



Documentation de Google Cloud NetApp Volumes

Google Cloud NetApp Volumes

NetApp
December 29, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/fr-fr/storage-management-google-cloud-netapp-volumes/index.html> on December 29, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommaire

Documentation de Google Cloud NetApp Volumes	1
Notes de version	2
Quoi de neuf	2
27 novembre 2025	2
06 octobre 2025	2
21 juillet 2025	2
Commencer	3
En savoir plus sur Google Cloud NetApp Volumes	3
Caractéristiques	3
Coût	3
Régions prises en charge	4
Obtenir de l'aide	4
Liens connexes	4
Démarrage du flux de travail	4
Configurer les Google Cloud NetApp Volumes	4
Configurer un compte de service	5
VPC partagé	5
Dépannage	5
Attribuer des rôles à Google Cloud NetApp Volumes	6
Attribuer des rôles aux membres du compte de service	6
Ajouter un système Google Cloud NetApp Volumes	6
Utiliser les Google Cloud NetApp Volumes	8
Gérer les volumes existants	8
Voir un volume	8
Afficher le journal d'audit	8
Supprimer les Google Cloud NetApp Volumes de la NetApp Console	8
Connaissances et soutien	9
Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide	9
Présentation de l'enregistrement de l'assistance	9
Enregistrez la NetApp Console pour le support NetApp	9
Associer les informations d'identification NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP	11
Obtenir de l'aide	13
Obtenir de l'aide pour un service de fichiers d'un fournisseur cloud	13
Utiliser les options d'auto-assistance	13
Créer un dossier auprès du support NetApp	13
Gérez vos cas d'assistance	16
Mentions légales	17
Copyright	17
Marques de commerce	17
Brevets	17
Politique de confidentialité	17
Open source	17

Documentation de Google Cloud NetApp Volumes

Notes de version

Quoi de neuf

Découvrez les nouveautés concernant la prise en charge de Google Cloud NetApp Volumes dans NetApp Console.

27 novembre 2025

Modifications des identifiants Google Cloud Platform

À mesure que les clients configurent et autorisent davantage de systèmes Google Cloud NetApp Volumes , la gestion des identifiants a évolué.

Les informations d'identification des systèmes NetApp Volumes sont désormais stockées sur un serveur cloud Google, tel que le service Cloud Key Management ou un service similaire, et les informations d'identification d'emprunt d'identité du compte de service sont utilisées lors de la création d'un nouveau système.

06 octobre 2025

BlueXP est désormais NetApp Console

La NetApp Console, construite sur la base BlueXP améliorée et restructurée, fournit une gestion centralisée du stockage NetApp et des NetApp Data Services dans les environnements sur site et cloud à l'échelle de l'entreprise, offrant des informations en temps réel, des flux de travail plus rapides et une administration simplifiée, hautement sécurisée et conforme.

Pour plus de détails sur ce qui a changé, consultez le ["Notes de version de la NetApp Console"](#) .

21 juillet 2025

Prise en charge des Google Cloud NetApp Volumes dans BlueXP

Vous pouvez désormais gérer les Google Cloud NetApp Volumes directement depuis BlueXP:

- Ajoutez un environnement de travail.
- Voir les volumes.
- Supprimer les environnements de travail.

Commencer

En savoir plus sur Google Cloud NetApp Volumes

Google Cloud NetApp Volumes est un service de stockage de données entièrement géré et basé sur le cloud qui offre des capacités de gestion de données avancées et des performances hautement évolutives.

NetApp Volumes permet d'accélérer les délais de déploiement, de gérer vos charges de travail et vos applications et de migrer les charges de travail vers le cloud tout en conservant les performances et les fonctionnalités du stockage sur site.



Pour commencer à utiliser Google Cloud NetApp Volumes, vous devez disposer des autorisations appropriées et du rôle d'administrateur Google Cloud NetApp Volumes ou de lecteur Google Cloud NetApp qui vous est attribué. ["Attribuer des rôles d'accès aux volumes NetApp"](#).

Add new roles

Associate role in organization, folder, or project

Add role

Organization, folder or project	Category	Role	
test-workspace	Application	Google Cloud NetApp Volumes admin	

Add new roles

Cancel

Caractéristiques

- Exécute les applications d'entreprise plus rapidement et plus efficacement.
- Réduit les coûts de stockage dans le cloud jusqu'à 90 %.
- Répond aux exigences de disponibilité, de disponibilité et de sécurité.
- Prend en charge les environnements NFS, SMB et multiprotocoles.

Coût

Les volumes créés par Google Cloud NetApp Volumes sont facturés sur votre abonnement au service, et non via la NetApp Console.

La découverte d'une région ou d'un volume Google Cloud NetApp Volumes à partir de la NetApp Console est gratuite.

