



Documentazione relativa agli aggiornamenti del software BlueXP

BlueXP software updates

NetApp
August 12, 2024

Sommario

Documentazione relativa agli aggiornamenti del software BlueXP	1
Note di rilascio	2
Novità degli aggiornamenti software BlueXP	2
Inizia subito con gli aggiornamenti di ONTAP	3
Ulteriori informazioni sugli aggiornamenti software BlueXP	3
Prerequisiti per aggiornare ONTAP utilizzando gli aggiornamenti software BlueXP	4
Avvio rapido per aggiornare ONTAP utilizzando gli aggiornamenti software BlueXP	4
Accedere agli aggiornamenti software BlueXP	5
Domande frequenti sugli aggiornamenti software BlueXP	5
Utilizzare gli aggiornamenti software BlueXP	7
Scegliere la versione di destinazione ONTAP 9,10 o successiva	7
Correggere e riconoscere i blocchi ONTAP	8
Aggiornamento completo del sistema storage ONTAP	9
Verificare lo stato dell'aggiornamento del sistema storage ONTAP	9
Conoscenza e supporto	10
Registrati per ricevere assistenza	10
Richiedi assistenza	14
Note legali	20
Copyright	20
Marchi	20
Brevetti	20
Direttiva sulla privacy	20
Open source	20

Documentazione relativa agli aggiornamenti del software BlueXP

Note di rilascio

Novità degli aggiornamenti software BlueXP

Scopri le novità degli aggiornamenti software BlueXP .

07 agosto 2024

Aggiornamento ONTAP

Il servizio di aggiornamenti software di BlueXP offre agli utenti un'esperienza di aggiornamento senza problemi, riducendo i rischi e garantendo ai clienti la possibilità di sfruttare appieno le funzionalità di ONTAP.

Ulteriori informazioni su ["Aggiornamenti software BlueXP "](#).

Inizia subito con gli aggiornamenti di ONTAP

Ulteriori informazioni sugli aggiornamenti software BlueXP

È possibile aggiornare il sistema di storage ONTAP per sfruttare le nuove e migliorate funzioni mediante gli aggiornamenti software BlueXP . Ciò può aiutarti a ridurre i costi, accelerare i carichi di lavoro critici e migliorare la sicurezza.

Il servizio di aggiornamenti software BlueXP consente ai clienti di ottimizzare gli aggiornamenti ONTAP. Automatizza i processi di valutazione, pianificazione ed esecuzione. Il consulente di upgrade intelligente prevede quali versioni si adattano meglio all'ambiente specifico, consigliando le versioni per risolvere i problemi, migliorare l'efficienza e aumentare la sicurezza del sistema, consentendo ai clienti di scegliere l'opzione migliore per soddisfare le loro esigenze. Quindi distribuisce il pacchetto software ed esegue automaticamente l'aggiornamento non distributivo automatizzato (ANDU), indipendente dai servizi di supporto.

Sistemi supportati

Sistemi ONTAP

È possibile completare l'aggiornamento di ONTAP utilizzando il servizio aggiornamenti software di BlueXP solo se si utilizza ONTAP 9,10 o versioni successive.

Le seguenti informazioni forniscono il processo di aggiornamento del software per diverse versioni di ONTAP:

Versione ONTAP corrente	Processo di aggiornamento
9,12 e superiore	Tutti i passaggi dell'aggiornamento ONTAP avvengono in BlueXP .
da 9,10 a 9,12	La preparazione per l'aggiornamento ONTAP avviene nelle schermate di aggiornamento del software BlueXP . Verrà visualizzato Gestione sistema per eseguire l'aggiornamento effettivo di ONTAP. Per eseguire tutti i passaggi dell'aggiornamento ONTAP in BlueXP , è necessario "impostare un connettore" .
da 9,8 a 9,10	La preparazione per l'aggiornamento ONTAP avviene nelle schermate di aggiornamento del software BlueXP . Verrà visualizzato Gestione sistema per eseguire l'aggiornamento effettivo di ONTAP.
Inferiore a 9,7	L'aggiornamento ONTAP automatico non è supportato per questo cluster. È necessario aggiornare ONTAP manualmente. Per ulteriori informazioni, vedere "aggiorna manualmente i tuoi sistemi storage" .

Vantaggi dell'utilizzo degli aggiornamenti software BlueXP

L'aggiornamento del sistema di storage ONTAP può aiutarti a migliorare performance, sicurezza e funzionalità del tuo sistema di storage.

Alcuni dei benefici dell'aggiornamento del sistema storage ONTAP sono:

- Puoi accedere alle funzionalità e ai miglioramenti più recenti offerti da ONTAP, come nuovi protocolli, servizi dati e opzioni di integrazione del cloud.
- È possibile correggere eventuali bug o vulnerabilità che possono influire sulla stabilità, sull'affidabilità o sulla sicurezza del sistema.
- È possibile ottimizzare le prestazioni e l'efficienza del sistema applicando le patch e i miglioramenti più recenti.
- Puoi garantire la compatibilità e l'interoperabilità con altri prodotti NetApp, applicazioni di terze parti e cloud provider.
- Puoi beneficiare del supporto e della manutenzione continui offerti da NetApp per le versioni più recenti del sistema operativo ONTAP.

Costo

NetApp non addebita alcun costo per l'utilizzo del servizio.

Prerequisiti per aggiornare ONTAP utilizzando gli aggiornamenti software BlueXP

Inizia verificando la preparazione del tuo ambiente operativo, dell'accesso, dell'accesso alla rete e del browser Web.

Per utilizzare gli aggiornamenti software BlueXP , è necessario assicurarsi che l'ambiente soddisfi tutti i requisiti.

