



# Documentation sur les mises à jour logicielles BlueXP

BlueXP software updates

NetApp  
August 12, 2024

# Sommaire

Documentation sur les mises à jour logicielles BlueXP .....	1
Notes de mise à jour .....	2
Nouveautés des mises à jour du logiciel BlueXP .....	2
Lancez-vous avec les mises à jour de ONTAP .....	3
En savoir plus sur les mises à jour de logiciels BlueXP .....	3
Conditions requises pour mettre à jour ONTAP à l'aide des mises à jour du logiciel BlueXP .....	4
Démarrage rapide de la mise à jour de ONTAP à l'aide des mises à jour du logiciel BlueXP .....	4
Accédez aux mises à jour du logiciel BlueXP .....	5
Forum aux questions sur les mises à jour du logiciel BlueXP .....	5
Utilisez les mises à jour du logiciel BlueXP .....	7
Choisissez ONTAP cible version 9.10 ou ultérieure .....	7
Corriger et accuser réception des bloqueurs ONTAP .....	8
Effectuer la mise à jour du système de stockage ONTAP .....	9
Validez l'état de la mise à jour du système de stockage ONTAP .....	9
Connaissances et support .....	10
S'inscrire pour obtenir de l'aide .....	10
Obtenez de l'aide .....	14
Mentions légales .....	20
Droits d'auteur .....	20
Marques déposées .....	20
Brevets .....	20
Politique de confidentialité .....	20
Source ouverte .....	20

# Documentation sur les mises à jour logicielles BlueXP

# Notes de mise à jour

## Nouveautés des mises à jour du logiciel BlueXP

Découvrez les nouveautés des mises à jour du logiciel BlueXP .

### 07 août 2024

#### Mise à jour ONTAP

Le service de mises à jour logicielles BlueXP offre aux utilisateurs une expérience de mise à jour fluide en limitant les risques et en leur permettant d'exploiter pleinement les fonctionnalités ONTAP.

En savoir plus sur "[Mises à jour du logiciel BlueXP](#)".

# Lancez-vous avec les mises à jour de ONTAP

## En savoir plus sur les mises à jour de logiciels BlueXP

Vous pouvez mettre à jour votre système de stockage ONTAP afin de bénéficier des nouvelles fonctionnalités et des fonctionnalités améliorées en utilisant les mises à jour du logiciel BlueXP . Cela peut vous aider à réduire les coûts, accélérer les workloads stratégiques et améliorer la sécurité.

Le service de mises à jour logicielles BlueXP permet aux clients de rationaliser les mises à jour ONTAP. Il automatise les processus d'évaluation, de planification et d'exécution. L'outil intelligent de conseil des mises à jour prévoit les versions qui conviennent le mieux à votre environnement. Il recommande des versions afin de résoudre les problèmes, d'améliorer l'efficacité et d'améliorer la sécurité du système. Les clients peuvent ainsi déterminer la meilleure option pour répondre à leurs besoins. Ensuite, il distribue le logiciel et exécute automatiquement la mise à jour automatisée sans distribution (ANDU), indépendamment des services de support.

### Systemes pris en charge

#### Systemes ONTAP

Vous pouvez effectuer la mise à jour ONTAP à l'aide du service de mises à jour logicielles BlueXP uniquement si vous utilisez ONTAP 9.10 ou des versions ultérieures.

Les informations suivantes fournissent le processus de mise à jour du logiciel pour différentes versions de ONTAP :

Version actuelle de ONTAP	Processus de mise à jour
9.12 et plus	Toutes les étapes de la mise à jour ONTAP se produisent dans BlueXP .
9.10 à 9.12	La préparation de la mise à jour ONTAP s'effectue dans les écrans de mise à jour du logiciel BlueXP . Vous allez accéder à System Manager pour effectuer la mise à jour ONTAP proprement dite. Pour exécuter toutes les étapes de la mise à jour ONTAP dans BlueXP , vous devez <a href="#">"configurer un connecteur"</a> .
9.8 à 9.10	La préparation de la mise à jour ONTAP s'effectue dans les écrans de mise à jour du logiciel BlueXP . Vous allez accéder à System Manager pour effectuer la mise à jour ONTAP proprement dite.
Inférieur à 9.7	La mise à jour ONTAP automatisée n'est pas prise en charge pour ce cluster. Vous devez mettre à jour ONTAP manuellement. Pour plus d'informations, voir <a href="#">"mettez à jour manuellement vos systèmes de stockage"</a> .

## Avantages des mises à jour du logiciel BlueXP

La mise à jour de votre système de stockage ONTAP peut vous aider à améliorer les performances, la sécurité et les fonctionnalités de votre système de stockage.

