



Connaissances et support GenAI

NetApp
October 06, 2025

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/fr-fr/workload-genai/support-registration.html> on October 06, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

Sommaire

- Connaissances et support 1
 - Inscrivez-vous pour bénéficier de l'assistance NetApp Workload Factory pour GenAI 1
 - Présentation de l'inscription au support 1
 - Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp 1
 - Dépannage GenAI 3
 - Problèmes courants et solutions 3
 - Obtenez de l'aide avec NetApp Workload Factory pour GenAI 7
 - Bénéficiez du support de FSX pour ONTAP 7
 - Utilisation d'options de support en libre-service 7
 - Créez un dossier de demande de support auprès du support NetApp 8
 - Gestion de vos dossiers de demande de support (aperçu) 10

Connaissances et support

Inscrivez-vous pour bénéficier de l'assistance NetApp Workload Factory pour GenAI

L'enregistrement du support est requis pour bénéficier d'un support technique spécifique à NetApp Workload Factory et à ses solutions et services de stockage. Vous devez vous inscrire pour bénéficier de l'assistance à partir de la console NetApp , qui est une console Web distincte de Workload Factory.

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 Workload Factory de ce produit.

["Amazon FSX pour ONTAP"](#)

Présentation de l'inscription au support

L'enregistrement de votre abonnement au support d'ID de compte (votre numéro de série 960xxxxxxxxx à 20 chiffres situé sur la page Ressources de support de la console NetApp) sert d'ID d'abonnement au support unique. Chaque abonnement de support au niveau du compte NetApp doit être enregistré.

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

Enregistrez votre compte pour bénéficier du support NetApp

Pour vous inscrire au support et activer le droit au support, un utilisateur de votre compte doit associer un compte de site de support NetApp à sa connexion à la console NetApp . 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 NetApp .

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.

2. Dans le menu de la console NetApp , sélectionnez **Administration**, puis **Informations d'identification**.
3. Sélectionnez **informations d'identification utilisateur**.
4. Sélectionnez **Ajouter des informations d'identification NSS** et suivez l'invite authentification du site de support NetApp (NSS).
5. 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 de la console NetApp 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 à la console NetApp . Cependant, cela ne signifie pas que votre compte NetApp n'est pas enregistré pour bénéficier du support. Tant qu'un utilisateur du compte a suivi ces étapes, votre compte a été enregistré.

Client existant mais aucun 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 NetApp .

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. Assurez-vous de copier le numéro de série du compte NetApp (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 NetApp en suivant les étapes ci-dessous [Client existant avec un compte NSS](#) .

Découvrez la toute nouvelle gamme NetApp

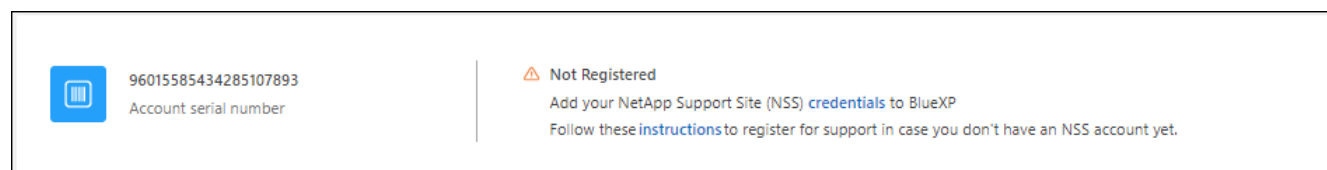
Si vous êtes nouveau chez NetApp et que vous ne disposez pas d'un compte NSS, effectuez chacune des étapes ci-dessous.

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.

2. Recherchez le numéro de série de votre identifiant de compte sur la page des ressources de 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 avez votre compte de site de support NetApp, associez le compte à votre connexion à la console NetApp en suivant les étapes ci-dessous [Client existant avec un compte NSS](#).

Dépannage GenAI

Apprenez à contourner certains problèmes courants que vous pourriez rencontrer.

Problèmes courants et solutions

Si vous rencontrez l'un de ces problèmes, vous pouvez suivre les étapes de la colonne solution de contournement pour essayer de le résoudre.