- Dovrebbe essere disponibile un account BlueXP valido.
- L'ambiente di lavoro è impostato in BlueXP .
- Administrator Privileges è disponibile per eseguire l'aggiornamento del software utilizzando Gestione sistema.
- Le credenziali di amministratore sono disponibili per il cluster desiderato durante l'esecuzione dell'aggiornamento software.
- Tutti i nodi nel cluster inviano dati AutoSupport.
- Tutti i nodi devono essere eseguiti su ONTAP 9,10 o versioni successive.
- I nodi non devono trovarsi in una configurazione MetroCluster.

Avvio rapido per aggiornare ONTAP utilizzando gli aggiornamenti software BlueXP

Di seguito è riportata una panoramica dei passaggi necessari per iniziare a utilizzare gli aggiornamenti software di BlueXP . I collegamenti all'interno di ogni passaggio consentono di accedere a una pagina che fornisce ulteriori dettagli.



Esaminare i prerequisiti

["Assicurati che il tuo ambiente soddisfi questi requisiti".](#)

2

Aggiorna il tuo sistema storage ONTAP

È necessario completare tutte le attività per aggiornare il sistema di archiviazione ONTAP.

- ["Identificare la versione di destinazione di ONTAP"](#).
- ["Bloccare e riconoscere i blocchi"](#).
- ["Aggiornamenti completi del sistema di storage ONTAP"](#).

3

E adesso?

Dopo aver aggiornato il sistema di archiviazione ONTAP, ecco le operazioni da eseguire successivamente.

["Verificare lo stato dell'aggiornamento del sistema storage ONTAP"](#).

Accedere agli aggiornamenti software BlueXP

È possibile utilizzare gli aggiornamenti software di BlueXP accedendo a NetApp BlueXP .

Per accedere a BlueXP, puoi utilizzare le credenziali del sito di supporto NetApp oppure iscriverti per un login cloud NetApp utilizzando la tua email e una password. ["Scopri di più sull'accesso"](#).

Fasi

1. Aprire un browser Web e accedere a ["Console BlueXP"](#).

Viene visualizzata la pagina di accesso a NetApp BlueXP.

2. Accedere a BlueXP.
3. Dal menu di navigazione BlueXP sinistro, selezionare **integrità > aggiornamenti software**.

Domande frequenti sugli aggiornamenti software BlueXP

Queste FAQ possono essere utili se stai cercando una risposta rapida a una domanda.

Qual è l'URL di aggiornamento del software BlueXP ?

Per l'URL, in un browser, immettere: ["https://console.bluexp.netapp.com/"](https://console.bluexp.netapp.com/) Per accedere alla console BlueXP .

È necessaria una licenza per utilizzare gli aggiornamenti software di BlueXP ?

Non è richiesto un file di licenza NetApp (NLF).

Perché non riesco a visualizzare il cluster nella scheda della cronologia anche dopo aver aggiornato la versione ONTAP del cluster?

Sono necessarie da 2 a 3 ore per la visualizzazione del cluster nella scheda History (Cronologia). Una volta aggiornata la versione ONTAP del cluster, viene generato AutoSupport. Sono necessarie da 2 a 3 ore per elaborare i dati AutoSupport e riflettere l'ultima versione di ONTAP.

Perché vedo la versione precedente di ONTAP nella dashboard degli aggiornamenti software anche

dopo aver aggiornato la versione ONTAP del cluster?

Sono necessarie da 2 a 3 ore per la visualizzazione del cluster nella scheda History (Cronologia). Una volta aggiornata la versione ONTAP del cluster, viene generato AutoSupport. Sono necessarie da 2 a 3 ore per elaborare i dati AutoSupport e riflettere l'ultima versione di ONTAP.

Perché vedo diverse schermate per diversi aggiornamenti?

Ciò è dovuto alla versione corrente di ONTAP e alla mancata disponibilità del connettore BlueXP per i cluster. BlueXP Connector esegue l'aggiornamento ONTAP all'interno di BlueXP e non richiede di uscire da BlueXP per un aggiornamento. Per informazioni sul processo di aggiornamento di ONTAP per diverse versioni di ONTAP, vedere "[Sistemi ONTAP supportati](#)".

Cosa devo fare per scoprire i cluster?

Per eseguire l'aggiornamento del ONTAP per il cluster desiderato, sono necessari l'IP del cluster ONTAP e le credenziali di amministratore per la connessione al cluster. Nell'ambito del rilevamento dei cluster, è necessario fornire tali informazioni in modo che l'update del ONTAP possa essere eseguito automaticamente.

Utilizzare gli aggiornamenti software BlueXP

Scegliere la versione di destinazione ONTAP 9,10 o successiva

Prima di scegliere la versione ONTAP per il sistema di storage, è molto importante identificare i vantaggi e comprendere i rischi associati alla versione di destinazione di ONTAP.

È possibile scegliere la versione di destinazione e confrontarla con la versione corrente per comprendere i vantaggi derivanti dall'aggiornamento alla versione specifica su ONTAP. Potete anche vedere i rischi che saranno risolti e i nuovi rischi (se esistenti) che sorgeranno all'aggiornamento alla specifica versione di ONTAP.



È possibile utilizzare questa funzione solo se si utilizza ONTAP 9,10 o versioni successive.

Fasi

1. Dal menu di navigazione BlueXP sinistro, selezionare **integrità > aggiornamenti software**.

Viene visualizzato l'elenco dei cluster che richiedono un aggiornamento software. È possibile effettuare l'aggiornamento alla versione di destinazione consigliata o scegliere un'altra versione.

Se...	Eeguire questa operazione...
Si desidera aggiornare alla versione consigliata	<ol style="list-style-type: none">1. Nella colonna versione di destinazione, fare clic su Confronta versioni per visualizzare i vantaggi delle funzioni e i rischi derivanti dall'aggiornamento alla versione ONTAP consigliata.2. Selezionare e visualizzare le informazioni sui rischi che verranno risolti, sui rischi che continueranno a rimanere e sui nuovi rischi che verranno introdotti dopo l'aggiornamento.3. In alternativa, fare clic su Download update plan (Scarica piano di aggiornamento) per scaricare una copia del piano di aggiornamento.4. Fare clic su Avvia aggiornamento per avviare il processo di aggiornamento.