Voici quelques-uns des avantages de la mise à jour de votre système de stockage ONTAP :

- Vous pouvez accéder aux dernières fonctionnalités et améliorations de ONTAP, notamment les nouveaux protocoles, les services de données et les options d'intégration au cloud.
- Vous pouvez corriger tous les bogues ou vulnérabilités qui pourraient affecter la stabilité, la fiabilité ou la sécurité de votre système.
- Vous pouvez optimiser les performances et l'efficacité de votre système en appliquant les derniers correctifs et améliorations.
- Vous pouvez assurer la compatibilité et l'interopérabilité avec les autres produits NetApp, les applications tierces et les fournisseurs cloud.
- Vous bénéficiez de la maintenance et du support continus offerts par NetApp pour les dernières versions de ONTAP OS.

## Le coût

NetApp ne vous facture pas pour l'utilisation du service.

## Conditions requises pour mettre à jour ONTAP à l'aide des mises à jour du logiciel BlueXP

Commencez par vérifier que votre environnement opérationnel, votre connexion, votre accès au réseau et votre navigateur Web sont opérationnels.

Pour utiliser les mises à jour logicielles BlueXP , vous devez vous assurer que votre environnement répond à toutes les exigences.

- Un compte BlueXP valide doit être disponible.
- L'environnement de travail est configuré dans BlueXP .
- Les Privilèges d'administration sont disponibles pour effectuer la mise à jour du logiciel à l'aide de System Manager.
- Les informations d'identification de l'administrateur sont disponibles pour le cluster souhaité lors de la mise à jour du logiciel.
- Tous les nœuds du cluster envoient des données AutoSupport.
- Tous les nœuds doivent s'exécuter sur ONTAP 9.10 ou une version ultérieure.
- Les nœuds ne doivent pas se trouver dans une configuration MetroCluster.

## Démarrage rapide de la mise à jour de ONTAP à l'aide des mises à jour du logiciel BlueXP

Voici un aperçu des étapes à suivre pour commencer à utiliser les mises à jour du logiciel BlueXP . Les liens de chaque étape vous mènent à une page qui fournit plus de détails.

1

### Vérifiez les conditions préalables

"Assurez-vous que votre environnement répond à ces exigences".

2

### Mettez à jour votre système de stockage ONTAP

Vous devez effectuer toutes les tâches de mise à jour du système de stockage ONTAP.

- "Identifier la version cible de ONTAP".
- "Corriger et accuser réception des bloqueurs".
- "Effectuer les mises à jour complètes du système de stockage ONTAP".

3

### Et ensuite ?

Suite à la mise à jour de votre système de stockage ONTAP, voici ce que vous pourriez faire ensuite.

"Validez l'état de la mise à jour du système de stockage ONTAP".

## Accédez aux mises à jour du logiciel BlueXP

Vous pouvez utiliser les mises à jour du logiciel BlueXP en vous connectant à NetApp BlueXP .

Pour vous connecter à BlueXP, vous pouvez utiliser vos identifiants du site de support NetApp ou vous inscrire à une connexion au cloud NetApp à l'aide de votre e-mail et de votre mot de passe. "[En savoir plus sur la connexion](#)".

### Étapes

1. Ouvrez un navigateur Web et accédez à "[Console BlueXP](#)".

La page de connexion NetApp BlueXP s'affiche.

2. Connectez-vous à BlueXP.
3. Dans le menu de navigation de gauche de BlueXP , sélectionnez **Santé > mises à jour logicielles**.

## Forum aux questions sur les mises à jour du logiciel BlueXP

Cette FAQ peut vous aider si vous cherchez juste une réponse rapide à une question.

### Quelle est l'URL des mises à jour du logiciel BlueXP ?

Pour l'URL, dans un navigateur, entrez : "<https://console.bluexp.netapp.com/>" pour accéder à la console BlueXP .

### Avez-vous besoin d'une licence pour utiliser les mises à jour du logiciel BlueXP ?

Aucun fichier de licence NetApp n'est requis.

### **Pourquoi ne puis-je pas afficher le cluster dans l'onglet Historique même après la mise à jour de la version ONTAP du cluster ?**

Il faut entre 2 et 3 heures pour que le cluster apparaisse dans l'onglet History. Une fois la version ONTAP du cluster mise à jour, AutoSupport est généré. Il faut entre 2 et 3 heures pour traiter les données AutoSupport et refléter la dernière version de ONTAP.

### **Pourquoi l'ancienne version de ONTAP est-elle disponible dans le tableau de bord des mises à jour logicielles, même après la mise à jour de la version ONTAP du cluster ?**

Il faut entre 2 et 3 heures pour que le cluster apparaisse dans l'onglet History. Une fois la version ONTAP du cluster mise à jour, AutoSupport est généré. Il faut entre 2 et 3 heures pour traiter les données AutoSupport et refléter la dernière version de ONTAP.

### **Pourquoi est-ce que je vois différents écrans pour différentes mises à jour?**

Cela est dû à la version actuelle de ONTAP et à l'indisponibilité du connecteur BlueXP pour les clusters. Un connecteur BlueXP exécute la mise à jour ONTAP dans BlueXP et ne nécessite pas de quitter BlueXP pour une mise à jour. Pour plus d'informations sur le processus de mise à jour ONTAP pour les différentes versions de ONTAP, reportez-vous à la section "[Systèmes ONTAP pris en charge](#)".

