



BlueXPの運用耐障害性に関するドキュメント

BlueXP operational resiliency

NetApp
July 12, 2024

目次

BlueXPの運用耐障害性に関するドキュメント	1
リリースノート	2
新機能	2
はじめに	3
BlueXPの運用耐障害性について説明します	3
BlueXPの運用耐障害性に関する前提条件	3
BlueXPの優れた運用耐障害性をすばやく実現	4
BlueXPの運用耐障害性を設定	4
BlueXPの優れた運用耐障害性	5
BlueXPの運用耐障害性に関するFAQ	5
BlueXPの耐運用性を活用	7
セキュリティリスクの問題をレビューして修正	7
セキュリティリスクの問題をレビューします	7
問題を自動的に修正します	8
Ansible Playbookを使用してリスクを修正	8
修正ステータスを確認します	9
知識とサポート	10
サポートに登録します	10
ヘルプを表示します	14
法的通知	20
著作権	20
商標	20
特許	20
プライバシーポリシー	20
オープンソース	20

BlueXPの運用耐障害性に関するドキュメント

リリースノート

新機能

BlueXPの優れた運用耐障害性機能の新機能をご紹介します。

2023年4月2日

新しいBlueXPの運用耐障害性サービスとIT運用リスクの自動修復サービスを使用すると、システム停止や障害が発生する前に推奨される修正策を実装できます。

運用の耐障害性は、アラートとイベントを分析してサービスとソリューションの健全性、アップタイム、パフォーマンスを維持するのに役立つサービスです。

"BlueXPの運用耐障害性の詳細については、[こちらをご覧ください](#)。"

はじめに

BlueXPの運用耐障害性について説明します

BlueXPの運用の耐障害性は、アラートとイベントを分析してサービスとソリューションの健全性、アップタイム、パフォーマンスを維持するのに役立つサービスです。運用の耐障害性サービスとIT運用リスクの自動修正提案を使用すると、システム停止や障害が発生する前に推奨される修正策を実装できます。

このBlueXPサービスでは、BlueXP Digital Advisor (Active IQ) のガイダンスに基づいて、NetApp ONTAP クラスタへの修正プログラムを実装します。このサービスは、ファームウェアやソフトウェアの設定の問題など、セキュリティの脆弱性を検出します。

BlueXPの運用耐障害性を利用するメリット

BlueXPの運用耐障害性には、次のようなメリットがあります。

- クラスタでの修正手順の自動化
- ダッシュボードの[Summary]ビューには、各リスクの修正の状態が表示されます
- 実行されたさまざまなアクションを追跡できるログ

BlueXPの優れた運用耐障害性

運用の耐障害性サービスを使用すると、次の目標を達成できます。

- 自動化されたワークフローにより、ストレージ環境に影響を及ぼすリスクを検出し、リスクを軽減するための措置を講じることができます。
- セキュリティの脆弱性に関連する問題など、運用上の推奨事項を確認して対処します。

コスト

ネットアップは、このサービスの利用に対して料金を請求することはありません。

サポートされている環境

BlueXPの運用耐障害性機能は、オンプレミスのNetApp ONTAP クラスタを分析します。

BlueXPの運用耐障害性に関する前提条件

まず、運用環境、ログイン、ネットワークアクセス、Webブラウザの準備状況を確認します。

運用の耐障害性サービスを使用するには、環境がすべての要件を満たしていることを確認する必要があります。

- Webブラウザからのログインやネットワークアクセスなど、BlueXPのすべての要件を満たす環境が必要で

す。

を参照してください ["BlueXPクイックスタート"](#) および ["BlueXPのネットワーク情報"](#)。

- このサービスでは、すべてのクラスタがBlueXPデジタルアドバイザー（Active IQ）で監視されている必要があります。そのためには、アセットでAutoSupportが有効になっている必要があります。を参照してください ["BlueXP Digital Advisorドキュメント"](#)。
- クラスタへのアクセスクレデンシャルが必要です。
- 自動修正を実行するには、BlueXP Connectorが必要です。BlueXPの運用の耐障害性を使用して修正を開始する前に、BlueXPコネクタが適切に配置されて有効になっている、ONTAP システムが検出されている場合に役立ちます。コネクタが適切に配置されていない場合は、運用復元サービスがそれらのプロセスを案内します。代わりにAnsibleファイルを使用して修正する場合は、BlueXP Connectorは必要ありません。

BlueXPの優れた運用耐障害性をすばやく実現

ここでは、BlueXPの運用に耐障害性を導入するために必要な手順の概要を示します。各ステップ内のリンクから、詳細が記載されたページに移動できます。

1

前提条件を確認する

["環境がこれらの要件を満たしていることを確認します"](#)。

2

運用の耐障害性サービスをセットアップします

["サービスをセットアップする手順を実行します"](#)。

3

次の手順

サービスのセットアップが完了したら、次の手順を実行します。

- ["セキュリティリスクの問題をレビューして修正"](#)。
- ["自動的に修正"](#)。
- ["Ansible Playbookを使用して問題を解決"](#)。
- ["リスクの修正ステータスを確認"](#)。