Se...	Eeguire questa operazione...
Scegliere un'altra versione	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nella colonna versione di destinazione, fare clic sul menu a discesa e selezionare Scegli altre versioni. 2. Selezionare la versione per visualizzare i vantaggi e i rischi delle funzioni. 3. Selezionare e visualizzare le informazioni sui rischi che verranno risolti, sui rischi che continueranno a rimanere e sui nuovi rischi che verranno introdotti dopo l'aggiornamento. 4. In alternativa, fare clic su Download update plan (Scarica piano di aggiornamento) per scaricare una copia del piano di aggiornamento. 5. Fare clic su Avvia aggiornamento per avviare il processo di aggiornamento.

Correggere e riconoscere i blocchi ONTAP

Dopo aver identificato la versione di destinazione di ONTAP per il sistema di storage ONTAP, è necessario correggere e riconoscere tutti i blocchi e rivedere gli avvisi prima di aggiornare il sistema di storage ONTAP.

La correzione e la conferma di tutti i blocchi è obbligatoria e garantisce un processo di aggiornamento del software senza interruzioni.

Fasi

1. Dal menu di navigazione BlueXP sinistro, selezionare **integrità > aggiornamenti software**.

Viene visualizzato l'elenco dei cluster che richiedono un aggiornamento software.

2. Identifica la versione di destinazione di ONTAP per il tuo sistema storage. Per informazioni sull'identificazione della versione di destinazione di ONTAP, vedere "[Scegliere la versione di destinazione ONTAP 9,10 o successiva](#)".

3. Dopo aver deciso la versione di destinazione di ONTAP, fare clic su **prepara per l'aggiornamento** per avviare il processo di aggiornamento.

Viene visualizzato l'elenco dei blocchi e delle avvertenze.

4. Selezionare il blocco per visualizzare le istruzioni per correggere il blocco.
5. Eseguire manualmente i passaggi forniti per correggere il blocco.
6. Selezionare i blocchi che sono stati corretti e fare clic su **Conferma selezione** per confermare che i blocchi sono stati corretti.



È necessario correggere e confermare tutti i blocchi per procedere con l'aggiornamento.

1. Fare clic sulla scheda **Avvertenze** per rivedere gli avvisi prima di procedere con l'aggiornamento del software.

2. Fare clic sulla scheda **Conferma** per visualizzare i blocchi che sono stati corretti.
3. Fare clic su **continua per aggiornare** per procedere con il processo di aggiornamento.

Aggiornamento completo del sistema storage ONTAP

Dopo aver identificato la versione di destinazione di ONTAP, corretto e riconosciuto tutti i blocchi, è possibile completare l'aggiornamento del sistema di storage ONTAP.

Fasi

1. Dal menu di navigazione BlueXP sinistro, selezionare **integrità > aggiornamenti software**.

Viene visualizzato l'elenco dei cluster che richiedono un aggiornamento software.

2. Identifica la versione di destinazione di ONTAP per il tuo sistema storage. Per informazioni sull'identificazione della versione di destinazione di ONTAP, vedere "[Scegliere la versione di destinazione ONTAP 9,10 o successiva](#)".
3. Correggere e riconoscere i blocchi ONTAP. Per informazioni sul fissaggio dei blocchi, vedere "[Correggere e riconoscere i blocchi ONTAP](#)".
4. Leggere e accettare il contratto di licenza per l'utente finale.

Attendere il recupero dell'immagine ONTAP.

5. Fare clic su **Installa aggiornamento** per completare il processo di aggiornamento.

Verificare lo stato dell'aggiornamento del sistema storage ONTAP

Al termine del processo di aggiornamento di ONTAP, è necessario controllare lo stato dell'aggiornamento di ONTAP.

Fasi

1. Dal menu di navigazione BlueXP sinistro, selezionare **integrità > aggiornamenti software**.
2. Fare clic sulla scheda **Cronologia** per visualizzare lo stato dell'aggiornamento di ONTAP.



Sono necessarie da 2 a 3 ore affinché il cluster rifletta nella scheda History (Cronologia).

Conoscenza e supporto

Registrati per ricevere assistenza

È necessaria la registrazione del supporto per ricevere supporto tecnico specifico per BlueXP e le relative soluzioni e servizi storage. È inoltre necessaria la registrazione del supporto per abilitare i flussi di lavoro chiave per i sistemi Cloud Volumes ONTAP.

La registrazione per il supporto non attiva il supporto NetApp per un file service provider cloud. Per supporto tecnico relativo a un file service di un cloud provider, alla sua infrastruttura o a una soluzione che utilizza il servizio, fare riferimento a "Guida in linea" nella documentazione BlueXP relativa a quel prodotto.

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

Panoramica sulla registrazione del supporto

Esistono due forme di registrazione per attivare i diritti di supporto:

- Registrazione dell'abbonamento al supporto per l'ID account BlueXP (il numero di serie a 20 cifre 960xxxxxxxxx nella pagina Support Resources di BlueXP).

Questa funzione funge da unico ID di abbonamento al supporto per qualsiasi servizio all'interno di BlueXP. Ogni abbonamento al supporto a livello di account BlueXP deve essere registrato.

- Registrazione dei numeri di serie Cloud Volumes ONTAP associati a un abbonamento nel mercato del provider cloud (si tratta di numeri di serie 909201xxxxxxxx a 20 cifre).

Questi numeri seriali sono comunemente denominati *numeri seriali PAYGO* e vengono generati da BlueXP al momento dell'implementazione di Cloud Volumes ONTAP.

La registrazione di entrambi i tipi di numeri di serie offre funzionalità come l'apertura di ticket di supporto e la generazione automatica dei casi. La registrazione viene completata aggiungendo account del sito di supporto NetApp a BlueXP come descritto di seguito.