### **Que dois-je faire pour découvrir des clusters?**

Pour effectuer une mise à jour ONTAP pour le cluster souhaité, vous devez disposer de l'adresse IP de cluster ONTAP et des informations d'identification d'administration pour la connexion au cluster. Dans le cadre de la détection de cluster, vous devez fournir ces détails pour que la mise à jour ONTAP puisse être exécutée automatiquement.

# Utilisez les mises à jour du logiciel BlueXP

## Choisissez ONTAP cible version 9.10 ou ultérieure

Avant de choisir la version ONTAP pour le système de stockage, il est très important d'identifier les avantages et de comprendre les risques associés à la version cible de ONTAP.

Vous pouvez choisir la version cible et la comparer à la version actuelle pour comprendre les avantages de la mise à jour vers la version spécifique sur ONTAP. Vous pouvez également voir les risques qui seront résolus et les nouveaux risques (le cas échéant) qui se présenteront lors de la mise à jour vers la version spécifique de ONTAP.



Vous ne pouvez utiliser cette fonction que si vous utilisez ONTAP 9.10 ou des versions ultérieures.

### Étapes

1. Dans le menu de navigation de gauche de BlueXP , sélectionnez **Santé > mises à jour logicielles**.

La liste des clusters qui nécessitent une mise à jour logicielle s'affiche. Vous pouvez soit mettre à jour vers la version cible recommandée, soit choisir une autre version.

Si...	Procédez comme ça...
Vous souhaitez effectuer une mise à jour vers la version recommandée	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dans la colonne <b>version cible</b>, cliquez sur <b>Comparer les versions</b> pour afficher les avantages et les risques liés à la mise à jour vers la version ONTAP recommandée.</li><li>2. Sélectionnez et affichez les informations sur les risques qui seront résolus, les risques qui continueront de se maintenir et les nouveaux risques qui seront introduits après la mise à jour.</li><li>3. Si vous le souhaitez, cliquez sur <b>Télécharger le plan de mise à jour</b> pour télécharger une copie du plan de mise à jour.</li><li>4. Cliquez sur <b>Démarrer la mise à jour</b> pour lancer le processus de mise à jour.</li></ol>

Si...	Procédez comme ça...
Vous souhaitez choisir une autre version	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans la colonne <b>version cible</b>, cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez <b>choisir d'autres versions</b>.</li> <li>2. Sélectionnez la version pour afficher les avantages de la fonction et les risques.</li> <li>3. Sélectionnez et affichez les informations sur les risques qui seront résolus, les risques qui continueront de se maintenir et les nouveaux risques qui seront introduits après la mise à jour.</li> <li>4. Si vous le souhaitez, cliquez sur <b>Télécharger le plan de mise à jour</b> pour télécharger une copie du plan de mise à jour.</li> <li>5. Cliquez sur <b>Démarrer la mise à jour</b> pour lancer le processus de mise à jour.</li> </ol>

## Corriger et accuser réception des bloqueurs ONTAP

Une fois que vous avez identifié la version cible ONTAP de votre système de stockage ONTAP, vous devez corriger et accuser réception de tous les bloqueurs, puis passer en revue les avertissements avant de mettre à jour le système de stockage ONTAP.

La correction et la reconnaissance de tous les bloqueurs sont obligatoires et assurent un processus de mise à jour de logiciel transparent.

### Étapes

1. Dans le menu de navigation de gauche de BlueXP , sélectionnez **Santé > mises à jour logicielles**.

La liste des clusters qui nécessitent une mise à jour logicielle s'affiche.

2. Identifiez la version cible ONTAP de votre système de stockage. Pour plus d'informations sur l'identification de la version cible ONTAP, reportez-vous à la section "[Choisissez ONTAP cible version 9.10 ou ultérieure](#)".
3. Une fois que vous avez choisi la version cible de ONTAP, cliquez sur **préparer la mise à jour** pour lancer le processus de mise à jour.

La liste des bloqueurs et des avertissements s'affiche.

4. Sélectionnez le bloqueur pour afficher les instructions de correction du bloqueur.
5. Effectuez manuellement les étapes fournies pour corriger le blocage.
6. Sélectionnez les bloqueurs qui ont été corrigés et cliquez sur **Acknowledge selected** pour confirmer que les bloqueurs ont été corrigés.



Vous devez corriger et accuser réception de tous les bloqueurs pour poursuivre la mise à jour.

1. Cliquez sur l'onglet **Avertissements** pour consulter les avertissements avant de procéder à la mise à jour du logiciel.
2. Cliquez sur l'onglet **Acknowledge** pour afficher les bloqueurs qui ont été corrigés.

3. Cliquez sur **Continuer pour mettre à jour** pour poursuivre le processus de mise à jour.

## Effectuer la mise à jour du système de stockage ONTAP

Une fois que vous avez identifié la version cible de ONTAP, corrigé et validé tous les bloqueurs, vous pouvez maintenant terminer la mise à jour de votre système de stockage ONTAP.

