilen.

## Ermöglichen Sie den täglichen Upload geplanter Support-Bundles an NetApp Support

Bei der Installation des Astra Control Center, falls Sie dies angeben `enrolled: true` Für autoSupport In der Datei Astra Control Center Custom Resource Definition (CRD) (`astra_control_center_min.yaml`) Werden täglich Support-Pakete automatisch auf die hochgeladen ["NetApp Support Website"](#).

## Generieren Sie Support Bundle für NetApp Support

Mit Astra Control Center können die Admin-Benutzer Bundles generieren, die Informationen für den NetApp Support enthalten, einschließlich Protokollen, Ereignissen für alle Komponenten der Astra-Implementierung, Kennzahlen und Topologiedaten zu den zu verwaltenden Clustern und Applikationen. Wenn Sie mit dem Internet verbunden sind, können Sie Support Bundles direkt über die Benutzeroberfläche des Astra Control Center auf die NetApp Support Site (NSS) hochladen.



Die Zeit, die Astra Control Center für die Erstellung des Pakets benötigt, hängt von der Größe Ihrer Astra Control Center-Installation sowie den Parametern des gewünschten Support-Pakets ab. Die Dauer, die Sie bei der Anforderung eines Support-Pakets angegeben haben, gibt die Zeit an, die für die Erzeugung des Pakets benötigt wird (z. B. durch einen kürzeren Zeitraum wird eine schnellere Paketgenerierung beschleunigt).

Bevor Sie beginnen, stellen Sie fest, ob eine Proxy-Verbindung erforderlich ist, um Pakete auf NSS hochzuladen. Wenn eine Proxy-Verbindung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob Astra Control Center für die Verwendung eines Proxy-Servers konfiguriert wurde.

1. Wählen Sie **Konten > Verbindungen**.
2. Überprüfen Sie die Proxy-Einstellungen unter **Verbindungseinstellungen**.

### Schritte

1. Erstellen Sie einen Fall auf dem NSS-Portal mithilfe der Lizenzseriennummer, die auf der Seite **Support** der Astra Control Center-Benutzeroberfläche aufgeführt ist.
2. Führen Sie die folgenden Schritte durch, um das Support Bundle mithilfe der Astra Control Center-UI zu erstellen:
  - a. Wählen Sie auf der Seite **Support** in der Kachel Support Bundle die Option **Erstellen** aus.
  - b. Wählen Sie im Fenster **Support Bundle erzeugen** den Zeitrahmen aus.

Es stehen schnelle oder benutzerdefinierte Zeitrahmen zur Auswahl.



Sie können einen benutzerdefinierten Datumsbereich auswählen und einen benutzerdefinierten Zeitraum für den Datumsbereich festlegen.

- c. Nachdem Sie die Auswahl getroffen haben, wählen Sie **Bestätigen**.
- d. Prüfen Sie das **Hochladen des Pakets auf die NetApp Support Site, wenn dieses generiert wurde**.

Quick
**Custom**

---

Time range  
From 2021/06/25 00:34 to 2021/06/26 00:10 (UTC)

☒ Upload the bundle to the NetApp Support Site when generated.

*The time required to generate a support bundle depends on the time frame selected and the size of the configuration. When the support bundle is ready, an alert will appear in the Notifications bell list in the top bar.*

- e. Wählen Sie **Paket Generieren**.

Wenn das Supportpaket fertig ist, wird eine Benachrichtigung auf der Seite **Konten** > **Benachrichtigung** im Bereich Benachrichtigungen, auf der Seite **Aktivität** und auch in der Benachrichtigungsliste angezeigt (über das Symbol rechts oben in der Benutzeroberfläche).

Wenn die Generierung fehlgeschlagen ist, wird auf der Seite „Paket erstellen“ ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Nachricht anzuzeigen.