Régions prises en charge

["Afficher les régions prises en charge par Google Cloud NetApp Volumes"](#)

Obtenir de l'aide

Pour obtenir une assistance technique, enregistrez une demande via le portail Google Cloud. Choisissez votre abonnement Google Cloud et le service * Google Cloud NetApp Volumes* sous **Stockage**. Complétez les informations requises.

Pour des questions générales sur Google Cloud NetApp Volumes, envoyez un e-mail à l'équipe Google Cloud de NetApp à l'adresse gcinfo@netapp.com.

Pour les problèmes techniques associés à vos volumes cloud, vous pouvez créer une demande d'assistance technique à partir de la console Google Cloud. Voir ["obtenir du soutien"](#) pour plus de détails.

Liens connexes

- ["Documentation de Google Cloud NetApp Volumes"](#)
- ["Documentation sur la copie et la synchronisation de la NetApp Console"](#)

Démarrage du flux de travail

Commencez à utiliser Google Cloud NetApp Volumes en configurant Google Cloud, puis en créant un système.

1

["Configurer les Google Cloud NetApp Volumes"](#)

Depuis Google, créez un compte de service.

2

["Attribuer les rôles"](#)

Depuis la NetApp Console, attribuez les rôles appropriés aux membres.

3

["Ajouter un système"](#)

Depuis la NetApp Console, cliquez sur **Ajouter un système**, puis sur **Google Cloud Platform**, puis sur * Google Cloud NetApp Volumes*, puis sur **Découvrir**. Fournissez les détails sur le compte de service et le projet Google Cloud.

Configurer les Google Cloud NetApp Volumes

La NetApp Console a besoin des autorisations appropriées via un compte de service Google Cloud.

Effectuez les tâches suivantes pour que la NetApp Console puisse accéder à votre projet Google Cloud.

- Si vous n'avez pas encore de compte de service existant, créez-en un nouveau.

- Accorder l'accès pour usurpation d'identité.
- Accordez le rôle IAM dans le projet partagé.

Configurer un compte de service

1. Dans la console Google Cloud, "[aller à la page Comptes de service](#)".
2. Cliquez sur **Sélectionner un projet**, choisissez votre projet et cliquez sur **Ouvrir**.
3. Pour créer un compte de service, procédez comme suit :
 - a. Cliquez sur **Créer un compte de service**.
 - b. Saisissez le nom du compte de service (nom d'affichage convivial) et la description.

La console Google Cloud génère un ID de compte de service basé sur ce nom. Modifiez l'ID si nécessaire - vous ne pourrez pas modifier l'ID ultérieurement.

- c. Cliquez sur **Créer et continuer**.
- d. Dans la liste des rôles, sélectionnez le rôle * administrateur Google Cloud NetApp Volumes * ou * visionneuse Google Cloud NetApp *.
- e. Sélectionnez **Continuer**.
- f. Accordez un accès par usurpation d'identité à ce compte de service : credentials-sa@wf-production-netapp.iam.gserviceaccount.com. Pour plus de détails, voir "[Créer un jeton Web JSON \(JWT\) auto-signé](#)".

Le compte de service appartenant à NetApp est utilisé pour demander un jeton d'accès temporaire qui vous permet d'agir en tant que ce compte de service sans avoir besoin d'accéder à sa clé privée.

- g. Cliquez sur **TERMINÉ** en bas de la page, puis passez à l'étape suivante.

VPC partagé

Dans chaque projet GCP supplémentaire qui utilisera le compte de service, procédez comme suit :

1. Dans la page *IAM*, sélectionnez le projet hôte VPC partagé dans le menu déroulant du projet.
2. Cliquez sur **Ajouter un principal**.
3. Dans le champ Nouveaux principaux, saisissez l'adresse e-mail de votre compte de service.
4. Dans la liste déroulante Sélectionner un rôle, choisissez le rôle * Administrateur Google Cloud NetApp Volumes *.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Pour connaître les étapes détaillées, reportez-vous à la documentation de Google Cloud :

- "[Création et gestion des comptes de service](#)"
- "[Rôles et autorisations de Google Cloud NetApp Volumes](#)"
- "[Accorder, modifier et révoquer l'accès aux ressources](#)"

Dépannage

Si vous rencontrez une erreur, la politique `iam.disableCrossProjectServiceAccountUsage` pourrait être appliquée. Pour remédier à cela, procédez comme suit :

1. Dans la console Google Cloud, accédez à ["page sur les politiques de l'organisation"](#) .
2. Recherchez la stratégie **Désactiver l'utilisation des comptes de service inter-projets** et désactivez-la.

Quelle est la prochaine étape ?

["Attribuer des rôles à Google Cloud NetApp Volumes"](#).