BlueXPの運用耐障害性を設定

BlueXPの運用の耐障害性を活用するための第一歩は、環境内の監視ツールからデータを利用できるようにすることです。

サービスを設定するには、次の手順を実行します。

- レビュー ["前提条件"](#) 環境の準備が整っていることを確認します
- 必要に応じて、サービスを使用する前に、BlueXPでコネクタを作成します

- 必要に応じて、このサービスを使用する前に、BlueXPでクラスタを検出します

BlueXPでコネクタを作成します

BlueXP ConnectorにはNetApp ONTAP マシンへのクレデンシャルが含まれているため、耐障害性運用サービスがセキュリティリスクをアドバイスし、問題解決を実行できます。

BlueXPで直接コネクタを作成し、そのコネクタを運用の耐障害性サービスで使用できます。または、クラスタを確認するプロセスを開始し、そのプロセスの途中でコネクタを導入します。

サービスを使用する前にBlueXPでコネクタを作成する方法については、該当するBlueXPのドキュメントを参照してください ["コネクタの作成方法"](#)。

BlueXPでクラスタを検出します

セットアップの一環として、BlueXPでクラスタ名、IP、ユーザ名、パスワードを特定します。

手順については、BlueXPのドキュメントを参照してください ["クラスタを特定する方法"](#)。

BlueXPの優れた運用耐障害性

NetApp BlueXPにログインすると、BlueXPの運用耐障害性を利用できます。

BlueXPにログインするには、NetApp Support Site のクレデンシャルを使用するか、Eメールとパスワードを使用してネットアップクラウドへのログインにサインアップします。 ["ログインの詳細については、こちらをご覧ください"](#)。

手順

1. Webブラウザを開き、にアクセスします ["BlueXPコンソール"](#)。

NetApp BlueXPのログインページが表示されます。

2. BlueXPにログインします。
3. BlueXPの左側のナビゲーションで、**[健全性]>[運用の耐障害性]**を選択します。

BlueXPの運用耐障害性に関するFAQ

この FAQ は、質問に対する簡単な回答を探している場合に役立ちます。

BlueXPの優れた運用耐障害性

- BlueXPの運用耐障害性に関するURLは何ですか？*

URLの場合は、ブラウザで次のように入力します。 ["https://console.bluexp.netapp.com/"](https://console.bluexp.netapp.com/)

ライセンス

- BlueXPの運用耐障害性を使用するにはライセンスが必要ですか？*

ネットアップライセンスファイル（NLF）は必要ありません。

BlueXPの耐運用性を活用

セキュリティリスクの問題をレビューして修正

BlueXPの耐障害性機能を使用すると、ファームウェアの問題に関連するセキュリティリスクを確認し、修正措置を実施できます。

推奨事項はシステムレベルまたはノードレベルで提供されます。

リスクを確認したら、次の2つの方法でリスクを修正できます。

- サービスに修正を実施してもらい、問題を修正してもらいます。
- 設定タスクを実行できるオープンソースの導入システムであるAnsible Playbookをダウンロードし、そのPlaybookで推奨される操作を実行します。

運用の耐障害性サービスを使用すると、次の目標を達成できます。

- "セキュリティリスクの問題をレビューします"
- "自動的に修正"
- "Ansible Playbookを使用して修正"
- "リスクの修正ステータスを確認"

セキュリティリスクの問題をレビューします

運用の耐障害性を備えたBlueXPは、オンプレミスのONTAP クラスタのセキュリティリスクを特定します。

リスクを確認し、自動修正措置を実行するには、次のプロセスを実行します。

- BlueXPでコネクタを作成します（運用の耐障害性サービス用のコネクタがない場合）。
- クラスタを検出します（サービスに対してクラスタが存在しない場合）。
- 修正措置を実施するか、Ansible Playbookをダウンロード
- 修正ステータスを表示します。

手順

1. BlueXPの左側のナビゲーションで、**[健全性]>[リスクの修正]**を選択します。
2. リスクのリストで、**[影響レベル]**列でソートして、最も高いリスクから順に確認します。
3. リスクを選択して詳細を確認します。
4. **[Remediate risk]**を選択します。
5. 次のいずれかを実行します。
 - 各クラスタについて、**[Remediate]**を選択します。

この操作により、問題 が自動的に修正されます（修正を開始するために*[Execute]*を選択したあと）。に進みます "[リスクの問題を自動的に修正](#)"。

- Ansibleプレイブックを使用して問題を自分で修正するには、*[Download]*を選択します。に進みます "[リスクの問題をAnsible Playbookで修正](#)"。

問題を自動的に修正します

BlueXPの運用の耐障害性で*[Remediate]*オプションを選択した場合は、修正プログラムを実装できます。

手順

1. BlueXPの左側のナビゲーションで、[健全性]>>[リスクの修正]*を選択します。
2. [Risk Remediation]ページで、[Impact Level]列でソートして、最も高いリスクから順に確認します。
3. リスクを選択し、*[Remediate risk]*を選択します。
4. 各クラスタについて、*[Remediate]*を選択します。