Registrare l'account BlueXP per il supporto NetApp

Per registrarsi al supporto e attivare i diritti di supporto, un utente del proprio account BlueXP deve associare un account del sito di supporto NetApp al proprio account di accesso BlueXP. La modalità di registrazione al supporto NetApp dipende dal fatto che si disponga già di un account NetApp Support Site (NSS).

Cliente esistente con un account NSS

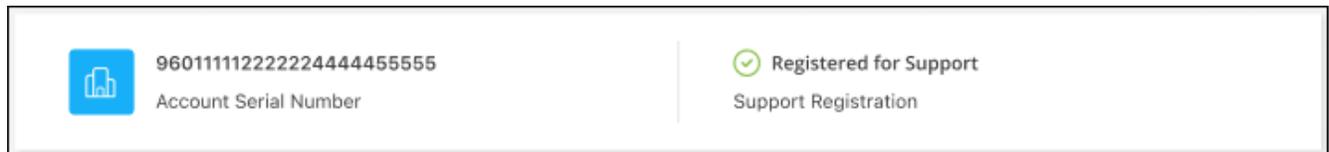
Se sei un cliente NetApp con un account NSS, devi semplicemente registrarti per ricevere supporto tramite BlueXP.

Fasi

1. Nella parte superiore destra della console BlueXP, selezionare l'icona Impostazioni e selezionare **credenziali**.

2. Selezionare **User Credentials** (credenziali utente).
3. Selezionare **Aggiungi credenziali NSS** e seguire la richiesta di autenticazione del sito di supporto NetApp.
4. Per confermare che la procedura di registrazione è stata eseguita correttamente, selezionare l'icona Guida e selezionare **supporto**.

La pagina **risorse** dovrebbe mostrare che il tuo account è registrato per il supporto.



Si noti che gli altri utenti di BlueXP non visualizzeranno lo stesso stato di registrazione del supporto se non hanno associato un account del sito di supporto NetApp al proprio login BlueXP. Tuttavia, ciò non significa che il tuo account BlueXP non sia registrato per il supporto. Se un utente dell'account ha seguito questa procedura, l'account è stato registrato.

Cliente esistente ma nessun account NSS

Se sei un cliente NetApp con licenze e numeri di serie esistenti ma *no* account NSS, devi creare un account NSS e associarlo al tuo login BlueXP.

Fasi

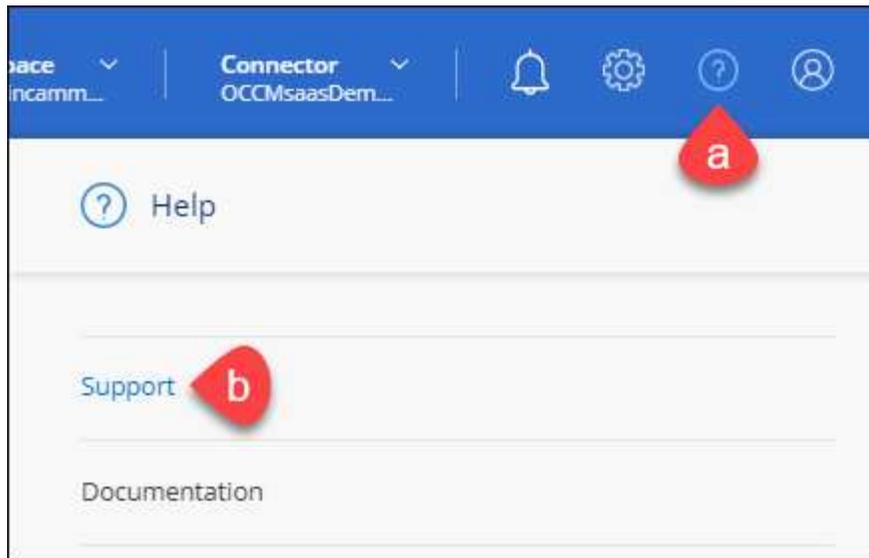
1. Creare un account per il sito del supporto NetApp completando il "[Modulo di registrazione per l'utente del sito di supporto NetApp](#)"
 - a. Assicurarsi di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **cliente/utente finale NetApp**.
 - b. Assicurarsi di copiare il numero di serie dell'account BlueXP (960xxxx) utilizzato in precedenza per il campo del numero di serie. In questo modo, l'elaborazione dell'account sarà più rapida.
2. Associa il nuovo account NSS al tuo login BlueXP completando la procedura descritta in [Cliente esistente con un account NSS](#).

Novità di NetApp

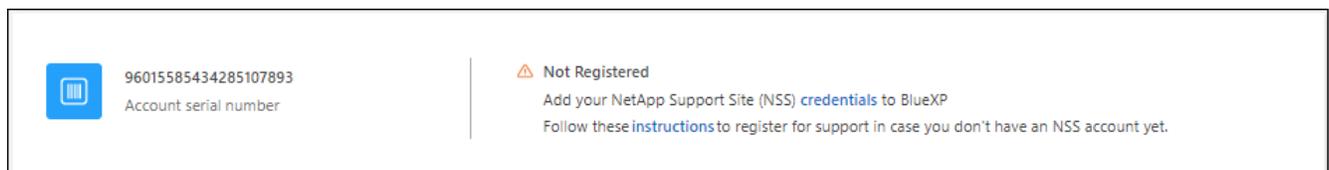
Se sei nuovo di NetApp e non disponi di un account NSS, segui i passaggi riportati di seguito.

Fasi

1. Nella parte superiore destra della console BlueXP, selezionare l'icona della Guida e selezionare **supporto**.



2. Individuare il numero di serie dell'ID account nella pagina Support Registration (registrazione supporto).



3. Accedere a "[Sito per la registrazione del supporto NetApp](#)" e selezionare **non sono un cliente NetApp registrato**.
4. Compilare i campi obbligatori (con asterischi rossi).
5. Nel campo **Product Line**, selezionare **Cloud Manager**, quindi selezionare il provider di fatturazione appropriato.
6. Copia il numero di serie del tuo account dal punto 2 precedente, completa il controllo di sicurezza, quindi conferma di aver letto la Global Data Privacy Policy di NetApp.