### Étapes

1. Dans le menu de navigation de gauche de BlueXP , sélectionnez **Santé > mises à jour logicielles**.

La liste des clusters qui nécessitent une mise à jour logicielle s'affiche.

2. Identifiez la version cible ONTAP de votre système de stockage. Pour plus d'informations sur l'identification de la version cible ONTAP, reportez-vous à la section "[Choisissez ONTAP cible version 9.10 ou ultérieure](#)".
3. Corrigez et validez les bloqueurs ONTAP. Pour plus d'informations sur la résolution des bloqueurs, reportez-vous à la section "[Corriger et accuser réception des bloqueurs ONTAP](#)".
4. Lisez et acceptez le contrat de licence de l'utilisateur final.

Attendez que l'image ONTAP soit récupérée.

5. Cliquez sur **installer la mise à jour** pour terminer le processus de mise à jour.

## Validez l'état de la mise à jour du système de stockage ONTAP

Une fois le processus de mise à jour ONTAP terminé, vous devez vérifier l'état de la mise à jour ONTAP.

### Étapes

1. Dans le menu de navigation de gauche de BlueXP , sélectionnez **Santé > mises à jour logicielles**.
2. Cliquez sur l'onglet **Historique** pour afficher l'état de la mise à jour ONTAP.



La réflexion du cluster dans l'onglet « History » prend 2 à 3 heures.

# Connaissances et support

## S'inscrire pour obtenir de l'aide

L'enregistrement au support est requis pour recevoir le support technique spécifique à BlueXP et à ses solutions et services de stockage. L'enregistrement au support est également requis pour activer les principaux workflows des systèmes Cloud Volumes ONTAP.

L'inscription au support n'active pas le support NetApp pour un service de fichiers de fournisseur cloud. Pour obtenir de l'aide concernant un service de fichiers d'un fournisseur cloud, son infrastructure ou toute solution utilisant le service, consultez la section « obtention d'aide » de la documentation BlueXP associée à ce produit.

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

## Présentation de l'inscription au support

Il existe deux types d'inscription pour activer les droits d'assistance :

- Enregistrement de votre abonnement au support pour les identifiants de compte BlueXP (votre numéro de série à 20 chiffres 960xxxxxxxx se trouve sur la page des ressources de support de BlueXP).

Il sert d'ID d'abonnement unique pour tous les services de BlueXP. Chaque abonnement au support BlueXP au niveau du compte doit être enregistré.

- Enregistrement des numéros de série Cloud Volumes ONTAP associés à un abonnement sur le marché de votre fournisseur cloud (numéros de série à 20 chiffres 909201xxxxxxxx).

Ces numéros de série sont généralement appelés *PAYGO - numéros de série* et sont générés par BlueXP au moment du déploiement de Cloud Volumes ONTAP.

L'enregistrement des deux types de numéros de série offre des fonctionnalités telles que l'ouverture de tickets de support et la génération automatique de tickets. L'inscription est terminée en ajoutant des comptes du site de support NetApp (NSS) à BlueXP, comme décrit ci-dessous.

## Enregistrez votre compte BlueXP pour bénéficier de la prise en charge NetApp

Pour vous inscrire au support et activer les droits de support, un utilisateur de votre compte BlueXP doit associer un compte sur le site de support NetApp à sa connexion BlueXP. Le fait de vous inscrire au support NetApp dépend de la présence ou non d'un compte sur le site de support NetApp (NSS).

### Client existant avec un compte NSS

Si vous êtes client NetApp avec un compte NSS, il vous suffit de vous inscrire pour obtenir du support dans BlueXP.

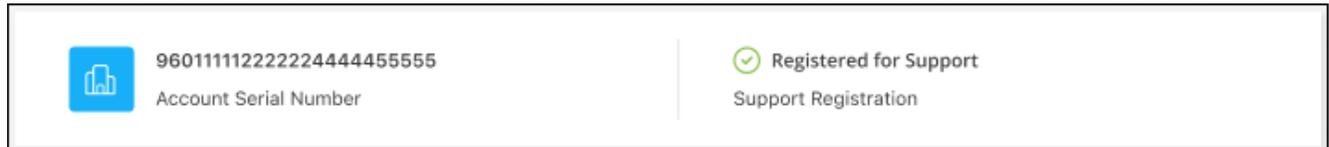
### Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console BlueXP, sélectionnez l'icône Paramètres, puis sélectionnez

### informations d'identification.

2. Sélectionnez **informations d'identification utilisateur**.
3. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite authentification du site de support NetApp (NSS).
4. Pour confirmer que le processus d'enregistrement a réussi, sélectionnez l'icône aide et sélectionnez **support**.

La page **Ressources** doit indiquer que votre compte est enregistré pour le support.



Notez que les autres utilisateurs BlueXP ne verront pas ce même statut d'enregistrement de support s'ils n'ont pas associé de compte sur le site de support NetApp à leur identifiant BlueXP. Toutefois, cela ne signifie pas que votre compte BlueXP n'est pas enregistré pour le support. Tant qu'un utilisateur du compte a suivi ces étapes, votre compte a été enregistré.