手順は、問題 に応じて表示されます。BlueXP Connectorが存在する場合やクラスタが既知の場合、このページの一部のオプションは表示されません。

- コネクタが存在しない場合、またはまだ有効になっていない場合は、[コネクタの作成]ページが表示され、コネクタを作成できます。コネクタは存在するがアクティブでない場合は、クラウドプロバイダサービスで有効にする必要があります。

詳細については、BlueXPのドキュメントを参照してください "[コネクタの作成方法](#)"。

- クラスタが存在しない場合は、クラスタを識別するページが表示されます。

詳細については、BlueXPのドキュメントを参照してください "[クラスタを特定する方法](#)"。

5. コネクタを導入してクラスタが検出されたら、修正措置を確認します。

[**Remediate**]オプションを選択して、サービスが修正を実装するようにした場合は、[Review and Execute Required Fix]ページが表示されます。

6. リスクやその他の情報を確認します。
7. [*** Execute**] を選択します。

このアクションにより、コネクタがデプロイされ（まだ実行されていない場合）、クラスタが検出され、修正がダウンロードされ、選択したクラスタに修正が自動的に実装されます。

8. 修正プログラムのステータスを表示するには、[Remediation Status]ページでクラスタ名をメモします。

Ansible Playbookを使用してリスクを修正

セキュリティリスクを確認し、問題を修正するために従うことができるAnsibleプレイブックをダウンロードできます。

設定タスクを実行できるオープンソースの導入システムであるAnsible Playbookをダウンロードできます。Ansibleを使用するには、同じディレクトリに格納されているインベントリファイルとヘルパーファイルを使用するPlaybookファイルを実行するだけです。

必要なもの

Ansibleプレイブックを実行するには、システムがネットワーク経由でクラスターIPにアクセスできる必要があります。

手順

1. BlueXPの左側のナビゲーションで、**[健全性]>*>[リスクの修正]***を選択します。
2. リスクのリストで、**[影響レベル]**列でソートして、最も高いリスクから順に確認します。
3. リスクを選択し、***[Remediate risk]***を選択します。
4. 問題を自分で修正するために使用するAnsible Playbookをダウンロードするには、***[Download]***を選択します。

選択した場所にローカルマシンにAnsible Playbookがインストールされます。Playbookはzipファイルとしてダウンロードされます。このファイルには複数のYMLファイルが含まれています。

5. ダウンロードフォルダでAnsible Playbookを探します。
6. Ansible Playbookを実行します。

```
$ ansible-playbook <playbook.yml>
```

Ansible Playbookの使用方法については、を参照してください "[Ansibleのドキュメント](#)"。

7. プレイブックの指示に従います。

修正ステータスを確認します

修正のステータスはいつでも確認できます。実行中、完了、失敗のいずれであるかを確認できます。

手順

1. BlueXPの左側のナビゲーションで、**[健全性]>*>[修正ステータス]***を選択します。

[Remediation Status]ページが表示されます。

2. 問題の詳細を表示するには、問題を選択して展開します。

知識とサポート

サポートに登録します

BlueXPとそのストレージソリューションおよびサービスに固有のテクニカルサポートを受けるには、サポート登録が必要です。Cloud Volumes ONTAPシステムの主要なワークフローを有効にするには、サポート登録も必要です。

サポートに登録しても、クラウドプロバイダのファイルサービスでNetAppのサポートは有効になりません。クラウドプロバイダのファイルサービスとそのインフラ、またはサービスを使用する解決策に関連するテクニカルサポートについては、該当する製品のBlueXPドキュメントの「困ったときは」を参照してください。

- ["ONTAP 対応の Amazon FSX"](#)
- ["Azure NetApp Files の特長"](#)
- ["Cloud Volumes Service for Google Cloud"](#)

サポート登録の概要

サポート資格を有効にする登録には、次の2つの形式があります。

- BlueXPアカウントIDサポートサブスクリプションの登録(BlueXPの[サポートリソース]ページにある20桁の960xxxxxxxxxシリアル番号)。

これは、BlueXP内のすべてのサービスのシングルサポートサブスクリプションIDとして機能します。各BlueXPアカウントレベルのサポート契約が登録されている必要があります。

- クラウドプロバイダのマーケットプレイスでのサブスクリプションに関連付けられているCloud Volumes ONTAP のシリアル番号を登録している (909201xxxxxxxxのシリアル番号)。

これらのシリアル番号は、通常PAY_GOシリアル番号と呼ばれ、Cloud Volumes ONTAP の導入時にBlueXPによって生成されます。

両方のタイプのシリアル番号を登録することで、サポートチケットのオープンやケースの自動生成などの機能を利用できます。登録を完了するには、以下の手順でNetApp Support Site (NSS) アカウントをBlueXPに追加してください。

