知識とサポート
Astra Control Service

NetApp
April 15, 2024

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ja-jp/astra-control-service/support/register-support.html on April 15, 2024. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

知識とサポート 1
サポートに登録します 1
トラブルシューティング 3
ヘルプを表示します 3

知識とサポート

サポートに登録します

アカウントを設定すると、 Astra Control は自動的にアカウントを登録してサポートを受けようとします。登録できない場合は、手動で登録してサポートを受けることができます。ネットアップのテクニカルサポートに問い合わせるには、サポート登録が必要です。

サポート登録を確認します

Astra Control には、サポート登録を確認できる Support Status フィールドがあります。

手順

1. [サポート] を選択します。
2. [サポートステータス] フィールドを確認します。

   サポートステータスは「 Not Registered 」から始まりますが、完了すると「 In-Progress 」に変わり、最後に「 Registered 」に変わります。

   このサポート登録ステータスは 15 分ごとにポーリングされます。NetAppの新規のお客様は、オンボーディングとサポート登録が完了するまでに最大で翌営業日までかかる場合があります。シリアル番号が 48 時間以内に「 Registered 」と表示されない場合は、 astra.feedback@netapp.com を使用してネットアップに連絡するか、から手動で登録してください https://register.netapp.com。

シリアル番号を取得します

アカウントに登録すると、 Astra Control は、会社について入力した情報を使用して、「 941 」で始まる 20 桁のネットアップシリアル番号を生成します。

ネットアップのシリアル番号は Astra Control のアカウントです。Web チケットを開くときは、このシリアル番号を使用する必要があります。

シリアル番号は、 Astra Control インターフェイスの * Support * ページから確認できます。

サポート利用資格をアクティブ化します

Astra Control がサポート用のアカウントを自動的に登録できなかった場合は、 Astra Control に関連付けられたネットアップのシリアル番号を登録して、サポート利用資格を有効にする必要があります。サポート登録には、次の 2 つのオプションがあります。

1. ネットアップの現在のお客様がネットアップサポートサイト（ NSS ）の SSO アカウントをお持ちの場合
2. ネットアップサポートサイト（ NSS ）の SSO アカウントをお持ちでない新しいネットアップのお客様

オプション **1** ：ネットアップの既存のサポートサイト（ **NSS** ）アカウントをお持ちのお客様

手順

1. に移動します "クラウドデータサービスサポート登録" ページ
2. 「 I am already registered as a NetApp customer 」 * を選択します。
3. ログインするには、ネットアップサポートサイトのクレデンシャルを入力してください。

   [Existing Customer Registration]ページが表示されます。

4. フォームに必要な情報を入力します。
   a. 名前、会社名、 E メールアドレスを入力します。
   b. 製品ラインとして[Astra Control Service]*を選択します。
   c. 課金プロバイダを選択します。
   d. シリアル番号を入力します。
   e. [送信] を選択します。

結果

「登録が正常に送信されました」ページにリダイレクトしてください。登録に関連付けられているメールアドレスには、数分以内に「お使いの製品は現在サポート対象です」という電子メールが送信されます。

これは、該当するシリアル番号に対するワンタイムサポート登録です。

オプション **2** ：ネットアップサポートサイト（ **NSS** ）アカウントをお持ちでない新規のお客様

手順

1. に移動します "クラウドデータサービスサポート登録" ページ
2. 「 I am not a registered NetApp Customer* 」を選択します。

   [New Customer Registration]ページが表示されます。

3. フォームに必要な情報を入力します。
   a. 名前、会社情報、連絡先情報を入力します。
   b. [Product Line]として[Astra Control Service]*を選択します。
   c. 課金プロバイダを選択します。
   d. シリアル番号を入力します。
   e. キャプチャ値を入力します。
   f. チェックボックスをオンにして、NetAppプライバシーポリシーを読んだことを確認します。
   g. [送信] を選択します。

      送信された登録から確認の E メールが届きます。エラーが発生しない場合は、「登録が正常に送信されました」ページにリダイレクトされます。また、 1 時間以内に「お使いの製品はサポート対象になりました」という E メールも送信されます。

   これは、該当するシリアル番号に対するワンタイムサポート登録です。

4. ネットアップの新規のお客様の場合は、サポートをアクティブにするためのネットアップサポートサイト

（ NSS ）ユーザアカウントを作成し、テクニカルサポートのチャットや Web でのチケット発行をサポートポータルにアクセスできるようにする必要もあります。

にアクセスします "ネットアップサポート登録サイト" このタスクを実行します。新しく登録した Astra Control のシリアル番号を入力して、プロセスを迅速に進めることができます。

トラブルシューティング

発生する可能性のある一般的な問題を回避する方法について説明します。

https://kb.netapp.com/Cloud/Astra/Control

を参照してください。

- "トラブルシューティング"

ヘルプを表示します

ネットアップでは、 Astra Control をさまざまな方法でサポートしています。ナレッジベース（KB）記事やDiscordチャネルなど、24時間365日利用可能な無料のセルフサポートオプションをご用意しています。Astra Control アカウントには、 Web チケット発行によるリモートテクニカルサポートが含まれています。

