



BlueXP

ソフトウェアの更新に関するドキュメント

BlueXP software updates

NetApp
August 12, 2024

目次

BlueXP ソフトウェアの更新に関するドキュメント	1
リリースノート	2
BlueXP ソフトウェアアップデートの新機能	2
ONTAPアップデートを開始する	3
BlueXP ソフトウェアアップデートの詳細	3
BlueXP ソフトウェアの更新を使用してONTAPを更新するための前提条件	4
BlueXP ソフトウェアアップデートを使用したONTAPアップデートのクイックスタート	4
BlueXP ソフトウェアアップデートへのアクセス	5
BlueXP ソフトウェアの更新に関するよくある質問	5
BlueXP ソフトウェアアップデートの使用	7
ONTAPターゲットのバージョン9.10以降を選択	7
ONTAPブロッカーの修正と承認	8
ONTAPストレージシステムの更新後の処理	9
ONTAPストレージシステムの更新ステータスの検証	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 ソフトウェアの更新に関するドキュメント

リリースノート

BlueXP ソフトウェアアップデートの新機能

BlueXP ソフトウェアアップデートの新機能をご紹介します。

2024年8月7日

ONTAPの更新

BlueXP ソフトウェアアップデートサービスは、リスクを軽減し、お客様がONTAPの機能を十分に活用できるようにすることで、シームレスなアップデートエクスペリエンスをユーザに提供します。

詳細については、をご覧ください ["BlueXP ソフトウェアアップデート"](#)。

ONTAPアップデートを開始する

BlueXP ソフトウェアアップデートの詳細

BlueXP ソフトウェア更新を使用して、ONTAPストレージシステムを更新し、新機能や拡張された機能を利用することができます。これは、コストの削減、重要なワークロードの高速化、セキュリティの向上に役立ちます。

BlueXP ソフトウェア更新サービスを利用すると、ONTAPの更新を効率化できます。評価、計画、実行のプロセスを自動化します。Intelligent Upgrade Advisorは、特定の環境に最適なバージョンを予測し、問題の修正、効率の向上、システムセキュリティの向上を目的としたバージョンを推奨します。これにより、お客様はニーズに最適なオプションを判断できます。その後、ソフトウェアパッケージが配布され、サポートサービスとは関係なく、自動非配布アップグレード（ANDU）が自動的に実行されます。

サポートされるシステム

ONTAPシステム

BlueXP ソフトウェア更新サービスを使用してONTAPの更新を完了できるのは、ONTAP 9.10以降のバージョンを実行している場合のみです。

次の情報は、ONTAPのバージョンごとのソフトウェア更新プロセスを示しています。

* 現在の ONTAP バージョン *	更新プロセス
9.12以上	ONTAPアップデートのすべての手順は、BlueXP 内で実行されます。
9.10～9.12	ONTAPアップデートの準備は、BlueXP ソフトウェアアップデート画面で行います。ONTAPの実際の更新を実行するには、System Managerに移動します。BlueXP 内でONTAP更新のすべての手順を実行するには、を実行する必要があり "コネクタの設定" ます。
9.8～9.10	ONTAPアップデートの準備は、BlueXP ソフトウェアアップデート画面で行います。ONTAPの実際の更新を実行するには、System Managerに移動します。
9.7未満	このクラスタでは、ONTAPの自動更新はサポートされていません。ONTAPを手動で更新する必要があります。詳細については、を参照してください "ストレージシステムを手動で更新する" 。

BlueXP ソフトウェアアップデートを使用するメリット

ONTAPストレージシステムを更新すると、ストレージシステムのパフォーマンス、セキュリティ、機能性を向上させることができます。

ONTAPストレージシステムを更新するメリットには、次のようなものがあります。

- 新しいプロトコル、データサービス、クラウド統合オプションなど、ONTAPが提供する最新の機能や拡張機能を利用できます。
- システムの安定性、信頼性、またはセキュリティに影響する可能性のあるバグや脆弱性を修正できます。
- 最新のパッチと改善点を適用することで、システムのパフォーマンスと効率を最適化できます。
- 他のNetApp製品、サードパーティアプリケーション、クラウドプロバイダとの互換性と相互運用性を確保できます。
- NetAppでは、最新バージョンのONTAP OSに対して継続的なサポートとメンテナンスを提供しています。