Attribuer des rôles à Google Cloud NetApp Volumes

Vous devez attribuer les rôles appropriés aux membres dans la NetApp Console pour commencer à utiliser Google Cloud NetApp Volumes. Pour plus de détails, voir ["En savoir plus sur les rôles d'accès à la NetApp Console pour tous les services"](#) .

Attribuer des rôles aux membres du compte de service

1. Connectez-vous à ["NetApp Console"](#) .
2. Sélectionnez **Administration** puis **Identité et accès**.
3. Sélectionnez le menu actions  À côté du membre auquel vous souhaitez attribuer un rôle, sélectionnez **Ajouter un rôle**.
4. Pour ajouter un rôle, suivez les étapes dans la boîte de dialogue :
 - a. Sélectionnez un dossier ou un projet : choisissez le niveau de votre hiérarchie de ressources pour lequel le membre doit disposer d'autorisations.

Si vous sélectionnez un dossier, le membre dispose des autorisations nécessaires pour accéder à tout ce qui se trouve dans ce dossier.
 - b. Dans le menu déroulant **Catégorie**, sélectionnez la catégorie de rôle **Application**. ["En savoir plus sur les rôles d'accès"](#).
 - c. Dans le menu déroulant **Rôle**, sélectionnez un rôle qui confère au membre les autorisations nécessaires pour accéder aux ressources associées au dossier ou au projet que vous avez sélectionné.
 - Important:* Vous devez ajouter l'un ou les deux rôles suivants :
 - *Administrateur de volumes NetApp Google Cloud* OU
 - *Visionneuse de volumes NetApp pour Google Cloud*
 - d. Ajouter un rôle : Si vous souhaitez donner accès à des dossiers ou projets supplémentaires au sein de votre organisation, sélectionnez **Ajouter un rôle**, spécifiez un autre dossier, projet ou catégorie de rôle, puis sélectionnez une catégorie de rôle et un rôle correspondant.
5. Sélectionnez **Ajouter de nouveaux rôles**.

Quelle est la prochaine étape ?

["Ajouter un système Google Cloud NetApp Volumes"](#).

Ajouter un système Google Cloud NetApp Volumes

Après avoir configuré un compte de service, ajoutez un système Google Cloud NetApp Volumes dans la NetApp Console afin de pouvoir afficher vos instances Google Cloud

NetApp Volumes .

Les volumes de cloud pour cet abonnement sont affichés dans le système.



Si vous avez des abonnements et des volumes dans plusieurs projets Google Cloud, vous devez effectuer cette tâche pour chaque projet.

Avant de commencer

Vous devez disposer des informations suivantes lors de l'ajout d'un abonnement pour chaque projet :

- adresse e-mail du compte de service Google
- Nom du projet

Étapes

1. Dans le menu de la NetApp Console , sélectionnez **Stockage** puis **Gestion**.
2. Sur la page Systèmes, sélectionnez **Ajouter un système** et sélectionnez **Google Cloud Platform**.
3. À côté de * Google Cloud NetApp Volumes*, sélectionnez **Découvrir**.
4. Fournissez des informations sur votre abonnement NetApp Volumes :
 - a. Entrez le nom du système que vous souhaitez utiliser.
 - b. Collez l'adresse e-mail du compte de service Google associé. Pour plus de détails, voir "[Configurer un compte de service](#)".
 - c. Sélectionnez **Appliquer les informations d'identification** pour récupérer le nom du projet et la région.
 - d. Dans **Nom du projet**, sélectionnez le nom de votre projet Google Cloud.
 - e. Dans **Région**, sélectionnez la région dans laquelle vous souhaitez créer le système. La région doit être l'une des régions prises en charge pour Google Cloud NetApp Volumes.
 - f. Sélectionnez **Découvrir**.

Résultat

La console affiche votre système Google Cloud NetApp Volumes .



Quelle est la prochaine étape ?

"[Visualisez vos volumes](#)".

Utiliser les Google Cloud NetApp Volumes

Gérer les volumes existants

Vous pouvez afficher vos volumes existants et toutes les actions que vous avez effectuées sur eux.

*Rôle requis dans la NetApp Console * Administrateur Google Cloud NetApp Volumes ou rôle de visionneur Google Cloud NetApp Volumes . ["En savoir plus sur les rôles d'accès à la NetApp Console pour tous les services"](#) .

Voir un volume

Affichez les détails de vos volumes, tels que leur nom, leur nombre, leur région, leur capacité, leur capacité utilisée et leur pool de stockage.

Étapes

1. Cliquez sur **Entrer dans le système** pour ouvrir le système.
2. Pour afficher un volume spécifique dans le tableau, sélectionnez  et entrez le nom du volume.
3. Pour afficher les étiquettes associées à un volume, dans la colonne **Étiquettes**, sélectionnez **Afficher**.

Afficher le journal d'audit

Vous pouvez visualiser toutes les actions effectuées sur les volumes dans la chronologie.