最初に実行する必要があります "ネットアップのシリアル番号のサポートを有効にします" これらの非セルフサービスサポートオプションを使用するには、次の手順に従います。チャットや Web でのチケット発行、ケース管理には、ネットアップサポートサイト（ NSS ）の SSO アカウントが必要です。

メインメニューから * Support * タブを選択すると、 Astra Control UI からサポートオプションにアクセスできます。

セルフサポート

次のオプションは、 24 時間 365 日無料で利用できます。

- "ナレッジベース"

  Astra Control に関する記事、 FAQ 、またはトラブルシューティング情報を検索します。

- ドキュメント

  現在表示しているドキュメントサイトです。

- "Discordの助けを得なさい"

  thePubカテゴリのAstraに移動して、他のユーザやエキスパートと交流しましょう。

- フィードバック用 E メール

  astra.feedback@netapp.com に電子メールを送信して、あなたの考え、アイデア、懸念事項をお知らせく

ださい。

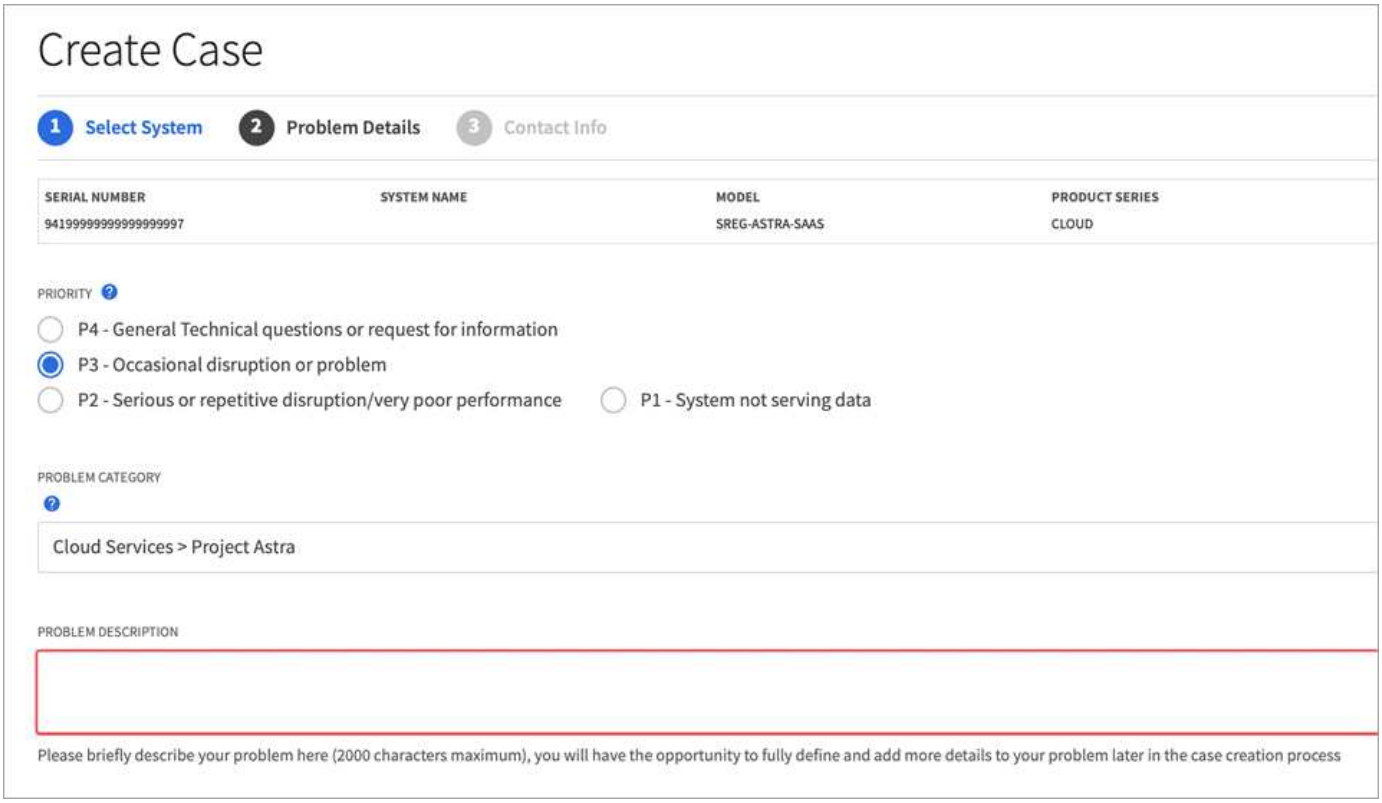
サブスクリプションサポート

上記のセルフサポートオプションに加え、ネットアップサポートエンジニアと協力して問題を解決できます "ネットアップのシリアル番号のサポートを有効にします"。

Astra Control のシリアル番号を有効にすると、を作成してネットアップのテクニカルサポートリソースにアクセスできるようになります "サポートチケット"。

クラウドデータサービス > Astra * を選択します。

Web チケットを開くには、「 941 」のシリアル番号を使用してください。 "シリアル番号の詳細については、こちらをご覧ください"。



著作権に関する情報

Copyright © 2024 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S.このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータ ソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用権を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用権については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、http://www.netapp.com/TMに記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。