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。

BlueXP ソフトウェアの更新を使用してONTAPを更新するための前提条件

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。

BlueXP ソフトウェアの更新を使用するには、ご使用の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。

- 有効なBlueXP アカウントが必要です。
- 作業環境はBlueXP でセットアップします。
- System Managerを使用して、Administrator Privilegesからソフトウェアの更新を実行できます。
- ソフトウェアの更新の実行時に、目的のクラスタの管理者クレデンシャルを使用できます。
- クラスタ内のすべてのノードがAutoSupportデータを送信しています。
- すべてのノードがONTAP 9.10以降のバージョンで実行されている必要があります。
- ノードがMetroCluster構成に含まれていないことを確認します。

BlueXP ソフトウェアアップデートを使用したONTAPアップデートのクイックスタート

ここでは、BlueXP ソフトウェアの更新を開始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

前提条件の確認

"環境がこれらの要件を満たしていることを確認します"です。

2

ONTAPストレージシステムを更新する

ONTAPストレージシステムを更新するには、すべてのタスクを完了する必要があります。

- "ONTAPのターゲットバージョンを確認する"です。
- "ブロッカーの修正と承認"です。
- "ONTAPストレージシステムの更新後の処理"です。

3

次は何ですか？

ONTAPストレージシステムを更新したら、次の手順を実行します。

"ONTAPストレージシステムの更新ステータスの検証"です。

BlueXP ソフトウェアアップデートへのアクセス

BlueXP ソフトウェアの更新を使用するには、NetApp BlueXP にログインします。

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"です。

手順

1. Webブラウザを開き、に移動します "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、[ヘルス]>[ソフトウェアアップデート]を選択します。

BlueXP ソフトウェアの更新に関するよくある質問

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 ソフトウェア・アップデートのURLは何ですか？*

BlueXP コンソールにアクセスするには、ブラウザで次のように入力します。

"<https://console.bluexp.netapp.com/>"

- BlueXP ソフトウェアアップデート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。

クラスタのONTAPバージョンを更新しても、[履歴]タブにクラスタが表示されないのはなぜですか。

[History]タブにクラスタが表示されるまでに2-3時間かかります。クラスタのONTAPバージョンが更新されると、AutoSupportが生成されます。AutoSupportデータが処理され、最新バージョンのONTAPが反映されるまでに2-3時間かかります。

クラスタのONTAPバージョンを更新しても、ソフトウェア更新ダッシュボードに古いバージョンのONTAPが表示されるのはなぜですか。

[History]タブにクラスタが表示されるまでに2₃時間かかります。クラスタのONTAPバージョンが更新されると、AutoSupportが生成されます。AutoSupportデータが処理され、最新バージョンのONTAPが反映されるまでに2₃時間かかります。

アップデートごとに異なる画面が表示されるのはなぜですか？

これは、現在のONTAPバージョンとクラスタ用のBlueXP Connectorを使用できないためです。BlueXP ConnectorはBlueXP 内でONTAPの更新を実行するため、更新のためにBlueXP から移動する必要はありません。ONTAPのバージョンごとのONTAP更新プロセスの詳細については、を参照してください "[サポート対象のONTAP システム](#)"。

クラスタを検出するには何が必要ですか？

目的のクラスタでONTAPの更新を実行するには、クラスタに接続するためのONTAPクラスタIPとadminクレデンシャルが必要です。クラスタ検出の一環として、ONTAPの更新が自動的に実行されるように、これらの詳細を指定する必要があります。

BlueXP ソフトウェアアップデートの使用

ONTAPターゲットのバージョン9.10以降を選択

ストレージシステムのONTAPバージョンを選択する前に、メリットを特定し、ONTAPターゲットバージョンに関連するリスクを理解しておくことが非常に重要です。

ターゲットバージョンを選択して現在のバージョンと比較すると、ONTAPの特定のバージョンに更新するメリットを確認できます。また、ONTAPの特定のバージョンへの更新時に解決されるリスクと新しいリスク（存在する場合）を確認することもできます。