Étapes

1. En haut à droite, sélectionnez **Paramètres** puis **Chronologie**.

Résultat

Dans le tableau **Journaux d'audit**, vous pouvez afficher toutes les actions effectuées sur vos volumes.

Supprimer les Google Cloud NetApp Volumes de la NetApp Console

Vous pouvez supprimer un abonnement Google Cloud NetApp Volumes et tous les volumes existants à partir de la NetApp Console. Les volumes ne sont pas supprimés, ils sont supprimés de tous les projets dans la NetApp Console et peuvent être redécouverts ultérieurement.



Vous ne pouvez pas supprimer les Google Cloud NetApp Volumes à partir de la NetApp Console. Effectuez cette action à l'aide de la console Google Cloud.

Étapes

1. Ouvrez le système.
2. Cliquez sur le  bouton en haut de la page et cliquez sur **Supprimer**.

Connaissances et soutien

Inscrivez-vous pour obtenir de l'aide

L'enregistrement du support est requis pour bénéficier d'un support technique spécifique à la NetApp Console et à ses solutions de stockage et services de données.

L'enregistrement du support est également requis pour activer les flux de travail clés pour les systèmes Cloud Volumes ONTAP .

L'inscription au support n'active pas la prise en charge NetApp pour un service de fichiers de fournisseur cloud. Pour obtenir une assistance technique relative à un service de fichiers de fournisseur cloud, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à « Obtenir de l'aide » dans la documentation de ce produit.

- ["Amazon FSx pour ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Google Cloud NetApp Volumes"](#)

Présentation de l'enregistrement de l'assistance

Il existe deux formes d'inscription pour activer le droit au support :

- Enregistrement du numéro de série de votre compte NetApp Console (votre numéro de série 960xxxxxxxxx à 20 chiffres situé sur la page Ressources de support de la console).

Il s'agit de votre identifiant d'abonnement d'assistance unique pour tout service au sein de la console. Chaque compte de console doit être enregistré.

- Enregistrement des numéros de série Cloud Volumes ONTAP associés à un abonnement sur la place de marché de votre fournisseur de cloud (il s'agit de numéros de série 909201xxxxxxxx à 20 chiffres).

Ces numéros de série sont communément appelés *numéros de série PAYGO* et sont générés par la NetApp Console au moment du déploiement de Cloud Volumes ONTAP .

L'enregistrement des deux types de numéros de série permet des fonctionnalités telles que l'ouverture de tickets d'assistance et la génération automatique de dossiers. L'enregistrement est terminé en ajoutant des comptes NetApp Support Site (NSS) à la console comme décrit ci-dessous.

Enregistrez la NetApp Console pour le support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer le droit de support, un utilisateur de votre compte NetApp Console doit associer un compte de site de support NetApp à sa connexion à la console. La manière dont vous vous inscrivez au support NetApp dépend du fait que vous possédez déjà ou non un compte NetApp Support Site (NSS).

Client existant avec un compte NSS

Si vous êtes un client NetApp avec un compte NSS, il vous suffit de vous inscrire pour bénéficier de l'assistance via la console.

Étapes

1. Sélectionnez **Administration > Informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Informations d'identification de l'utilisateur**.
3. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite d'authentification du site de support NetApp (NSS).
4. Pour confirmer que le processus d'inscription a réussi, sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Assistance**.

La page **Ressources** devrait indiquer que votre compte Console est enregistré pour l'assistance.

Notez que les autres utilisateurs de la console ne verront pas ce même statut d'enregistrement de support s'ils n'ont pas associé un compte de site de support NetApp à leur connexion. Cependant, cela ne signifie pas que votre compte n'est pas enregistré pour bénéficier de l'assistance. Tant qu'un utilisateur de l'organisation a suivi ces étapes, votre compte a été enregistré.

Client existant mais pas de compte NSS

Si vous êtes un client NetApp existant avec des licences et des numéros de série existants mais *pas* de compte NSS, vous devez créer un compte NSS et l'associer à votre connexion à la console.

Étapes

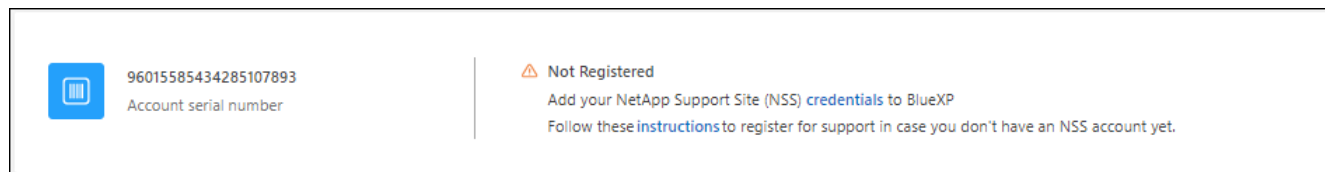
1. Créez un compte sur le site de support NetApp en remplissant le "[Formulaire d'inscription des utilisateurs du site de support NetApp](#)"
 - a. Assurez-vous de sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement * Client/Utilisateur final NetApp *.
 - b. Assurez-vous de copier le numéro de série du compte de console (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement du compte.
2. Associez votre nouveau compte NSS à votre connexion à la console en suivant les étapes ci-dessous [Client existant avec un compte NSS](#).