NetAppサポートにBlueXPアカウントを登録します

サポートに登録してサポート利用資格をアクティブ化するには、BlueXPアカウントの1人のユーザがNetApp Support SiteアカウントをBlueXPログインに関連付ける必要があります。ネットアップサポートへの登録方法は、NetApp Support Site (NSS) アカウントがあるかどうかによって異なります。

NSSアカウントをお持ちの既存のお客様

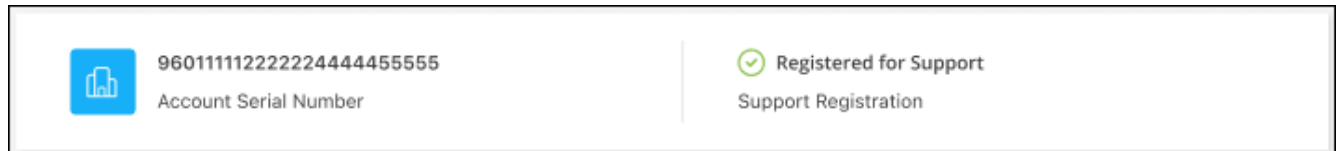
NSSアカウントをお持ちのネットアップのお客様は、BlueXPからサポートに登録するだけで済みます。

手順

1. BlueXPコンソールの右上で、[設定]アイコンを選択し、*[クレデンシャル]*を選択します。

2. [ユーザクレデンシャル]*を選択します。
3. [NSSクレデンシャルの追加]*を選択し、NetApp Support Site (NSS) 認証プロンプトに従います。
4. 登録プロセスが正常に完了したことを確認するには、[ヘルプ]アイコンを選択し、*[サポート]*を選択します。

[リソース]ページに、アカウントがサポートに登録されていることが表示されます。



他のBlueXPユーザにNetApp Support Siteアカウントが関連付けられていない場合、このサポート登録ステータスは表示されません。ただし、BlueXPアカウントがサポートに登録されていないわけではありません。アカウント内の1人のユーザがこれらの手順を実行している限り、アカウントは登録されています。

NSSアカウントを持たない既存のお客様

NetAppの既存のお客様で、ライセンスとシリアル番号は_NO_NSSアカウントしかお持ちでない場合は、NSSアカウントを作成してBlueXPログインに関連付ける必要があります。

手順

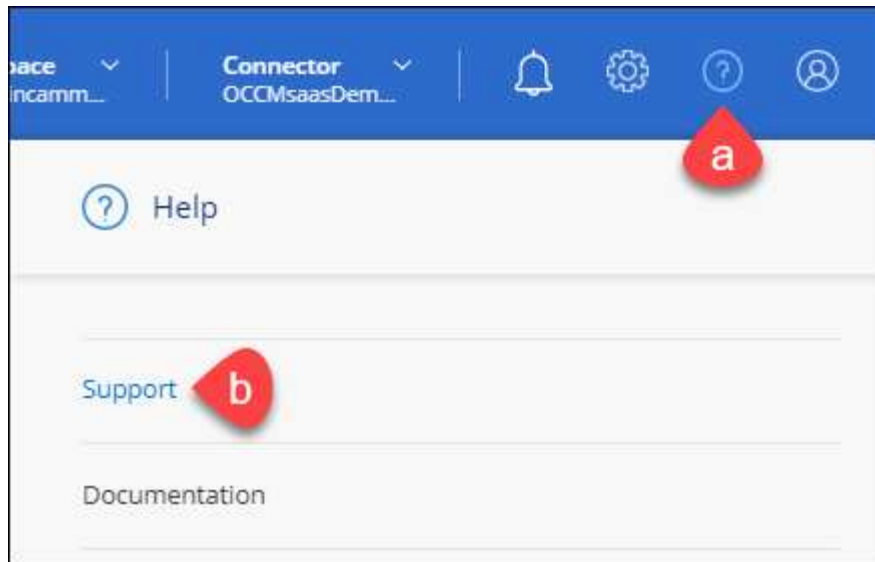
1. を実行してNetApp Support Site アカウントを作成します ["NetApp Support Site ユーザー登録フォーム"](#)
 - a. 適切なユーザレベルを選択してください。通常は*ネットアップのお客様/エンドユーザ*がこれに該当します。
 - b. 必ず、上記のシリアル番号フィールドに使用されているBlueXPアカウントのシリアル番号(960xxxx)をコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. の手順を実行して、新しいNSSアカウントをBlueXPログインに関連付けます [NSSアカウントをお持ちの既存のお客様](#)。

ネットアップのソリューションを初めて導入する場合は

ネットアップ製品を初めてご利用になり、NSSアカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

手順

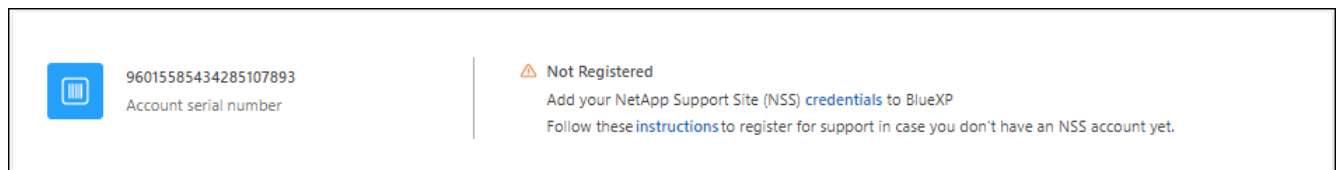
1. BlueXPコンソールの右上で、[ヘルプ]アイコンを選択し、*[サポート]*を選択します。