この機能は、ONTAP 9.10以降のバージョンを実行している場合にのみ使用できます。

手順

1. BlueXP の左側のナビゲーションで、*[ヘルス]>[ソフトウェアアップデート]*を選択します。

ソフトウェアの更新が必要なクラスタのリストが表示されます。推奨されるターゲットバージョンに更新するか、別のバージョンを選択できます。

状況	操作
推奨バージョンに更新	<ol style="list-style-type: none">1. [ターゲットバージョン]列で*[バージョンの比較]*をクリックして、推奨されるONTAPバージョンに更新することによる機能の利点とリスクの利点を表示します。2. 解決されるリスク、残るリスク、更新後に導入される新しいリスクに関する情報を選択して表示します。3. 必要に応じて、*[アップデートプランのダウンロード]*をクリックして、アップデートプランのコピーをダウンロードします。4. [更新の開始]*をクリックして、更新プロセスを開始します。

状況	操作
別のバージョンを選択したい	<ol style="list-style-type: none"> 1. [ターゲットバージョン]列で、ドロップダウンをクリックして*[他のバージョンの選択]*を選択します。 2. バージョンを選択すると、機能のメリットとリスクのメリットが表示されます。 3. 解決されるリスク、残るリスク、更新後に導入される新しいリスクに関する情報を選択して表示します。 4. 必要に応じて、*[アップデートプランのダウンロード]*をクリックして、アップデートプランのコピーをダウンロードします。 5. [更新の開始]*をクリックして、更新プロセスを開始します。

ONTAPブロッカーの修正と承認

ONTAPストレージシステムのONTAPターゲットバージョンを特定したら、ONTAPストレージシステムを更新する前に、すべてのブロッカーを修正して承認し、警告を確認する必要があります。

すべてのブロッカーを修正して承認することは必須であり、シームレスなソフトウェア更新プロセスを保証します。

手順

1. BlueXP の左側のナビゲーションで、*[ヘルス]>[ソフトウェアアップデート]*を選択します。

ソフトウェアの更新が必要なクラスタのリストが表示されます。

2. ストレージシステムのONTAPターゲットのバージョンを確認します。ONTAPターゲットバージョンの識別については、を参照してください "[ONTAPターゲットのバージョン9.10以降を選択](#)"。
3. ONTAPのターゲットバージョンを決定したら、*[更新の準備]*をクリックして更新プロセスを開始します。

ブロッカーと警告のリストが表示されます。

4. ブロッカーを選択して、ブロッカーを修正する手順を表示します。
5. ブロッカーを修正するために、提供された手順を手動で実行します。
6. 修正されたブロッカーを選択し、*[選択内容を確認]*をクリックして、ブロッカーが修正されたことを確認します。



更新を続行するには、すべてのブロックを修正して承認する必要があります。

1. ソフトウェアの更新を進める前に、*警告*タブをクリックして警告を確認してください。

2. [確認]*タブをクリックして、修正されたブロッカーを表示します。
3. [更新を続行する]*をクリックして、更新プロセスを続行します。

ONTAPストレージシステムの更新後の処理

ONTAPターゲットのバージョンを特定し、ブロックを修正して確認したら、ONTAPストレージシステムの更新を完了できます。

手順

1. BlueXP の左側のナビゲーションで、*[ヘルス]>[ソフトウェアアップデート]*を選択します。

ソフトウェアの更新が必要なクラスタのリストが表示されます。

2. ストレージシステムのONTAPターゲットのバージョンを確認します。ONTAPターゲットバージョンの識別については、を参照してください "[ONTAPターゲットのバージョン9.10以降を選択](#)"。
3. ONTAPブロッカーを修正して承認します。ブロッカーの修正については、を参照してください "[ONTAPブロッカーの修正と承認](#)"。
4. エンドユーザライセンス契約を読んで同意します。

ONTAPイメージが取得されるまで待ちます。

5. [アップデートのインストール]*をクリックして、アップデートプロセスを完了します。

ONTAPストレージシステムの更新ステータスの検証

ONTAPの更新プロセスが完了したら、ONTAPの更新ステータスを確認する必要があります。

手順

1. BlueXP の左側のナビゲーションで、*[ヘルス]>[ソフトウェアアップデート]*を選択します。
2. ONTAPアップデートのステータスを表示するには、*履歴*タブをクリックします。



クラスタが[History]タブに反映されるまでに2~3時間かかります。

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。

- ["Amazon FSx for ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["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アカウントに登録します