Tout nouveau chez NetApp

Si vous êtes nouveau sur NetApp et que vous n'avez pas de compte NSS, suivez chaque étape ci-dessous.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console, sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Support**.
2. Recherchez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page d'inscription au support.



3. Accéder à "[Site d'inscription au support de NetApp](#)" et sélectionnez **Je ne suis pas un client NetApp enregistré**.
4. Remplissez les champs obligatoires (ceux avec des astérisques rouges).
5. Dans le champ **Gamme de produits**, sélectionnez **Cloud Manager**, puis sélectionnez votre fournisseur de facturation applicable.
6. Copiez le numéro de série de votre compte à l'étape 2 ci-dessus, effectuez la vérification de sécurité, puis

confirmez que vous avez lu la politique de confidentialité des données mondiales de NetApp.

Un email est immédiatement envoyé à la boîte mail prévue à cet effet pour finaliser cette transaction sécurisée. Assurez-vous de vérifier vos dossiers spam si l'e-mail de validation n'arrive pas dans quelques minutes.

7. Confirmez l'action depuis l'e-mail.

La confirmation soumet votre demande à NetApp et vous recommande de créer un compte sur le site de support NetApp .

8. Créez un compte sur le site de support NetApp en remplissant le "[Formulaire d'inscription des utilisateurs du site de support NetApp](#)"
- Assurez-vous de sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement * Client/Utilisateur final NetApp *.
 - Assurez-vous de copier le numéro de série du compte (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ du numéro de série. Cela accélérera le traitement.

Après avoir terminé

NetApp devrait vous contacter au cours de ce processus. Il s'agit d'un exercice d'intégration unique pour les nouveaux utilisateurs.

Une fois que vous avez votre compte de site de support NetApp , associez le compte à votre connexion à la console en suivant les étapes ci-dessous [Client existant avec un compte NSS](#) .

Associer les informations d'identification NSS pour la prise en charge de Cloud Volumes ONTAP

L'association des informations d'identification du site de support NetApp à votre compte de console est requise pour activer les workflows clés suivants pour Cloud Volumes ONTAP:

- Enregistrement des systèmes Cloud Volumes ONTAP prépayés pour le support

Fournir votre compte NSS est nécessaire pour activer le support de votre système et pour accéder aux ressources de support technique NetApp .

- Déploiement de Cloud Volumes ONTAP lorsque vous apportez votre propre licence (BYOL)

Il est nécessaire de fournir votre compte NSS pour que la console puisse télécharger votre clé de licence et activer l'abonnement pour la durée que vous avez achetée. Cela inclut les mises à jour automatiques pour les renouvellements de mandat.

- Mise à niveau du logiciel Cloud Volumes ONTAP vers la dernière version

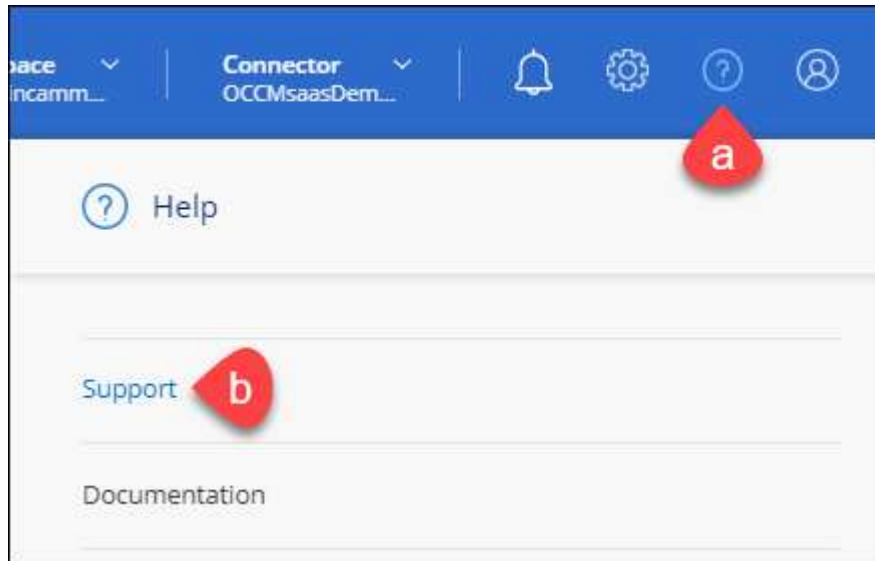
L'association des informations d'identification NSS à votre compte de NetApp Console est différente du compte NSS associé à une connexion utilisateur de console.