メニューのスクリーンショット

ト。サポートは最初に表示されるオプションです"]

2. サポート登録ページでアカウントIDのシリアル番号を確認します。



メニューのスクリーンショット。サポートは最初に表示されるオプションです"]

3. に移動します "ネットアップサポート登録サイト" 「ネットアップ登録のお客様ではありません」を選択します。
4. 必須フィールドに入力します（赤いアスタリスクのフィールド）。
5. [製品ライン（Product Line）]フィールドで、[Cloud Manager *]を選択し、該当する課金プロバイダーを選択します。
6. 上記の手順2からアカウントのシリアル番号をコピーし、セキュリティチェックを完了して、ネットアップのグローバルデータプライバシーポリシーを確認します。

この安全なトランザクションを完了するために、メールボックスに電子メールがすぐに送信されます。確認メールが数分で届かない場合は、必ずスパムフォルダを確認してください。

7. Eメールからアクションを確認します。

確認ではネットアップにリクエストが送信され、NetApp Support Site アカウントを作成することを推奨します。

8. を実行してNetApp Support Site アカウントを作成します "NetApp Support Site ユーザー登録フォーム"
 - a. 適切なユーザーレベルを選択してください。通常は*ネットアップのお客様/エンドユーザ*がこれに該当します。
 - b. シリアル番号フィールドには、上記のアカウントのシリアル番号（960xxxx）を必ずコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。

完了後

このプロセスについては、ネットアップからご連絡ください。これは、新規ユーザ向けの1回限りのオンボーディング演習です。

NetApp Support Siteアカウントを作成したら、の順序を実行してアカウントをBlueXPログインに関連付けます [NSSアカウントをお持ちの既存のお客様](#)。

Cloud Volumes ONTAPサポートのためにNSSクレデンシャルを関連付けます

NetApp Support Siteで次の主要なワークフローを有効にするには、BlueXPアカウントにクレデンシャルを関連付ける必要がCloud Volumes ONTAPあります。

- 従量課金制のCloud Volumes ONTAPシステムのサポートを登録しています

お使いのシステムのサポートを有効にし、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するには、NSS アカウントを用意する必要があります。

- お客様所有のライセンスを使用 (BYOL) する場合のCloud Volumes ONTAP の導入

ライセンスキーをBlueXPでアップロードし、購入した契約期間のサブスクリプションを有効にするには、NSSアカウントを提供する必要があります。これには、期間の更新の自動更新も含まれます。

- Cloud Volumes ONTAP ソフトウェアを最新リリースにアップグレードしています

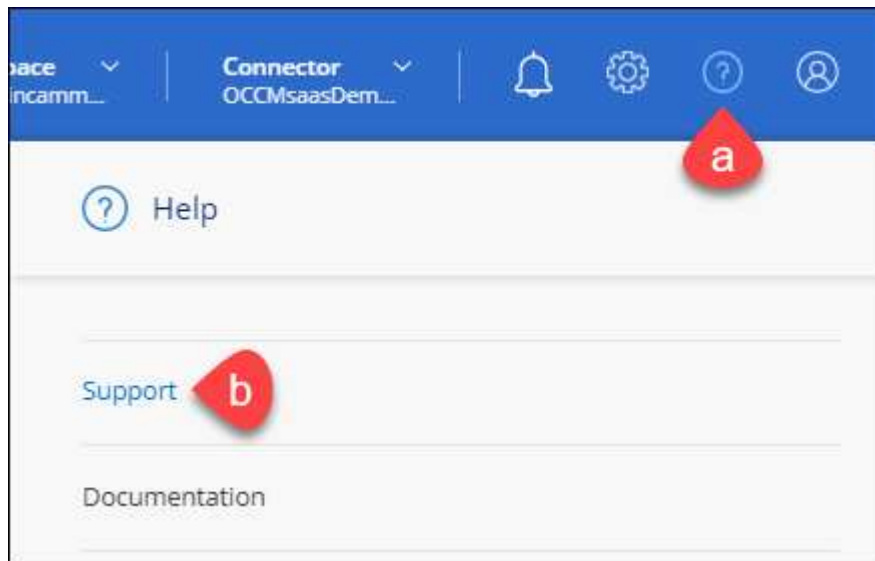
NSSクレデンシャルをBlueXPアカウントに関連付ける方法は、BlueXPユーザログインに関連付けられたNSSアカウントとは異なります。

これらのNSSクレデンシャルは、特定のBlueXPアカウントIDに関連付けられています。BlueXPアカウントに属するユーザは、*[サポート]>[NSS管理]*からこれらのクレデンシャルにアクセスできます。