### Client existant mais aucun compte NSS

Si vous possédez déjà des licences et des numéros de série NetApp, mais que vous possédez un compte NSS, vous devez créer un compte NSS et l'associer à votre connexion BlueXP.

#### Étapes

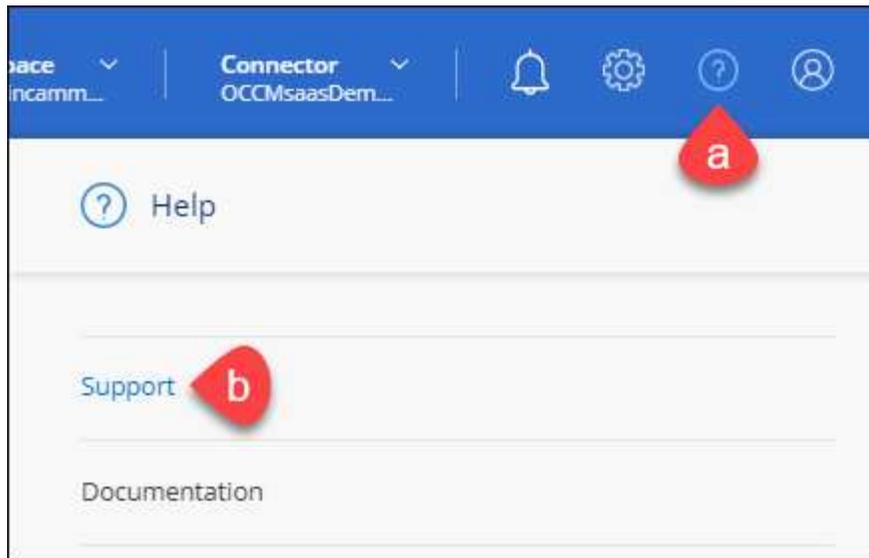
1. Créez un compte sur le site de support NetApp en complétant le "[Formulaire d'inscription de l'utilisateur du site de support NetApp](#)"
  - a. Veillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **client/utilisateur final NetApp**.
  - b. Veillez à copier le numéro de série du compte BlueXP (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ Numéro de série. Le traitement du compte sera ainsi accéléré.
2. Associez votre nouveau compte NSS à votre connexion BlueXP en suivant les étapes décrites sous [Client existant avec un compte NSS](#).

### Découvrez la toute nouvelle gamme NetApp

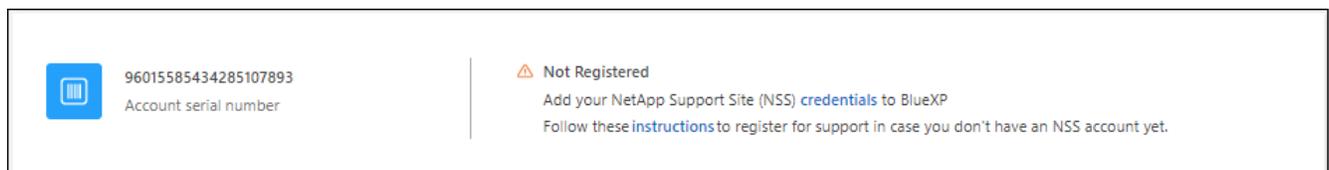
Si vous êtes nouveau chez NetApp et que vous ne disposez pas d'un compte NSS, effectuez chacune des étapes ci-dessous.

#### Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console BlueXP, sélectionnez l'icône aide, puis sélectionnez **support**.



2. Recherchez le numéro de série de l'ID de compte sur la page d'inscription au support.



3. Accédez à "[Site d'inscription au support 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 **Product Line**, sélectionnez **Cloud Manager**, puis votre fournisseur de facturation applicable.
6. Copiez le numéro de série de votre compte à l'étape 2 ci-dessus, vérifiez sa sécurité, puis lisez la Déclaration de confidentialité des données NetApp.

Un e-mail est immédiatement envoyé à la boîte aux lettres fournie pour finaliser cette transaction sécurisée. Assurez-vous de vérifier vos dossiers de courrier indésirable si l'e-mail de validation n'arrive pas dans quelques minutes.

7. Confirmez l'action à partir de l'e-mail.

La confirmation de la soumission de 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 complétant le "[Formulaire d'inscription de l'utilisateur du site de support NetApp](#)"
  - a. Veillez à sélectionner le niveau d'utilisateur approprié, qui est généralement **client/utilisateur final NetApp**.
  - b. Veillez à copier le numéro de série du compte (960xxxx) utilisé ci-dessus pour le champ Numéro de série. Le traitement du compte sera ainsi accéléré.

### Une fois que vous avez 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 possédez votre compte sur le site de support NetApp, associez-le à votre connexion BlueXP en suivant les étapes décrites sous [Client existant avec un compte NSS](#).