De service	Problème	Cause	Solution de contournement
Déploiement	Le déploiement échoue, car le volume existe déjà.	NetApp Workload Factory for GenAI doit créer un nouveau volume pendant le processus de déploiement, mais un volume existe déjà avec le nom que vous avez spécifié.	Spécifiez un nom unique à utiliser pour le nouveau volume et essayez à nouveau de déployer.
Déploiement	Le déploiement échoue car NetApp Workload Factory pour GenAI ne parvient pas à monter le volume.	Un ou plusieurs des ports entrants requis pour FSX pour NetApp ONTAP sont fermés ou filtrés.	Ouvrez les ports entrants suivants :

| Protocole | Port | Objectif

| Tous les protocoles ICMP | Tout | Envoi d'une requête ping à l'instance

| HTTPS | 443 | Accès depuis le connecteur à la LIF de gestion fsxadmin pour envoyer des appels API à FSX

| SSH | 22 | Accès SSH à l'adresse IP du LIF de gestion de cluster ou d'un LIF de gestion de nœud

| TCP | 111 | Appel de procédure à distance pour NFS

| TCP | 139 | Session de service NetBIOS pour CIFS

| TCP | 161-162 | Protocole de gestion de réseau simple

| TCP | 445 | Microsoft SMB/CIFS sur TCP avec encadrement NetBIOS

| TCP | 635 | Montage NFS

| TCP | 749 | Kerberos

| TCP | 2049 | Démon du serveur NFS

| TCP | 3260 | Accès iSCSI via le LIF de données iSCSI

| TCP | 4045 | Démon de verrouillage NFS

| TCP | 4046 | Surveillance de l'état du réseau pour NFS

| TCP | 10000 | Sauvegarde avec NDMP

| TCP | 11104 | Gestion des sessions de communication intercluster pour SnapMirror

| TCP | 11105 | Transfert de données SnapMirror à l'aide de LIF intercluster

| UDP | 111 | Appel de procédure à distance pour NFS

| UDP | 161-162 | Protocole de gestion de réseau simple

| UDP | 635 | Montage NFS

| UDP | 2049 | Démon du serveur NFS

| UDP | 4045 | Démon de verrouillage NFS

| UDP | 4046 | Surveillance de l'état du réseau pour NFS

| UDP | 4049 | Protocole NFS rquotad

Maintenance	Le moteur ai ne démarre pas et vous voyez l'erreur "erreur d'instance de moteur ai" sur la page bases de connaissances .	L'instance du moteur ai a été corrompue ou n'existe pas.	Sélectionnez le bouton Reconstruire . NetApp Workload Factory pour GenAI reconstruit l'infrastructure et affiche la progression de la reconstruction. Une fois terminé, vos bases de connaissances sont reconnectées à l'infrastructure reconstruite et la liste des bases de connaissances s'affiche.
Maintenance	Le moteur ai ne démarre pas et vous voyez l'erreur "l'instance du moteur GenAI est arrêtée" sur la page bases de connaissances .	L'instance du moteur ai n'est pas en cours d'exécution.	Utilisez la console de gestion AWS ou l'interface de ligne de commande AWS pour démarrer l'instance du moteur ai.
Maintenance	Le moteur ai ne démarre pas et vous voyez l'erreur "le serveur du moteur GenAI ne répond pas" sur la page bases de connaissances .	L'instance du moteur ai ne répond pas.	<p>Procédez comme suit pour la restauration :</p> <p>Étapes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modifiez le groupe de sécurité de l'instance du moteur GenAI pour activer l'accès SSH à l'instance du moteur GenAI. 2. Connectez-vous à l'instance à l'aide de SSH. 3. Exécutez la commande suivante : <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9; margin-top: 10px;"> <pre>docker- compose up</pre> </div>

Maintenance	L'instance Docker backend utilisée par NetApp Workload Factory pour GenAI n'a pas pu démarrer.	Le volume a été supprimé et l'instance EC2 a été redémarrée.	<p>Procédez comme suit pour la restauration :</p> <p>Étapes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Créez un volume sur FSX pour NetApp ONTAP. Par exemple, le nom du volume peut être <code>netapp_ai</code> et le chemin du volume peut être <code>/netapp_ai</code>. 2. SSH vers l'instance Amazon EC2. 3. Lister les volumes : <div data-bbox="1209 693 1485 829" data-label="Text"> <pre>docker volume list</pre> </div> 4. Supprimez l'ancien volume : <div data-bbox="1209 961 1485 1222" data-label="Text"> <pre>docker volume rm ec2- user_persist ent_folder</pre> </div> 5. Ouvrez le <code>docker-compose.yml</code> fichier à l'aide d'un éditeur de texte. 6. Dans la <code>volumes</code> section, modifiez le chemin d'accès du périphérique sur le nouveau chemin d'accès du volume. Par exemple :
-------------	--	--	--