Viene immediatamente inviata un'e-mail alla casella di posta fornita per finalizzare questa transazione sicura. Controllare le cartelle di spam se l'e-mail di convalida non arriva in pochi minuti.

7. Confermare l'azione dall'interno dell'e-mail.

La conferma invia la tua richiesta a NetApp e ti consiglia di creare un account NetApp Support Site.

8. Creare un account per il sito del supporto NetApp completando il "[Modulo di registrazione per l'utente del sito di supporto NetApp](#)"
 - a. Assicurarsi di selezionare il livello utente appropriato, che in genere è **cliente/utente finale NetApp**.
 - b. Assicurarsi di copiare il numero di serie dell'account (960xxxx) utilizzato in precedenza per il campo del numero di serie. In questo modo, l'elaborazione dell'account sarà più rapida.

Al termine

NetApp dovrebbe contattarti durante questo processo. Si tratta di un esercizio di assunzione per i nuovi utenti.

Una volta ottenuto l'account per il sito di supporto NetApp, associare l'account al login BlueXP completando la procedura descritta in [Cliente esistente con un account NSS](#).

Associare le credenziali NSS per il supporto Cloud Volumes ONTAP

Per attivare i seguenti flussi di lavoro chiave per Cloud Volumes ONTAP, è necessario associare le credenziali del sito di supporto NetApp all'account BlueXP:

- Registrazione dei sistemi Cloud Volumes ONTAP pay-as-you-go per il supporto

È necessario fornire l'account NSS per attivare il supporto per il sistema e accedere alle risorse di supporto tecnico di NetApp.

- Implementazione di Cloud Volumes ONTAP con la propria licenza (BYOL)

È necessario fornire l'account NSS in modo che BlueXP possa caricare la chiave di licenza e attivare l'abbonamento per il periodo di validità dell'acquisto. Sono inclusi gli aggiornamenti automatici per i rinnovi dei termini.

- Aggiornamento del software Cloud Volumes ONTAP alla versione più recente

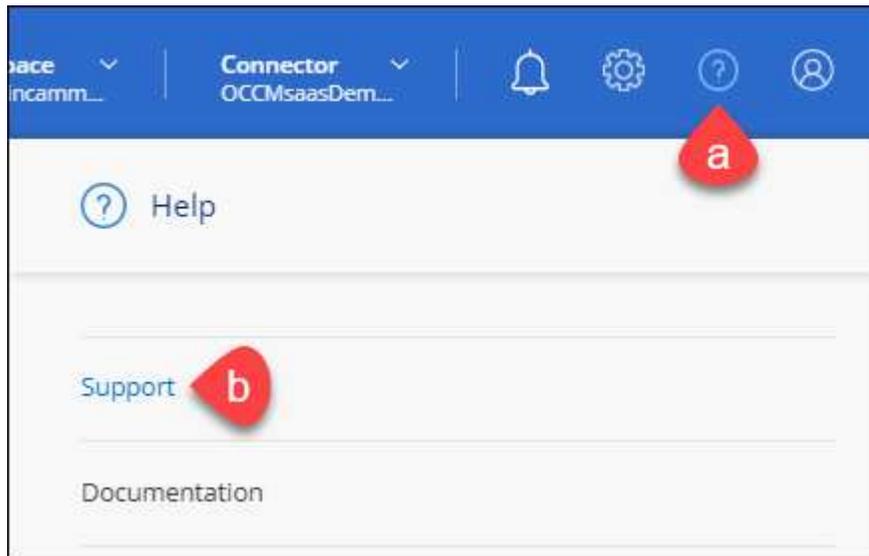
L'associazione delle credenziali NSS all'account BlueXP è diversa dall'account NSS associato a un account utente BlueXP.

Queste credenziali NSS sono associate all'ID account BlueXP specifico. Gli utenti che appartengono all'account BlueXP possono accedere a queste credenziali da **Support > NSS Management**.

- Se disponi di un account a livello di cliente, puoi aggiungere uno o più account NSS.
- Se disponi di un account partner o reseller, puoi aggiungere uno o più account NSS, ma non possono essere aggiunti insieme agli account a livello di cliente.

Fasi

1. Nella parte superiore destra della console BlueXP, selezionare l'icona della Guida e selezionare **supporto**.



2. Selezionare **Gestione NSS > Aggiungi account NSS**.
3. Quando richiesto, selezionare **continua** per essere reindirizzato a una pagina di accesso Microsoft.

NetApp utilizza Microsoft Entra ID come provider di identità per i servizi di autenticazione specifici per il supporto e la licenza.

4. Nella pagina di accesso, fornire l'indirizzo e-mail e la password registrati del NetApp Support Site per eseguire il processo di autenticazione.

Queste azioni consentono a BlueXP di utilizzare il tuo account NSS per download di licenze, verifica dell'aggiornamento software e registrazioni di supporto future.

Tenere presente quanto segue:

- L'account NSS deve essere un account a livello di cliente (non un account guest o temporaneo). Puoi avere più account NSS a livello di cliente.
- Se si tratta di un account di livello partner, può essere presente un solo account NSS. Se si tenta di aggiungere account NSS a livello di cliente ed esiste un account a livello di partner, viene visualizzato il seguente messaggio di errore:

"Il tipo di cliente NSS non è consentito per questo account, in quanto esistono già utenti NSS di tipo diverso."

Lo stesso vale se si dispone di account NSS a livello di cliente preesistenti e si tenta di aggiungere un account a livello di partner.

- Una volta effettuato l'accesso, NetApp memorizzerà il nome utente NSS.

Si tratta di un ID generato dal sistema che viene mappato all'e-mail. Nella pagina **NSS Management**, è possibile visualizzare la propria e-mail dal ******* menu.

- Se è necessario aggiornare i token delle credenziali di accesso, nel menu è disponibile anche l'opzione **Aggiorna credenziali *****.