## Associer les informations d'identification NSS pour le support Cloud Volumes ONTAP

Pour activer les workflows clés suivants pour Cloud Volumes ONTAP, vous devez associer les informations d'identification du site de support NetApp à votre compte BlueXP :

- Enregistrement des systèmes Cloud Volumes ONTAP avec paiement à l'utilisation pour bénéficier d'une assistance

Vous devez fournir votre compte NSS afin d'activer le support pour votre système et d'accéder aux ressources du support technique NetApp.

- Déploiement d'Cloud Volumes ONTAP avec modèle BYOL (Bring Your Own License)

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

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

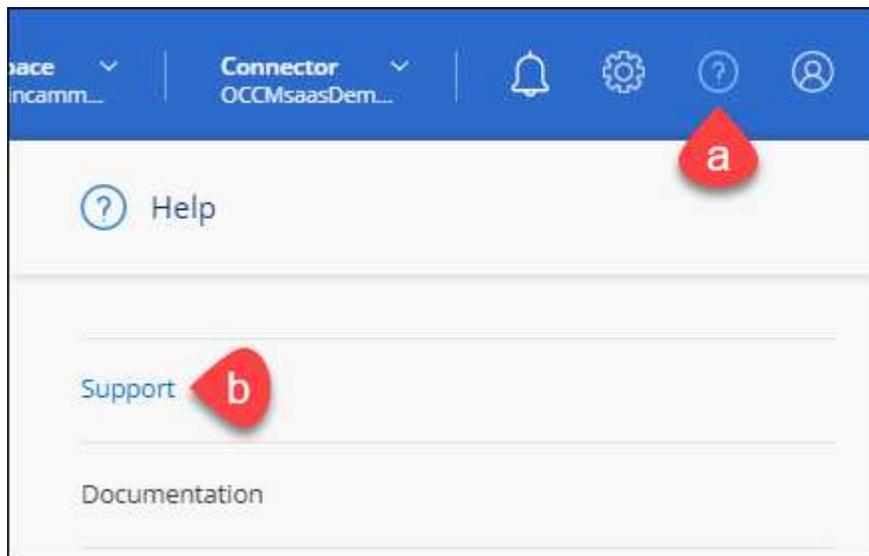
L'association des informations d'identification NSS à votre compte BlueXP est différente du compte NSS associé à une connexion utilisateur BlueXP.

Ces informations d'identification NSS sont associées à votre ID de compte BlueXP spécifique. Les utilisateurs qui appartiennent au compte BlueXP peuvent accéder à ces informations d'identification depuis **support > gestion NSS**.

- Si vous avez un compte au niveau du client, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS.
- Si vous avez un compte partenaire ou revendeur, vous pouvez ajouter un ou plusieurs comptes NSS, mais ils ne peuvent pas être ajoutés en même temps que les comptes au niveau du client.

### Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console BlueXP, 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 à la prise en charge et à l'octroi de licences.

4. Sur la page de connexion, indiquez l'adresse e-mail et le mot de passe que vous avez enregistrés sur le site de support NetApp pour réaliser le processus d'authentification.

Ces actions permettent à BlueXP d'utiliser votre compte NSS pour des opérations telles que le téléchargement de licences, la vérification de la mise à niveau logicielle et les inscriptions de support futures.

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 de 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 de niveau client et qu'un compte de niveau partenaire existe, le message d'erreur suivant s'affiche :

"Le type de client NSS n'est pas autorisé pour ce compte car il existe déjà des utilisateurs NSS de type différent."

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

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

Il s'agit d'un ID généré par le système qui correspond à votre courrier électronique. Sur la page **gestion NSS**, vous pouvez afficher votre courrier électronique 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.

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.

## Obtenez de l'aide

NetApp prend en charge BlueXP et ses services cloud de différentes manières. De nombreuses options d'auto-assistance gratuites sont disponibles 24 h/24 et 7 j/7, comme des articles de la base de connaissances (KB) et un forum communautaire. Votre inscription au support inclut un support technique à distance via la création de tickets en ligne.

### Bénéficiez du support pour les services de fichiers d'un fournisseur cloud

Pour obtenir de l'aide concernant un service de fichiers d'un fournisseur cloud, son infrastructure ou toute solution utilisant le service, consultez la section « obtention d'aide » de la documentation BlueXP associée à ce produit.

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

Pour bénéficier du support technique spécifique à BlueXP et à ses solutions et services de stockage, utilisez les options de support décrites ci-dessous.

## Utilisation d'options de support en libre-service

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

- Documentation

La documentation BlueXP que vous consultez actuellement.

- ["Base de connaissances"](#)

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

- ["Communautés"](#)

Rejoignez la communauté BlueXP pour suivre des discussions en cours ou en créer de nouveaux.

## Créez un dossier de demande de support auprès du support NetApp

Outre les options d'auto-support mentionnées ci-dessus, vous pouvez travailler avec un spécialiste du support NetApp pour résoudre tous les problèmes après avoir activé le service de support.