Maintenance	L'instance Docker backend utilisée par NetApp Workload Factory pour GenAI n'a pas pu démarrer.	Le volume root a été supprimé.	Créez un volume avec un nom et un chemin, puis redémarrez l'instance Docker back-end à partir d'Amazon EC2.
Maintenance	L'instance Docker backend utilisée par NetApp Workload Factory pour GenAI n'a pas pu démarrer.	Le volume root a été supprimé.	Créez un volume avec un nom et un chemin, puis redémarrez l'instance Docker back-end à partir d'Amazon EC2.

Obtenez de l'aide avec NetApp Workload Factory pour GenAI

NetApp fournit un support pour Workload Factory 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.

Bénéficiez du support de FSX pour ONTAP

Pour obtenir une assistance technique relative à FSx for ONTAP, à son infrastructure ou à toute solution utilisant le service, reportez-vous à « Obtenir de l'aide » dans la documentation Workload Factory de ce produit.

["Amazon FSX pour ONTAP"](#)

Pour bénéficier du support technique spécifique à Workload Factory 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 de Workload Factory que vous consultez actuellement.

- ["Base de connaissances"](#)

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

- ["Communautés"](#)

Rejoignez la communauté Workload Factory pour suivre les discussions en cours ou en créer de nouvelles.

```
"addr=svm-0910-1b96a890d8a72.\fs-0d170398aca1b1b3.fsx-aws-ec2-1.amazonaws.com,nolock,soft,rw"
service
./netapp_ai
' # Path to new volume
```

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 fonctionnalité **Créer un dossier**, vous devez d'abord vous inscrire au support. Associez vos informations d'identification du site de support NetApp à votre connexion Workload Factory. "[Découvrez comment vous inscrire à de l'aide](#)".

Étapes

1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp dans un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de 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 **Workload Factory**.
 - **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

Select

Working Enviroment

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)

No files selected

Upload

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 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 du système. 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 cas de support actifs et résolus directement depuis la console NetApp . Vous pouvez gérer les cas 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

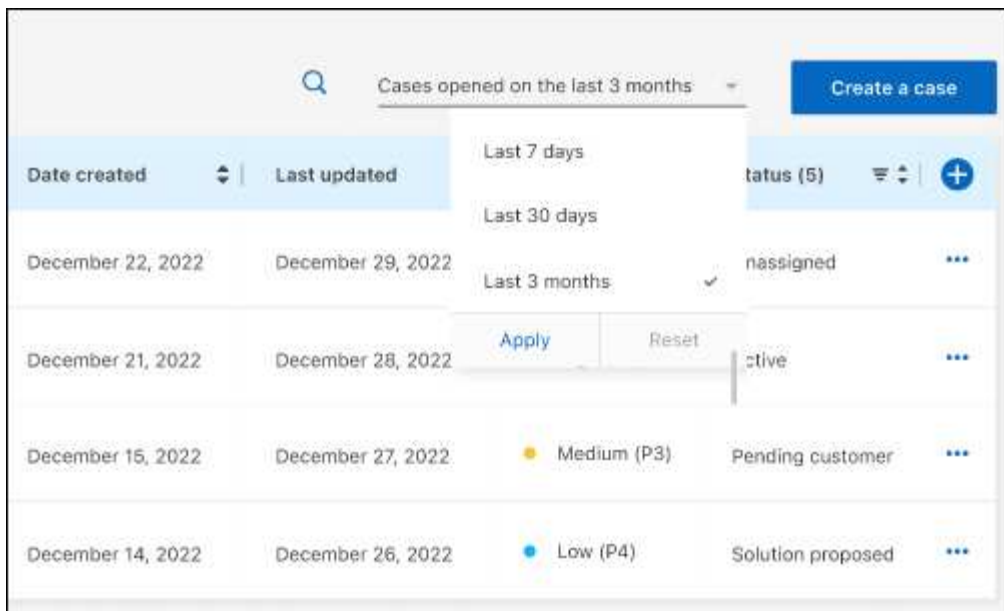
1. Dans le coin supérieur droit de la console Workload Factory, sélectionnez **Aide > Support**.