Questa opzione richiede di effettuare nuovamente l'accesso. Il token per questi account scade dopo 90 giorni. Verrà inviata una notifica per avvisare l'utente.

Richiedi assistenza

NetApp fornisce supporto per BlueXP e i suoi servizi cloud in diversi modi. Sono disponibili opzioni complete di supporto autonomo gratuito 24 ore su 24, 7 giorni su 7, come articoli della knowledge base (KB) e un forum della community. La registrazione al supporto include il supporto tecnico remoto via web ticketing.

Ottieni supporto per un file service del cloud provider

Per supporto tecnico relativo a un file service di un cloud provider, alla sua infrastruttura o a una soluzione che utilizza il servizio, fare riferimento a "Guida in linea" nella documentazione BlueXP relativa a quel prodotto.

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

Per ricevere supporto tecnico specifico di BlueXP e delle relative soluzioni e servizi storage, utilizza le opzioni di supporto descritte di seguito.

Utilizzare le opzioni di supporto automatico

Queste opzioni sono disponibili gratuitamente, 24 ore su 24, 7 giorni su 7:

- Documentazione

La documentazione BlueXP attualmente visualizzata.

- ["Knowledge base"](#)

Cercare nella Knowledge base di BlueXP articoli utili per la risoluzione dei problemi.

- ["Community"](#)

Unisciti alla community BlueXP per seguire le discussioni in corso o crearne di nuove.

Crea un caso con il supporto NetApp

Oltre alle opzioni di supporto autonomo sopra descritte, puoi collaborare con uno specialista del supporto NetApp per risolvere eventuali problemi dopo l'attivazione del supporto.

Prima di iniziare

- Per utilizzare la funzionalità **Crea un caso**, è necessario innanzitutto associare le credenziali del sito di supporto NetApp all'accesso a BlueXP . ["Scopri come gestire le credenziali associate all'accesso a BlueXP"](#)
- Se stai aprendo un caso per un sistema ONTAP con un numero di serie, il tuo account NSS deve essere associato al numero di serie di quel sistema.

Fasi

1. In BlueXP, selezionare **Guida > supporto**.
2. Nella pagina **risorse**, scegliere una delle opzioni disponibili in supporto tecnico:
 - a. Selezionare **Chiamateci** se si desidera parlare con qualcuno al telefono. Viene visualizzata una pagina su netapp.com che elenca i numeri di telefono che è possibile chiamare.
 - b. Selezionare **Crea un caso** per aprire un ticket con uno specialista del supporto NetApp:
 - **Servizio:** Selezionare il servizio a cui è associato il problema. Ad esempio, BlueXP quando si tratta di un problema di supporto tecnico relativo a flussi di lavoro o funzionalità all'interno del servizio.
 - **Ambiente di lavoro:** Se applicabile allo storage, selezionare **Cloud Volumes ONTAP** o **on-premise** e quindi l'ambiente di lavoro associato.

L'elenco degli ambienti di lavoro rientra nell'ambito dell'account, dell'area di lavoro e del connettore BlueXP selezionato nel banner superiore del servizio.
 - **Priorità caso:** Scegliere la priorità per il caso, che può essere bassa, Media, alta o critica.

Per ulteriori informazioni su queste priorità, passare il mouse sull'icona delle informazioni accanto al nome del campo.
 - **Descrizione del problema:** Fornire una descrizione dettagliata del problema, inclusi eventuali messaggi di errore o procedure di risoluzione dei problemi che sono state eseguite.
 - **Indirizzi e-mail aggiuntivi:** Inserisci indirizzi e-mail aggiuntivi se desideri informare qualcun altro

del problema.

- **Allegato (opzionale):** Carica fino a cinque allegati, uno alla volta.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: Txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

The screenshot shows a web form for creating a support case. At the top, it says 'ntapitdemo' with an edit icon and 'NetApp Support Site Account'. Below this is a horizontal line. There are two dropdown menus: 'Service' with 'Select' and 'Working Enviroment' (note the typo) with 'Select'. Below these is a 'Case Priority' dropdown menu with 'Low - General guidance' and an information icon. The 'Issue Description' section has a text area with the placeholder text 'Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.'. Below that is an 'Additional Email Addresses (Optional)' text input field with 'Type here' and an information icon. At the bottom is an 'Attachment (Optional)' section with a file selection area showing 'No files selected', an 'Upload' button with an upward arrow icon, and a trash icon with a hand cursor over it and an information icon.

Al termine

Viene visualizzata una finestra a comparsa con il numero del caso di supporto. Uno specialista del supporto NetApp esaminerà il tuo caso e ti contatterà al più presto.

Per una cronologia dei casi di supporto, è possibile selezionare **Impostazioni > sequenza temporale** e cercare le azioni "Crea caso di supporto". Un pulsante all'estrema destra consente di espandere l'azione per visualizzare i dettagli.

È possibile che venga visualizzato il seguente messaggio di errore quando si tenta di creare un caso:

"Non sei autorizzato a creare un caso per il servizio selezionato"

Questo errore potrebbe indicare che l'account NSS e la società di registrazione a cui è associato non sono la stessa società di registrazione per il numero di serie dell'account BlueXP (ad es. 960xxxx) o il numero di serie

dell'ambiente di lavoro. È possibile richiedere assistenza utilizzando una delle seguenti opzioni:

- Utilizza la chat integrata nel prodotto
- Inviare un caso non tecnico all'indirizzo <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestire i casi di supporto (anteprima)

È possibile visualizzare e gestire i casi di supporto attivi e risolti direttamente da BlueXP. Puoi gestire i casi associati al tuo account NSS e alla tua azienda.

La gestione del caso è disponibile come anteprima. Intendiamo perfezionare questa esperienza e aggiungere miglioramenti alle prossime release. Inviaci un feedback utilizzando la chat in-product.