- お客様レベルのアカウントをお持ちの場合は、1つ以上のNSSアカウントを追加することもできます。
- パートナーアカウントまたはリセラーアカウントをお持ちの場合は、1つ以上のNSSアカウントを追加することはできますが、お客様レベルのアカウントと一緒に追加することはできません。

手順

1. BlueXPコンソールの右上で、[ヘルプ]アイコンを選択し、*[サポート]*を選択します。



メニューのスクリーンショット。

サポートは最初に表示されるオプションです"]

2. [NSS Management]>[Add NSS Account]*を選択します。
3. プロンプトが表示されたら、*続行*を選択してMicrosoftログインページにリダイレクトします。

NetAppでは、サポートとライセンスに固有の認証サービスのIDプロバイダとしてMicrosoftエントラIDを使用します。

4. ログインページで、NetApp Support Siteの登録 E メールアドレスとパスワードを入力して認証プロセスを実行します。

これらのアクションにより、BlueXPはライセンスのダウンロード、ソフトウェアのアップグレード検証、および将来のサポート登録などの目的でNSSアカウントを使用できます。

次の点に注意してください。

- NSSアカウントは、お客様レベルのアカウントである必要があります（ゲストアカウントや一時アカウントではありません）。複数のお客様レベルのNSSアカウントを設定できます。
- NSSアカウントがパートナーレベルのアカウントの場合、作成できるNSSアカウントは1つだけです。お客様レベルのNSSアカウントを追加しようとすると、パートナーレベルのアカウントが存在する場合は、次のエラーメッセージが表示されます。

「別のタイプのNSSユーザーがすでに存在するため、このアカウントではNSS顧客タイプは許可されていません。」

既存のお客様レベルのNSSアカウントがあり、パートナーレベルのアカウントを追加しようとする場合も同様です。

- ログインに成功すると、ネットアップはNSSのユーザ名を保存します。

これはシステムによって生成されたIDで、電子メールにマッピングされます。[NSS Management]ページで、から電子メールを表示できます [...](#) メニュー。

- ログイン認証情報トークンを更新する必要がある場合は、の[認証情報の更新*]オプションも使用できます [...](#) メニュー。

このオプションを使用すると、再度ログインするように求められます。これらのアカウントのトークンは90日後に期限切れになります。このことを通知する通知が投稿されます。

ヘルプを表示します

ネットアップでは、BlueXPとそのクラウドサービス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）記事やコミュニティフォーラムなど、24時間365日利用可能な幅広いセルフサポートオプションをご用意しています。サポート登録には、Web チケット処理によるリモートテクニカルサポートが含まれます。

クラウドプロバイダのファイルサービスのサポート

クラウドプロバイダのファイルサービスとそのインフラ、またはサービスを使用する解決策に関連するテクニカルサポートについては、該当する製品のBlueXPドキュメントの「困ったときは」を参照してください。

- ["ONTAP 対応の Amazon FSX"](#)
- ["Azure NetApp Files の特長"](#)
- ["Cloud Volumes Service for Google Cloud"](#)

BlueXPおよびそのストレージソリューションとサービスに固有のテクニカルサポートを受けるには、以下に記載されているサポートオプションを使用してください。

セルフサポートオプションを使用します

次のオプションは、1日24時間、週7日間無料でご利用いただけます。

- [ドキュメント](#)

現在表示しているBlueXPのマニュアル。

- ["ナレッジベース"](#)

BlueXPナレッジベースで問題のトラブルシューティングに役立つ記事を検索します。

- ["コミュニティ"](#)

BlueXPコミュニティに参加して、進行中のディスカッションをフォローしたり、新しいディスカッションを作成したりできます。

ネットアップサポートと一緒にケースを作成します

上記のセルフサポートオプションに加え、サポートを有効にしたあとで問題が発生した場合は、ネットアップサポートの担当者と相談して解決できます。

始める前に

- [ケースの作成]*機能を使用するには、最初にNetApp Support SiteクレデンシャルをBlueXPログインに関連付ける必要があります。 ["BlueXPログインに関連付けられているクレデンシャルの管理方法について説明します"](#)。
- シリアル番号のあるONTAPシステムのケースをオープンする場合は、そのシステムのシリアル番号にNSSアカウントを関連付ける必要があります。

手順

1. BlueXPで、*[ヘルプ]>[サポート]*を選択します。
2. **[Resources]**ページで、**[Technical Support]**で次のいずれかのオプションを選択します。
 - a. 電話で誰かと話をしたい場合は、*[電話]*を選択します。netapp.comのページに移動し、電話番号が表示されます。
 - b. [ケースの作成]*を選択して、NetAppサポートスペシャリストとのチケットをオープンします。
 - **Service:**問題 が関連付けられているサービスを選択します。たとえば、サービス内のワークフローまたは機能を備えたテクニカルサポート問題 に固有のBlueXPなどです。
 - **作業環境:** ストレージに該当する場合は、* Cloud Volumes ONTAP *または*オンプレミス*を選択し、関連する作業環境を選択します。