Ces informations d'identification NSS sont associées à votre ID de compte de console spécifique. Les utilisateurs appartenant à l'organisation Console peuvent accéder à ces informations d'identification depuis **Support > Gestion NSS**.

- Si vous disposez d'un compte client, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS.
- Si vous disposez d'un compte partenaire ou revendeur, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS, mais ils ne peuvent pas être ajoutés aux côtés des comptes de niveau client.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console, sélectionnez l'icône Aide, puis sélectionnez **Support**.



2. Sélectionnez **Gestion NSS > Ajouter un compte NSS**.
3. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **Continuer** pour être redirigé vers une page de connexion Microsoft.

NetApp utilise Microsoft Entra ID comme fournisseur d'identité pour les services d'authentification spécifiques au support et aux licences.

4. Sur la page de connexion, indiquez votre adresse e-mail et votre mot de passe enregistrés sur le site de support NetApp pour effectuer le processus d'authentification.

Ces actions permettent à la console d'utiliser votre compte NSS pour des tâches telles que les téléchargements de licences, la vérification des mises à niveau de logiciels et les futures inscriptions au support.

Notez ce qui suit :

- Le compte NSS doit être un compte de niveau client (pas un compte invité ou temporaire). Vous pouvez avoir plusieurs comptes NSS au niveau client.
- Il ne peut y avoir qu'un seul compte NSS si ce compte est un compte de niveau partenaire. Si vous essayez d'ajouter des comptes NSS au niveau client et qu'un compte au niveau partenaire existe, vous obtiendrez le message d'erreur suivant :

« Le type de client NSS n'est pas autorisé pour ce compte car il existe déjà des utilisateurs NSS de types différents. »

Il en va de même si vous disposez de comptes NSS préexistants au niveau client et que vous essayez d'ajouter un compte au niveau partenaire.

- Une fois la connexion réussie, NetApp stockera le nom d'utilisateur NSS.

Il s'agit d'un identifiant généré par le système qui correspond à votre e-mail. Sur la page **Gestion NSS**, vous pouvez afficher votre e-mail à partir du **...** menu.

- Si vous avez besoin d'actualiser vos jetons d'identification de connexion, il existe également une option **Mettre à jour les informations d'identification** dans le **...** menu.

L'utilisation de cette option vous invite à vous reconnecter. Notez que le jeton de ces comptes expire après 90 jours. Une notification sera publiée pour vous en informer.

Obtenir de l'aide

NetApp fournit un support pour NetApp Console et ses services cloud de diverses manières. De nombreuses options d'auto-assistance gratuites sont disponibles 24h/24 et 7j/7, telles que des articles de la base de connaissances (KB) et un forum communautaire. Votre inscription au support inclut une assistance technique à distance via un ticket web.

Obtenir de l'aide pour un service de fichiers d'un fournisseur cloud

Pour obtenir une assistance technique relative à un service de fichiers de fournisseur cloud, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à la documentation de ce produit.

- ["Amazon FSx pour ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Google Cloud NetApp Volumes"](#)

Pour bénéficier d'un support technique spécifique à NetApp et à ses solutions de stockage et services de données, utilisez les options de support décrites ci-dessous.

Utiliser les options d'auto-assistance

Ces options sont disponibles gratuitement, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :

- Documentation

La documentation de la NetApp Console que vous consultez actuellement.

- ["Base de connaissances"](#)

Recherchez dans la base de connaissances NetApp pour trouver des articles utiles pour résoudre les problèmes.

- ["Communautés"](#)

Rejoignez la communauté NetApp Console pour suivre les discussions en cours ou en créer de nouvelles.

Créer un dossier auprès du support NetApp

En plus des options d'auto-assistance ci-dessus, vous pouvez travailler avec un spécialiste du support NetApp pour résoudre tout problème après avoir activé le support.

Avant de commencer

- Pour utiliser la fonctionnalité **Créer un dossier**, vous devez d'abord associer vos informations

d'identification du site de support NetApp à votre connexion à la console. ["Découvrez comment gérer les informations d'identification associées à votre connexion à la console"](#) .

- Si vous ouvrez un dossier pour un système ONTAP doté d'un numéro de série, votre compte NSS doit être associé au numéro de série de ce système.