Tenere presente quanto segue:

- La dashboard di gestione dei casi nella parte superiore della pagina offre due visualizzazioni:
 - La vista a sinistra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi dall'account NSS dell'utente fornito.
 - La vista a destra mostra il totale dei casi aperti negli ultimi 3 mesi a livello aziendale in base all'account NSS dell'utente.

I risultati della tabella riflettono i casi correlati alla vista selezionata.

- È possibile aggiungere o rimuovere colonne di interesse e filtrare il contenuto di colonne come priorità e Stato. Altre colonne offrono funzionalità di ordinamento.

Per ulteriori informazioni, consulta la procedura riportata di seguito.

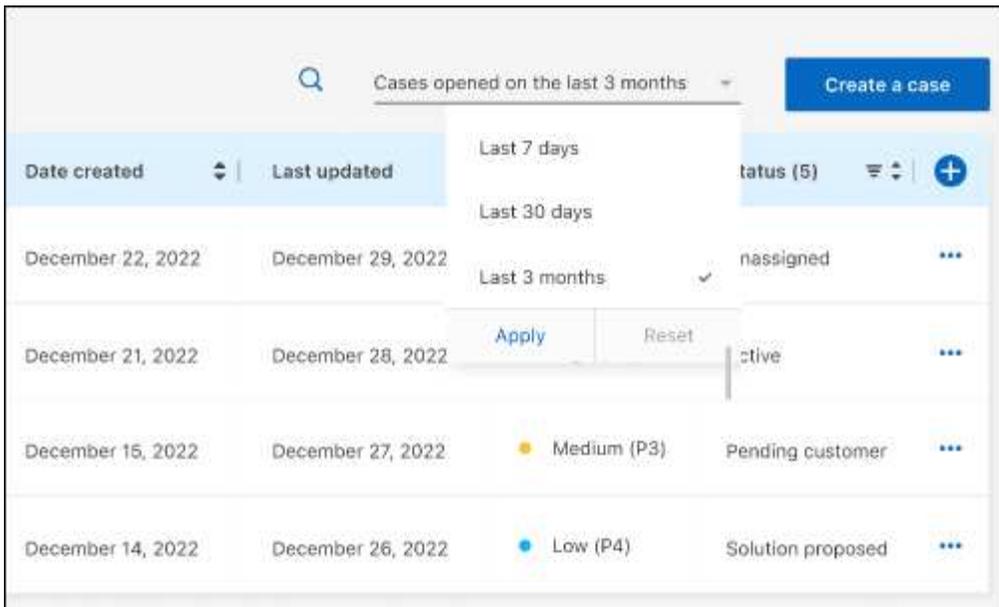
- A livello di caso, offriamo la possibilità di aggiornare le note del caso o chiudere un caso che non è già in stato chiuso o in attesa di chiusura.

Fasi

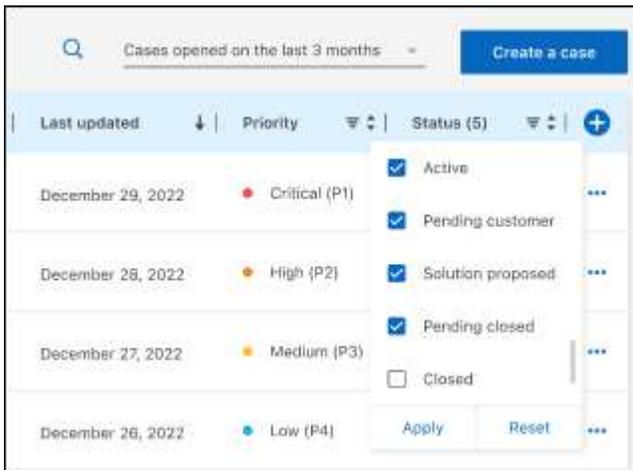
1. In BlueXP, selezionare **Guida > supporto**.
2. Selezionare **Gestione casi** e, se richiesto, aggiungere l'account NSS a BlueXP.

La pagina **Gestione del caso** mostra i casi aperti relativi all'account NSS associato all'account utente BlueXP. Si tratta dello stesso account NSS visualizzato nella parte superiore della pagina **gestione NSS**.

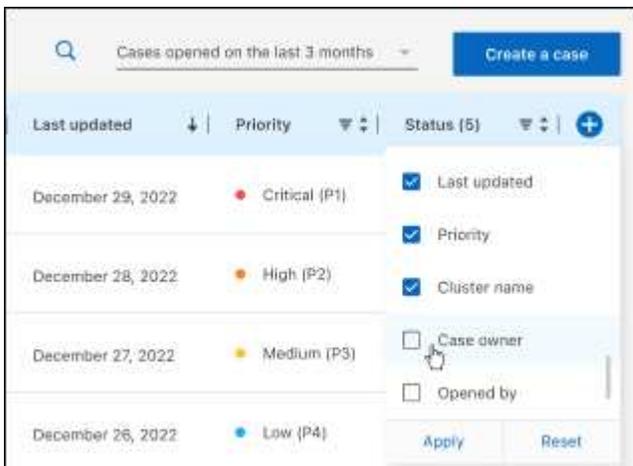
3. Se si desidera, modificare le informazioni visualizzate nella tabella:
 - In **Organization's Cases** (casi dell'organizzazione), selezionare **View** (Visualizza) per visualizzare tutti i casi associati alla società.
 - Modificare l'intervallo di date scegliendo un intervallo di date esatto o scegliendo un intervallo di tempo diverso.



- Filtrare il contenuto delle colonne.



- Modificare le colonne visualizzate nella tabella selezionando  e scegliendo le colonne che si desidera visualizzare.