### Avant de commencer

- Pour utiliser la fonction **Créer un cas**, vous devez d'abord associer vos informations d'identification du site de support NetApp à votre identifiant BlueXP . ["Découvrez comment gérer les identifiants associés à votre connexion BlueXP"](#)
- 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 BlueXP, 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 avec quelqu'un au téléphone. Vous serez dirigé vers une page netapp.com qui répertorie les numéros de téléphone que vous pouvez appeler.
  - b. Sélectionnez **Créer un cas** pour ouvrir un ticket avec un spécialiste du support NetApp :
    - **Service** : sélectionnez le service auquel le problème est associé. Par exemple, BlueXP lorsqu'il est spécifique à un problème de support technique avec des flux de travail ou des fonctionnalités au sein du service.
    - **Environnement de travail** : si applicable au stockage, sélectionnez **Cloud Volumes ONTAP** ou **sur site**, puis l'environnement de travail associé.

La liste des environnements de travail est comprise dans le cadre du compte, de l'espace de travail et du connecteur BlueXP que vous avez sélectionnés dans la bannière supérieure du service.

- **Priorité du cas** : choisissez la priorité du cas, qui peut être faible, Moyen, élevé ou critique.

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

- **Description du problème** : fournir une description détaillée de votre problème, y compris les messages d'erreur ou les étapes de dépannage applicables que vous avez effectués.
- **Adresses e-mail supplémentaires**: Entrez 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 fichier suivantes sont prises en charge : txt, log, PDF, jpg/JPEG, rtf, doc/docx, xls/xlsx et csv.

ntapitdemo

NetApp Support Site Account

---

Service Working Environment

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

### Une fois que vous avez terminé

Une fenêtre contextuelle contenant votre numéro de dossier de support s'affiche. Un spécialiste du support NetApp va étudier votre dossier et vous recontacterons très rapidement.

Pour un historique de vos dossiers de support, vous pouvez sélectionner **Paramètres > Chronologie** et

rechercher les actions nommées "Créer un dossier de support". Un bouton situé à l'extrême droite vous permet de développer l'action pour afficher les détails.

Il est possible que vous rencontriez le message d'erreur suivant lors de la création d'un dossier :

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

Cette erreur peut signifier que le compte NSS et la société d'enregistrement auquel il est associé n'est pas la même société d'enregistrement pour le numéro de série du compte BlueXP (par exemple 960xxxx) ou le numéro de série de l'environnement de travail. Vous pouvez demander de l'aide en utilisant l'une des options suivantes :

- Utilisez le chat du produit
- Pour soumettre un dossier non technique, rendez-vous sur <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## Gestion de vos dossiers de demande de support (aperçu)

Vous pouvez afficher et gérer les dossiers de support actifs et résolus directement à partir de BlueXP. Vous pouvez gérer les dossiers associés à votre compte NSS et à votre entreprise.

La gestion des dossiers est disponible en tant qu'aperçu. Nous prévoyons d'affiner cette expérience et d'ajouter des améliorations dans les prochaines versions. Envoyez-nous vos commentaires à l'aide de l'outil de chat In-Product.

Notez ce qui suit :

- Le tableau de bord de gestion des dossiers en haut de la page propose deux vues :
  - La vue de gauche affiche le nombre total de dossiers ouverts au cours des 3 derniers mois par le compte NSS utilisateur 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 NSS utilisateur.

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 offrent uniquement des fonctions de tri.

Pour plus d'informations, consultez les étapes ci-dessous.

- Au niveau de chaque dossier, nous offrons la possibilité de mettre à jour les notes de dossier ou de fermer un dossier qui n'est pas déjà à l'état fermé ou en attente fermée.

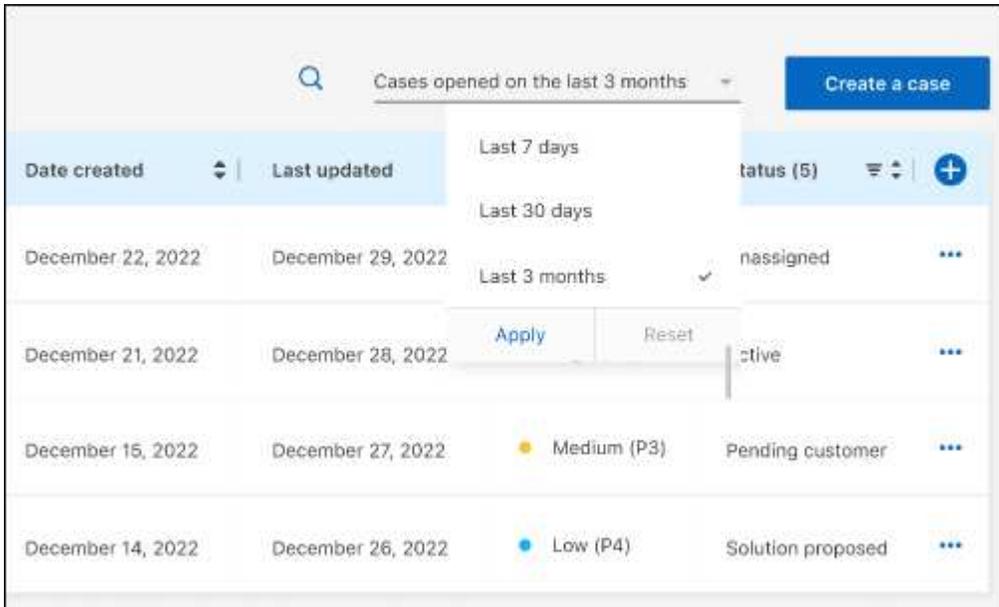
### Étapes

1. Dans BlueXP, sélectionnez **aide > support**.
2. Sélectionnez **case Management** et si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à BlueXP.