作業環境のリストは、サービスの上部バナーで選択したBlueXPアカウント、ワークスペース、コネクタの範囲内にあります。

- ケース優先度：ケースの優先度を選択します。優先度は、[低]、[中]、[高]、[クリティカル]のいずれかになります。

これらの優先度の詳細を確認するには、フィールド名の横にある情報アイコンの上にマウスポインタを合わせます。

- *事象の説明*：実行したエラーメッセージやトラブルシューティング手順など、問題の詳細な概要を入力します。
- その他のメールアドレス：この問題を他のユーザーに知らせる場合は、追加のメールアドレスを入力します。
- 添付ファイル（オプション）：一度に1つずつ、最大5つの添付ファイルをアップロードできます。


添付ファイルはファイルあたり25 MBに制限されています。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、および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  

完了後

ポップアップにサポートケース番号が表示されます。ネットアップのサポート担当者がケースを確認し、すぐに対応させていただきます。

サポートケースの履歴を確認するには、*[設定]>[タイムライン]*を選択し、「サポートケースの作成」というアクションを検索します。右端のボタンをクリックすると、アクションを展開して詳細を表示できます。

ケースを作成しようとする、次のエラーメッセージが表示される場合があります。

"選択したサービスに対してケースを作成する権限がありません"

このエラーは、NSSアカウントとそれに関連付けられているレコードの会社が、BlueXPアカウントのシリアル番号(例960xxxx) または動作環境のシリアル番号。次のいずれかのオプションを使用して、サポートを受けることができます。

- 製品内のチャットを使用します
- テクニカル以外のケースをに送信します <https://mysupport.netapp.com/site/help>

サポートケースの管理（プレビュー）

アクティブなサポートケースと解決済みのサポートケースは、BlueXPから直接表示および管理できます。NSSアカウントと会社に関連付けられたケースを管理できます。

ケース管理はプレビューとして使用できます。今後のリリースでは、この点をさらに改良し、機能を強化する予定です。製品内のチャットでご意見をお寄せください。

次の点に注意してください。

- ページ上部のケース管理ダッシュボードには、次の2つのビューがあります。
 - 左側のビューには、指定したユーザNSSアカウントによって過去3カ月間にオープンされたケースの総数が表示されます。
 - 右側のビューには、ユーザのNSSアカウントに基づいて、過去3カ月間にオープンしたケースの総数が会社レベルで表示されます。

テーブルの結果には、選択したビューに関連するケースが反映されます。

- 目的の列を追加または削除したり、[優先度]や[ステータス]などの列の内容をフィルタリングしたりできます。他の列には、並べ替え機能だけがあります。

詳細については、以下の手順を参照してください。

- ケースごとに、ケースノートを更新したり、ステータスが「Closed」または「Pending Closed」でないケースをクローズしたりすることができます。

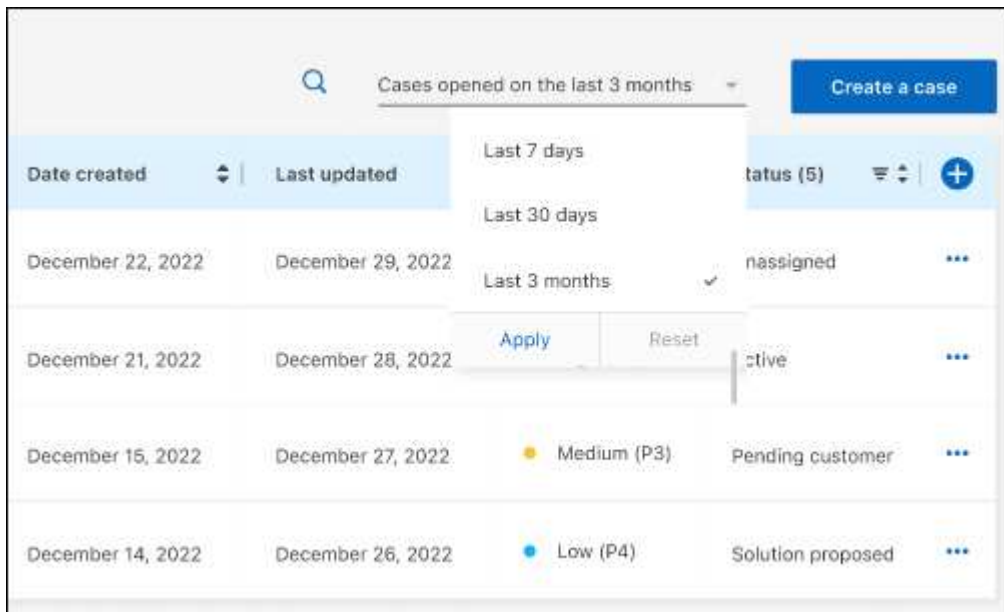
手順

1. BlueXPで、*[ヘルプ]>[サポート]*を選択します。
2. [ケース管理]*を選択し、プロンプトが表示されたらNSSアカウントをBlueXPに追加します。

ケース管理*ページには、BlueXPユーザアカウントに関連付けられたNSSアカウントに関連するオープンケースが表示されます。これは、*NSS管理*ページの上部に表示されるNSSアカウントと同じです。