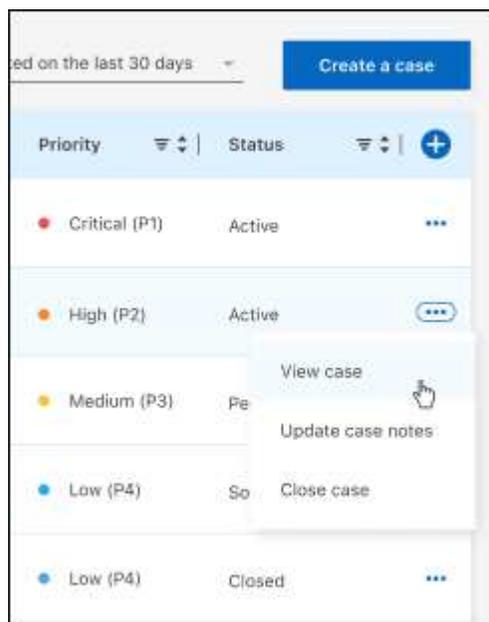


4. Gestire un caso esistente selezionando **...** e selezionando una delle opzioni disponibili:

- **Visualizza caso:** Visualizza tutti i dettagli relativi a un caso specifico.
- **Aggiorna note sul caso:** Fornisci ulteriori dettagli sul problema oppure seleziona **carica file** per allegare fino a un massimo di cinque file.

Gli allegati sono limitati a 25 MB per file. Sono supportate le seguenti estensioni di file: Txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

- **Chiudi caso:** Fornisci i dettagli sul motivo per cui stai chiudendo il caso e seleziona **Chiudi caso**.



Note legali

Le note legali forniscono l'accesso a dichiarazioni di copyright, marchi, brevetti e altro ancora.

Copyright

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

Marchi

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati nella pagina dei marchi NetApp sono marchi di NetApp, Inc. Altri nomi di società e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.

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

Brevetti

Un elenco aggiornato dei brevetti di proprietà di NetApp è disponibile all'indirizzo:

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

Direttiva sulla privacy

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

Open source

I file di avviso forniscono informazioni sul copyright e sulle licenze di terze parti utilizzate nel software NetApp.

Informazioni sul copyright

Copyright © 2024 NetApp, Inc. Tutti i diritti riservati. Stampato negli Stati Uniti d'America. Nessuna porzione di questo documento soggetta a copyright può essere riprodotta in qualsiasi formato o mezzo (grafico, elettronico o meccanico, inclusi fotocopie, registrazione, nastri o storage in un sistema elettronico) senza previo consenso scritto da parte del detentore del copyright.

Il software derivato dal materiale sottoposto a copyright di NetApp è soggetto alla seguente licenza e dichiarazione di non responsabilità:

IL PRESENTE SOFTWARE VIENE FORNITO DA NETAPP "COSÌ COM'È" E SENZA QUALSIVOGLIA TIPO DI GARANZIA IMPLICITA O ESPRESSA FRA CUI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ E IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, CHE VENGONO DECLINATE DAL PRESENTE DOCUMENTO. NETAPP NON VERRÀ CONSIDERATA RESPONSABILE IN ALCUN CASO PER QUALSIVOGLIA DANNO DIRETTO, INDIRETTO, ACCIDENTALE, SPECIALE, ESEMPLARE E CONSEGUENZIALE (COMPRESI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, PROCUREMENT O SOSTITUZIONE DI MERCI O SERVIZI, IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO O PERDITA DI DATI O PROFITTI OPPURE INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE) CAUSATO IN QUALSIVOGLIA MODO O IN RELAZIONE A QUALUNQUE TEORIA DI RESPONSABILITÀ, SIA ESSA CONTRATTUALE, RIGOROSA O DOVUTA A INSOLVENZA (COMPRESA LA NEGLIGENZA O ALTRO) INSORTA IN QUALSIASI MODO ATTRAVERSO L'UTILIZZO DEL PRESENTE SOFTWARE ANCHE IN PRESENZA DI UN PREAVVISO CIRCA L'EVENTUALITÀ DI QUESTO TIPO DI DANNI.

NetApp si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento qualunque prodotto descritto nel presente documento senza fornire alcun preavviso. NetApp non si assume alcuna responsabilità circa l'utilizzo dei prodotti o materiali descritti nel presente documento, con l'eccezione di quanto concordato espressamente e per iscritto da NetApp. L'utilizzo o l'acquisto del presente prodotto non comporta il rilascio di una licenza nell'ambito di un qualche diritto di brevetto, marchio commerciale o altro diritto di proprietà intellettuale di NetApp.

Il prodotto descritto in questa guida può essere protetto da uno o più brevetti degli Stati Uniti, esteri o in attesa di approvazione.

LEGENDA PER I DIRITTI SOTTOPOSTI A LIMITAZIONE: l'utilizzo, la duplicazione o la divulgazione da parte degli enti governativi sono soggetti alle limitazioni indicate nel sottoparagrafo (b)(3) della clausola Rights in Technical Data and Computer Software del DFARS 252.227-7013 (FEB 2014) e FAR 52.227-19 (DIC 2007).

I dati contenuti nel presente documento riguardano un articolo commerciale (secondo la definizione data in FAR 2.101) e sono di proprietà di NetApp, Inc. Tutti i dati tecnici e il software NetApp forniti secondo i termini del presente Contratto sono articoli aventi natura commerciale, sviluppati con finanziamenti esclusivamente privati. Il governo statunitense ha una licenza irrevocabile limitata, non esclusiva, non trasferibile, non cedibile, mondiale, per l'utilizzo dei Dati esclusivamente in connessione con e a supporto di un contratto governativo statunitense in base al quale i Dati sono distribuiti. Con la sola esclusione di quanto indicato nel presente documento, i Dati non possono essere utilizzati, divulgati, riprodotti, modificati, visualizzati o mostrati senza la previa approvazione scritta di NetApp, Inc. I diritti di licenza del governo degli Stati Uniti per il Dipartimento della Difesa sono limitati ai diritti identificati nella clausola DFARS 252.227-7015(b) (FEB 2014).

Informazioni sul marchio commerciale

NETAPP, il logo NETAPP e i marchi elencati alla pagina <http://www.netapp.com/TM> sono marchi di NetApp, Inc. Gli altri nomi di aziende e prodotti potrebbero essere marchi dei rispettivi proprietari.