La sélection de cette option ouvre la console NetApp , un nouvel onglet de navigateur et charge le tableau de bord de support.

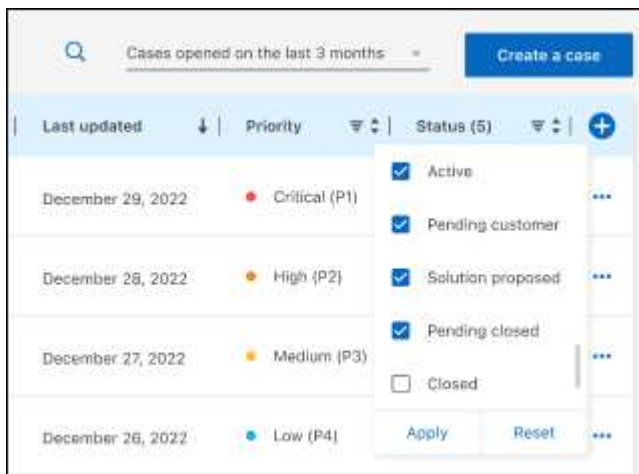
2. Sélectionnez **Gestion des cas** et si vous y êtes invité, ajoutez votre compte NSS à la console NetApp .

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

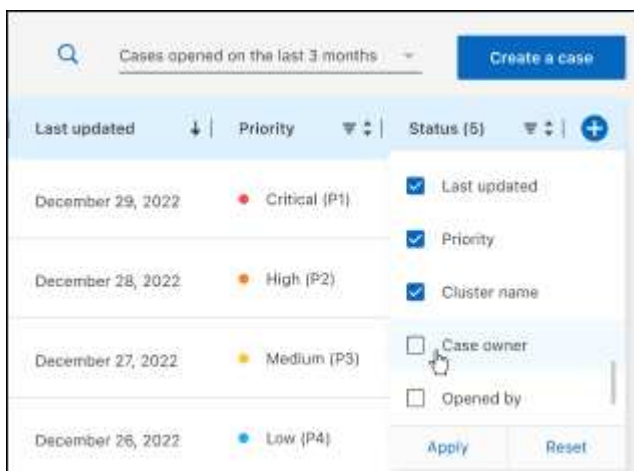
3. Modifiez éventuellement les informations qui s'affichent dans le tableau :
 - Sous **cas de l'organisation**, sélectionnez **Afficher** pour afficher tous les cas associés à votre société.
 - Modifiez la plage de dates en choisissant une plage de dates exacte ou en choisissant une autre période.



- Filtrez le contenu des colonnes.



- Modifiez les colonnes qui apparaissent dans le tableau en sélectionnant, puis en [Icône plus qui apparaît dans le tableau] choisissant les colonnes que vous souhaitez afficher.



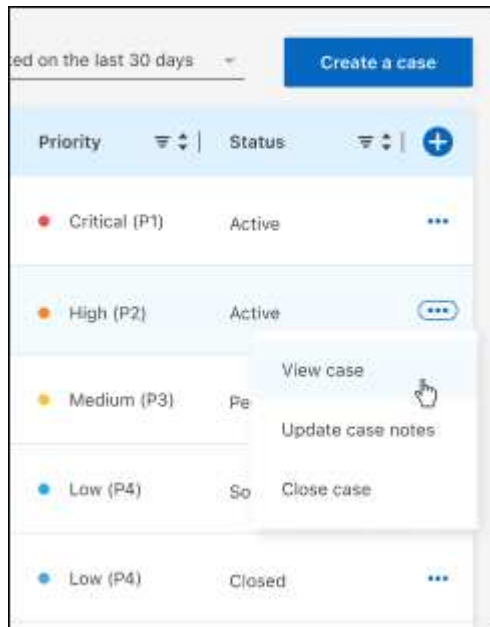
4. Gérer un dossier existant en sélectionnant et en [Icône avec trois points qui apparaît dans la dernière

colonne du tableau] 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**.



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.