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

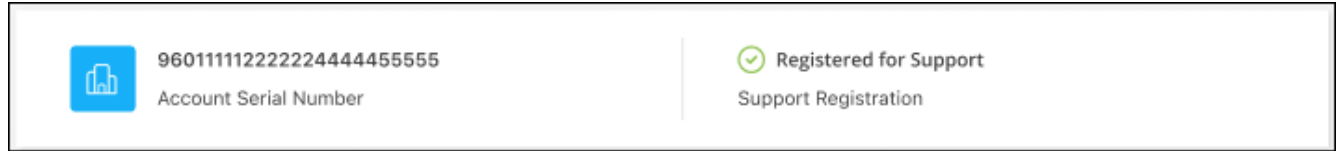
NSSアカウントをお持ちのネットアップのお客様は、BlueXPからサポートに登録するだけで済みます。

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

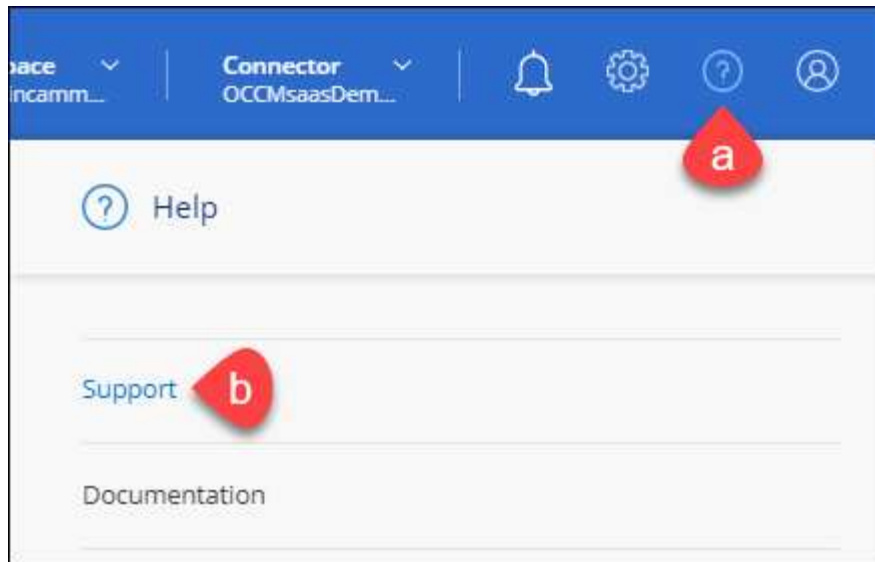
1. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、"[NetApp Support Site ユーザー登録フォーム](#)"
 - a. 適切なユーザレベルを選択してください。通常は*ネットアップのお客様/エンドユーザ*がこれに該当します。
 - b. 必ず、上記のシリアル番号フィールドに使用されているBlueXPアカウントのシリアル番号(960xxxx)をコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. の手順を実行して、新しいNSSアカウントをBlueXPログインに関連付けます [NSSアカウントをお持ちの既存のお客様](#)。

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

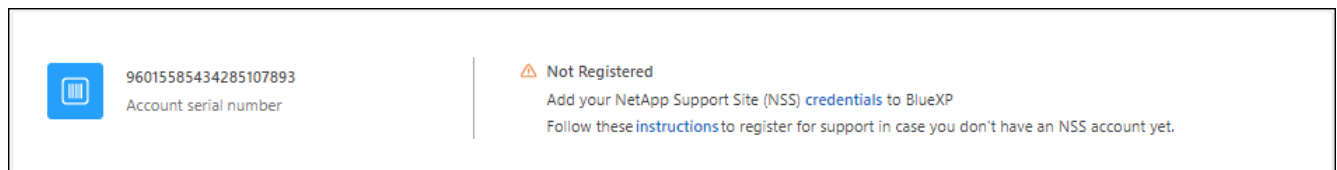
1. BlueXPコンソールの右上で、[ヘルプ]アイコンを選択し、*[サポート]*を選択します。



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. [I am not a registered NetApp Customer]に移動して "ネットアップサポート登録サイト" 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. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、"[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。