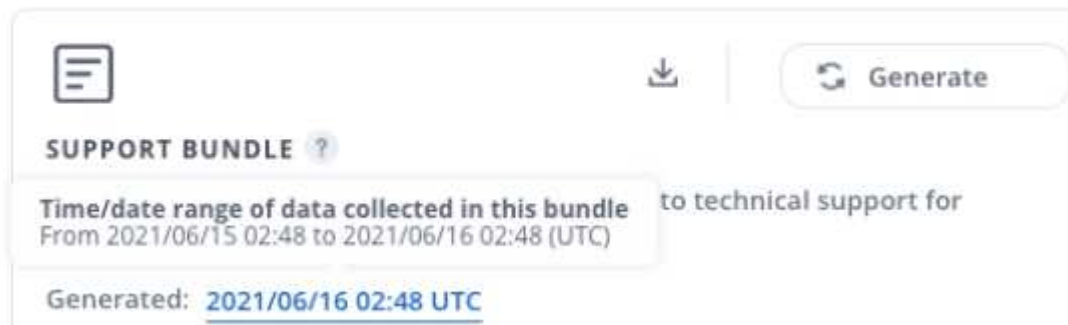
Das Benachrichtigungssymbol oben rechts in der Benutzeroberfläche bietet Informationen über Ereignisse im Zusammenhang mit dem Support-Bundle, z. B. wenn das Paket erfolgreich erstellt wurde, wenn die Bundle-Erstellung fehlschlägt, das Bundle nicht hochgeladen werden konnte, wenn das Paket nicht heruntergeladen werden konnte usw.

### Wenn Sie eine luftvergopte Installation haben

Wenn Sie über eine Luftvergast-Installation verfügen, führen Sie die folgenden Schritte aus, nachdem das

Support-Paket erstellt wurde. Wenn das Paket zum Download verfügbar ist, erscheint es neben **generiert** im Abschnitt **Support Bundles** der Seite **Support** wie gezeigt:

## SUPPORT BUNDLES



SUPPORT BUNDLE ?		
Time/date range of data collected in this bundle		to technical support for
From 2021/06/15 02:48 to 2021/06/16 02:48 (UTC)		
Generated:	2021/06/16 02:48 UTC	

1. Klicken Sie auf das Symbol **Download**, um das Paket lokal herunterzuladen.
2. Laden Sie das Paket manuell auf NSS hoch.

Dazu können Sie eine der folgenden Methoden verwenden:

- Nutzung "[Hochladen von NetApp authentifizierten Dateien \(Anmeldung erforderlich\)](#)".
- Befestigen Sie das Paket direkt am NSS-Gehäuse.
- Nutzen Sie NetApp AIQ.

## Weitere Informationen

- "[Hochladen einer Datei an NetApp \(Anmeldung erforderlich\)](#)"
- "[Wie kann ich Dateien manuell auf NetApp hochladen? \(Anmeldung erforderlich\)](#)"

## Copyright-Informationen

Copyright © 2024 NetApp. Alle Rechte vorbehalten. Gedruckt in den USA. Dieses urheberrechtlich geschützte Dokument darf ohne die vorherige schriftliche Genehmigung des Urheberrechtsinhabers in keiner Form und durch keine Mittel – weder grafische noch elektronische oder mechanische, einschließlich Fotokopieren, Aufnehmen oder Speichern in einem elektronischen Abrufsystem – auch nicht in Teilen, vervielfältigt werden.