Étapes

1. Dans la NetApp Console, sélectionnez **Aide > Support**.
2. Sur la page **Ressources**, choisissez l'une des options disponibles sous Support technique :
 - a. Sélectionnez **Appelez-nous** si vous souhaitez parler à quelqu'un au téléphone. Vous serez redirigé vers une page sur netapp.com qui répertorie les numéros de téléphone que vous pouvez appeler.
 - b. Sélectionnez **Créer un dossier** pour ouvrir un ticket avec un spécialiste du support NetApp :
 - **Service** : sélectionnez le service auquel le problème est associé. Par exemple, * NetApp Console* lorsqu'il s'agit d'un problème de support technique lié aux flux de travail ou aux fonctionnalités de la console.
 - **Système** : Si applicable au stockage, sélectionnez * Cloud Volumes ONTAP* ou **On-Prem**, puis l'environnement de travail associé.

La liste des systèmes est dans le périmètre de l'organisation de la console et de l'agent de console que vous avez sélectionné dans la bannière supérieure.

- **Priorité du cas** : Choisissez la priorité du cas, qui peut être Faible, Moyenne, Élevée ou Critique.

Pour en savoir plus sur ces priorités, passez votre souris sur l'icône d'information à côté du nom du champ.

- **Description du problème** : Fournissez une description détaillée de votre problème, y compris tous les messages d'erreur applicables ou les étapes de dépannage que vous avez effectuées.
- **Adresses e-mail supplémentaires** : saisissez des adresses e-mail supplémentaires si vous souhaitez informer quelqu'un d'autre de ce problème.
- **Pièce jointe (facultatif)** : Téléchargez jusqu'à cinq pièces jointes, une à la fois.

Les pièces jointes sont limitées à 25 Mo par fichier. Les extensions de fichiers suivantes sont prises en charge : txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.

ntapitdemo
NetApp Support Site Account

Service
Working Enviroment

Select
Select

Case Priority

Low - General guidance

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional)

Type here

Attachment (Optional)
Upload

No files selected

Après avoir terminé

Une fenêtre contextuelle apparaîtra avec votre numéro de dossier d'assistance. Un spécialiste du support NetApp examinera votre cas et vous répondra dans les plus brefs délais.

Pour un historique de vos demandes d'assistance, vous pouvez sélectionner **Paramètres > Chronologie** et rechercher les actions nommées « créer une demande d'assistance ». Un bouton à l'extrême droite vous permet de développer l'action pour voir les détails.

Il est possible que vous rencontriez le message d'erreur suivant lorsque vous essayez de créer un dossier :

« Vous n'êtes pas autorisé à créer un dossier contre le service sélectionné »

Cette erreur peut signifier que le compte NSS et la société d'enregistrement à laquelle il est associé ne sont pas la même société d'enregistrement pour le numéro de série du compte NetApp Console (c'est-à-dire. 960xxx) ou le numéro de série de l'environnement de travail. Vous pouvez demander de l'aide en utilisant l'une des options suivantes :

- Soumettez un cas non technique à <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gérez vos cas d'assistance

Vous pouvez afficher et gérer les cas d'assistance actifs et résolus directement depuis la console. Vous pouvez gérer les cas associés à votre compte NSS et à votre entreprise.

Notez ce qui suit :

- Le tableau de bord de gestion des cas en haut de la page offre deux vues :
 - La vue de gauche montre le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois par le compte utilisateur NSS que vous avez fourni.
 - La vue de droite affiche le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois au niveau de votre entreprise en fonction de votre compte utilisateur NSS.

Les résultats du tableau reflètent les cas liés à la vue que vous avez sélectionnée.

- Vous pouvez ajouter ou supprimer des colonnes d'intérêt et filtrer le contenu des colonnes telles que Priorité et Statut. D'autres colonnes fournissent simplement des capacités de tri.

Consultez les étapes ci-dessous pour plus de détails.

- Au niveau de chaque cas, nous offrons la possibilité de mettre à jour les notes du cas ou de fermer un cas qui n'est pas déjà au statut Fermé ou En attente de fermeture.

Étapes

1. Dans la NetApp Console, sélectionnez **Aide > Support**.
2. Sélectionnez **Gestion des cas** et si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à la console.

La page **Gestion des cas** affiche les cas ouverts liés au compte NSS associé à votre compte utilisateur de la console. Il s'agit du même compte NSS qui apparaît en haut de la page **Gestion NSS**.

3. Modifiez éventuellement les informations qui s'affichent dans le tableau :
 - Sous **Cas de l'organisation**, sélectionnez **Afficher** pour afficher tous les cas associés à votre entreprise.
 - Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une période différente.
 - Filtrer le contenu des colonnes.
 - Modifiez les colonnes qui apparaissent dans le tableau en sélectionnant  et ensuite choisir les colonnes que vous souhaitez afficher.
4. Gérer un dossier existant en sélectionnant  et en sélectionnant l'une des options disponibles :
 - **Voir le cas** : Afficher tous les détails sur un cas spécifique.
 - **Mettre à jour les notes du cas** : fournissez des détails supplémentaires sur votre problème ou sélectionnez **Télécharger des fichiers** pour joindre jusqu'à un maximum de cinq fichiers.