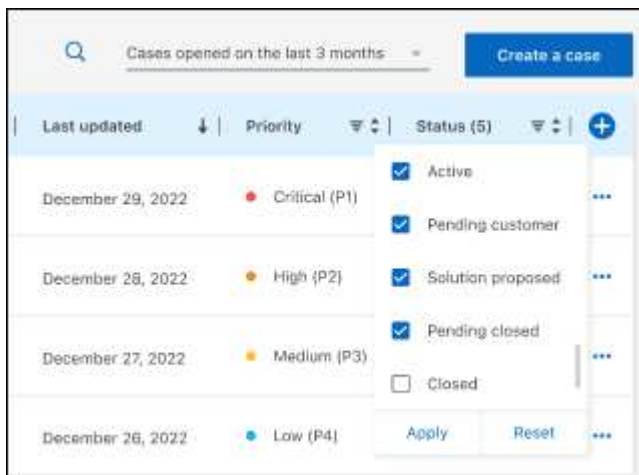
3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。

- [Organization's Cases]*で[View]*を選択すると、会社に関連付けられているすべてのケースが表示されます。
- 正確な日付範囲を選択するか、別の期間を選択して、日付範囲を変更します。




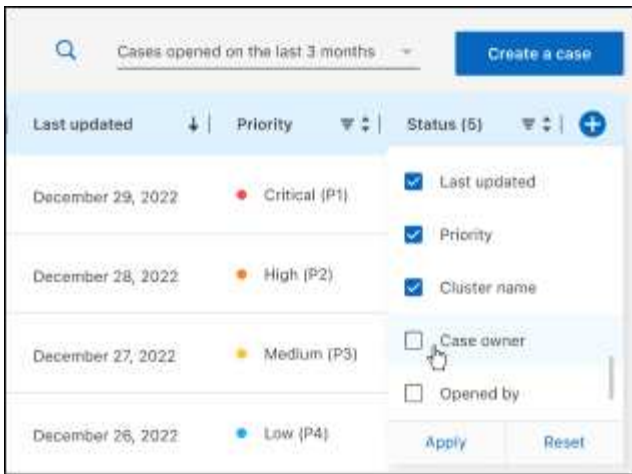
ページのテーブルの上にあるオプションのスクリーンショット。正確な日付範囲、または過去7日、30日、または3か月を選択できます。"]

- 列の内容をフィルタリングします。



列のフィルタオプションのスクリーンショット。[Active]や[Closed]など、特定のステータスに一致するケースを除外できます。"]

- テーブルに表示される列を変更するには、次に、表示する列を選択します。

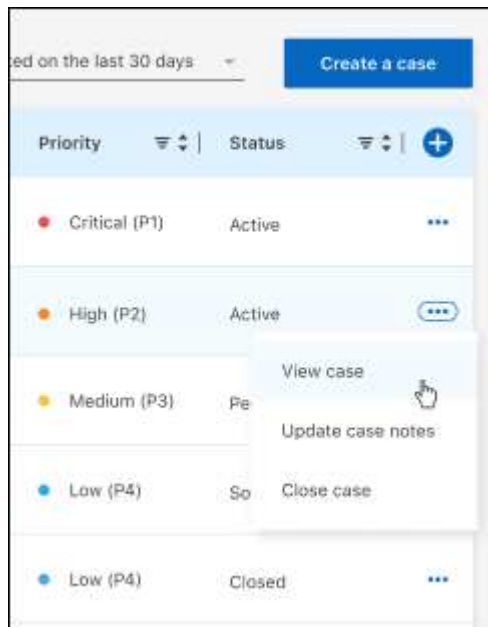


4. 既存のケースを管理するには、... 使用可能なオプションのいずれかを選択します。

- ケースの表示: 特定のケースの詳細を表示します。
- ケースノートの更新: 問題の詳細を入力するか、*ファイルのアップロード*を選択して最大5つのファイルを添付します。

添付ファイルはファイルあたり25 MBに制限されています。サポートされているファイル拡張子は、txt、log、pdf、jpg/jpeg、rtf、doc/docx、xls/xlsx、およびcsv。

- ケースをクローズ: ケースをクローズする理由の詳細を入力し、*ケースをクローズ*を選択します。



法的通知

著作権に関する声明、商標、特許などにアクセスできます。

著作権

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

商標

NetApp、NetApp のロゴ、および NetApp の商標ページに記載されているマークは、NetApp, Inc. の商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

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

特許

ネットアップが所有する特許の最新リストは、次のサイトで入手できます。

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

プライバシーポリシー

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

オープンソース

通知ファイルには、ネットアップソフトウェアで使用されるサードパーティの著作権およびライセンスに関する情報が記載されています。

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权を有し、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权については、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。