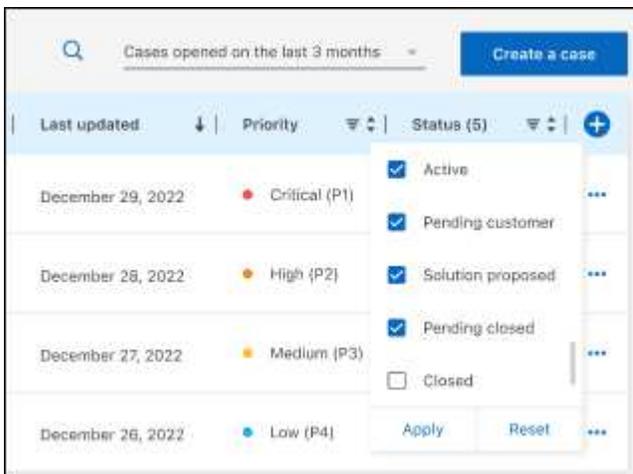
La page **gestion des cas** affiche les cas ouverts associés au compte NSS associé à votre compte utilisateur BlueXP. Il s'agit du même compte NSS qui apparaît en haut de la page **gestion NSS**.

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 société.
  - Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une autre

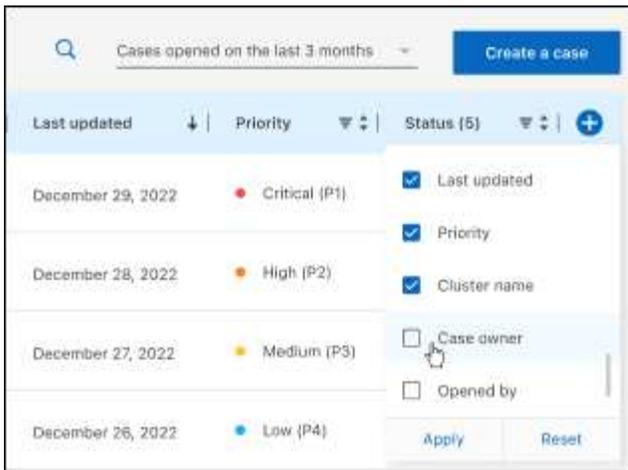
période.



- Filtrez le contenu des colonnes.



- Modifiez les colonnes qui apparaissent dans le tableau en sélectionnant, puis en  choisissant les colonnes que vous souhaitez afficher.

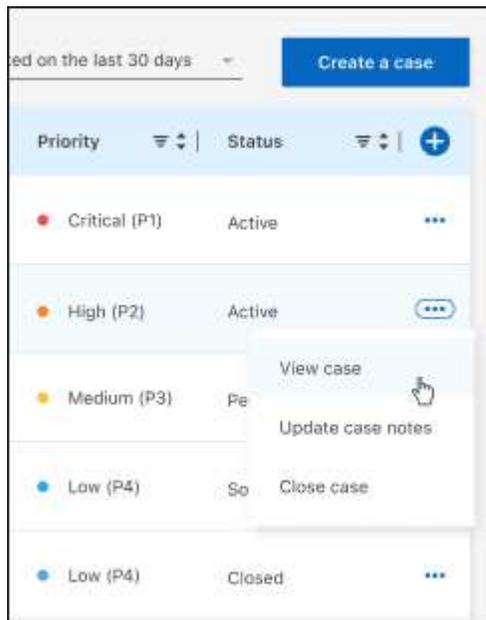


4. Gérer un dossier existant en sélectionnant et en **...** sélectionnant l'une des options disponibles :

- **Voir cas**: Afficher tous les détails sur un cas spécifique.
- **Mettre à jour les notes de cas** : fournir des détails supplémentaires sur votre problème ou sélectionner **Télécharger les fichiers** pour joindre jusqu'à cinq fichiers.

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

- **Fermer le cas** : fournissez des détails sur la raison pour laquelle vous fermez le cas et sélectionnez **Fermer le cas**.



# Mentions légales

Les mentions légales donnent accès aux déclarations de copyright, aux marques, aux brevets, etc.

## Droits d'auteur

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

## Marques déposées

NetApp, le logo NETAPP et les marques mentionnées sur la page des marques commerciales 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

Vous trouverez une liste actuelle des brevets appartenant à NetApp 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/)

## Source ouverte

Les fichiers de notification fournissent des informations sur les droits d'auteur et les licences de tiers utilisés dans le logiciel NetApp.

## Informations sur le copyright

Copyright © 2024 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 DÉLICTEUELLE (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.