Les pièces jointes sont limitées à 25 Mo par fichier. Les extensions de fichiers suivantes sont prises en charge : txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.

- **Fermer le dossier** : Fournissez des détails sur les raisons pour lesquelles vous fermez le dossier et sélectionnez **Fermer le dossier**.

Mentions légales

Les mentions légales donnent accès aux déclarations de droits d’auteur, aux marques déposées, aux brevets et bien plus encore.

Copyright

["https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"](https://www.netapp.com/company/legal/copyright/)

Marques de commerce

NETAPP, le logo NETAPP et les marques répertoriées sur la page Marques NetApp sont des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de sociétés et de produits peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

["https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"](https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/)

Brevets

Une liste actuelle des brevets détenus par NetApp est disponible à l’adresse suivante :

<https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/11887-patentspage.pdf>

Politique de confidentialité

["https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/"](https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/)

Open source

Les fichiers d’avis fournissent des informations sur les droits d’auteur et les licences tiers utilisés dans les logiciels NetApp .

["Avis concernant la NetApp Console"](#)

Informations sur le copyright

Copyright © 2025 NetApp, Inc. Tous droits réservés. Imprimé aux États-Unis. Aucune partie de ce document protégé par copyright ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit ou selon quelque méthode que ce soit (graphique, électronique ou mécanique, notamment par photocopie, enregistrement ou stockage dans un système de récupération électronique) sans l'autorisation écrite préalable du détenteur du droit de copyright.

Les logiciels dérivés des éléments NetApp protégés par copyright sont soumis à la licence et à l'avis de non-responsabilité suivants :

CE LOGICIEL EST FOURNI PAR NETAPP « EN L'ÉTAT » ET SANS GARANTIES EXPRESSES OU TACITES, Y COMPRIS LES GARANTIES TACITES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, QUI SONT EXCLUES PAR LES PRÉSENTES. EN AUCUN CAS NETAPP NE SERA TENU POUR RESPONSABLE DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, PARTICULIERS OU EXEMPLAIRES (Y COMPRIS L'ACHAT DE BIENS ET DE SERVICES DE SUBSTITUTION, LA PERTE DE JOUISSANCE, DE DONNÉES OU DE PROFITS, OU L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ), QUELLES QU'EN SOIENT LA CAUSE ET LA DOCTRINE DE RESPONSABILITÉ, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, STRICTE OU DÉLICTELLE (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE OU AUTRE) DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE LOGICIEL, MÊME SI LA SOCIÉTÉ A ÉTÉ INFORMÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

NetApp se réserve le droit de modifier les produits décrits dans le présent document à tout moment et sans préavis. NetApp décline toute responsabilité découlant de l'utilisation des produits décrits dans le présent document, sauf accord explicite écrit de NetApp. L'utilisation ou l'achat de ce produit ne concède pas de licence dans le cadre de droits de brevet, de droits de marque commerciale ou de tout autre droit de propriété intellectuelle de NetApp.

Le produit décrit dans ce manuel peut être protégé par un ou plusieurs brevets américains, étrangers ou par une demande en attente.

LÉGENDE DE RESTRICTION DES DROITS : L'utilisation, la duplication ou la divulgation par le gouvernement sont sujettes aux restrictions énoncées dans le sous-paragraphe (b)(3) de la clause Rights in Technical Data-Noncommercial Items du DFARS 252.227-7013 (février 2014) et du FAR 52.227-19 (décembre 2007).

Les données contenues dans les présentes se rapportent à un produit et/ou service commercial (tel que défini par la clause FAR 2.101). Il s'agit de données propriétaires de NetApp, Inc. Toutes les données techniques et tous les logiciels fournis par NetApp en vertu du présent Accord sont à caractère commercial et ont été exclusivement développés à l'aide de fonds privés. Le gouvernement des États-Unis dispose d'une licence limitée irrévocable, non exclusive, non cessible, non transférable et mondiale. Cette licence lui permet d'utiliser uniquement les données relatives au contrat du gouvernement des États-Unis d'après lequel les données lui ont été fournies ou celles qui sont nécessaires à son exécution. Sauf dispositions contraires énoncées dans les présentes, l'utilisation, la divulgation, la reproduction, la modification, l'exécution, l'affichage des données sont interdits sans avoir obtenu le consentement écrit préalable de NetApp, Inc. Les droits de licences du Département de la Défense du gouvernement des États-Unis se limitent aux droits identifiés par la clause 252.227-7015(b) du DFARS (février 2014).

Informations sur les marques commerciales

NETAPP, le logo NETAPP et les marques citées sur le site <http://www.netapp.com/TM> sont des marques déposées ou des marques commerciales de NetApp, Inc. Les autres noms de marques et de produits sont des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.