Software, die von urheberrechtlich geschütztem NetApp Material abgeleitet wird, unterliegt der folgenden Lizenz und dem folgenden Haftungsausschluss:

DIE VORLIEGENDE SOFTWARE WIRD IN DER VORLIEGENDEN FORM VON NETAPP ZUR VERFÜGUNG GESTELLT, D. H. OHNE JEGLICHE EXPLIZITE ODER IMPLIZITE GEWÄHRLEISTUNG, EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE STILLSCHWEIGENDE GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTGÄNGIGKEIT UND EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, DIE HIERMIT AUSGESCHLOSSEN WERDEN. NETAPP ÜBERNIMMT KEINERLEI HAFTUNG FÜR DIREKTE, INDIREKTE, ZUFÄLLIGE, BESONDERE, BEISPIELHAFTE SCHÄDEN ODER FOLGESCHÄDEN (EINSCHLIESSLICH, JEDOCH NICHT BESCHRÄNKT AUF DIE BESCHAFFUNG VON ERSATZWAREN ODER -DIENSTLEISTUNGEN, NUTZUNGS-, DATEN- ODER GEWINNVERLUSTE ODER UNTERBRECHUNG DES GESCHÄFTSBETRIEBS), UNABHÄNGIG DAVON, WIE SIE VERURSACHT WURDEN UND AUF WELCHER HAFTUNGSTHEORIE SIE BERUHEN, OB AUS VERTRAGLICH FESTGELEGTER HAFTUNG, VERSCHULDENSUNABHÄNGIGER HAFTUNG ODER DELIKTSHAFTUNG (EINSCHLIESSLICH FAHRLÄSSIGKEIT ODER AUF ANDEREM WEGE), DIE IN IRGEND EINER WEISE AUS DER NUTZUNG DIESER SOFTWARE RESULTIEREN, SELBST WENN AUF DIE MÖGLICHKEIT DERARTIGER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDE.

NetApp behält sich das Recht vor, die hierin beschriebenen Produkte jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern. NetApp übernimmt keine Verantwortung oder Haftung, die sich aus der Verwendung der hier beschriebenen Produkte ergibt, es sei denn, NetApp hat dem ausdrücklich in schriftlicher Form zugestimmt. Die Verwendung oder der Erwerb dieses Produkts stellt keine Lizenzierung im Rahmen eines Patentrechts, Markenrechts oder eines anderen Rechts an geistigem Eigentum von NetApp dar.

Das in diesem Dokument beschriebene Produkt kann durch ein oder mehrere US-amerikanische Patente, ausländische Patente oder anhängige Patentanmeldungen geschützt sein.

ERLÄUTERUNG ZU „RESTRICTED RIGHTS“: Nutzung, Vervielfältigung oder Offenlegung durch die US-Regierung unterliegt den Einschränkungen gemäß Unterabschnitt (b)(3) der Klausel „Rights in Technical Data – Noncommercial Items“ in DFARS 252.227-7013 (Februar 2014) und FAR 52.227-19 (Dezember 2007).

Die hierin enthaltenen Daten beziehen sich auf ein kommerzielles Produkt und/oder einen kommerziellen Service (wie in FAR 2.101 definiert) und sind Eigentum von NetApp, Inc. Alle technischen Daten und die Computersoftware von NetApp, die unter diesem Vertrag bereitgestellt werden, sind gewerblicher Natur und wurden ausschließlich unter Verwendung privater Mittel entwickelt. Die US-Regierung besitzt eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, weltweite, limitierte unwiderrufliche Lizenz zur Nutzung der Daten nur in Verbindung mit und zur Unterstützung des Vertrags der US-Regierung, unter dem die Daten bereitgestellt wurden. Sofern in den vorliegenden Bedingungen nicht anders angegeben, dürfen die Daten ohne vorherige schriftliche Genehmigung von NetApp, Inc. nicht verwendet, offengelegt, vervielfältigt, geändert, aufgeführt oder angezeigt werden. Die Lizenzrechte der US-Regierung für das US-Verteidigungsministerium sind auf die in DFARS-Klausel 252.227-7015(b) (Februar 2014) genannten Rechte beschränkt.

## Markeninformationen

NETAPP, das NETAPP Logo und die unter <http://www.netapp.com/TM> aufgeführten Marken sind Marken von NetApp, Inc. Andere Firmen und Produktnamen können Marken der jeweiligen Eigentümer sein.