終了後

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サポートサイトのアカウントを取得したら、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

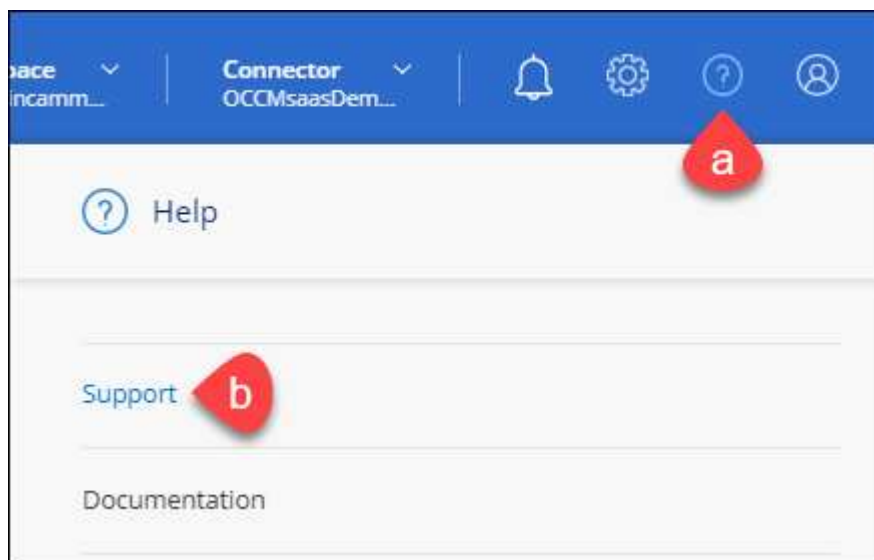
NSSクレデンシャルをBlueXPアカウントに関連付ける方法は、BlueXPユーザログインに関連付けられたNSSアカウントとは異なります。

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管理*ページでは、メニューからEメールを表示できます [...](#)。

- ログイン資格情報トークンを更新する必要がある場合は、メニューに*資格情報の更新*オプションもあり [...](#) ます。

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。

- ["Amazon FSx for ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["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

- [Create a Case]*機能を使用するには、最初にNetAppサポートサイトのクレデンシャルを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"](#)です。
- 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 

終了後

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 <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。

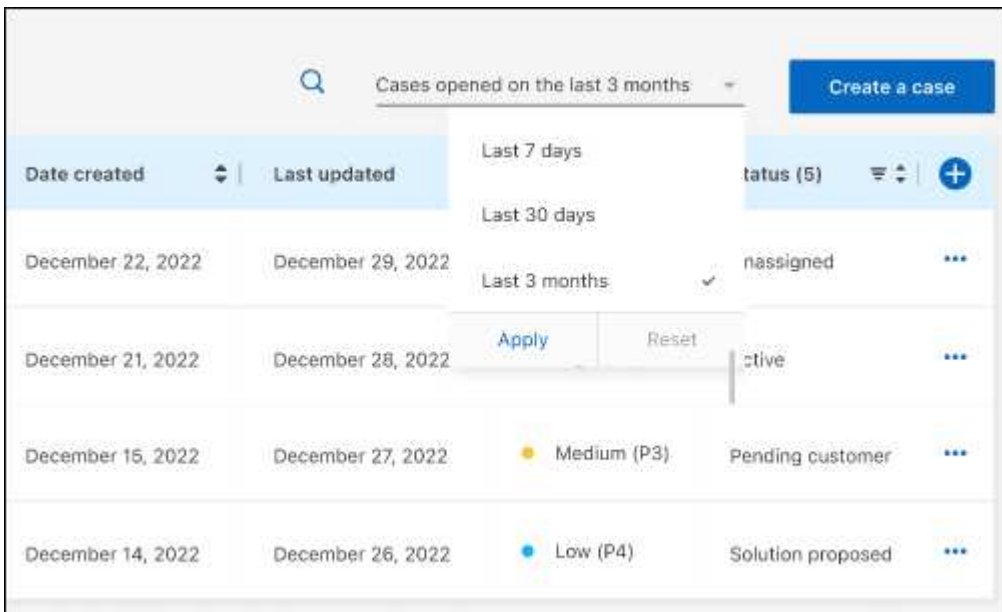
手順

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。

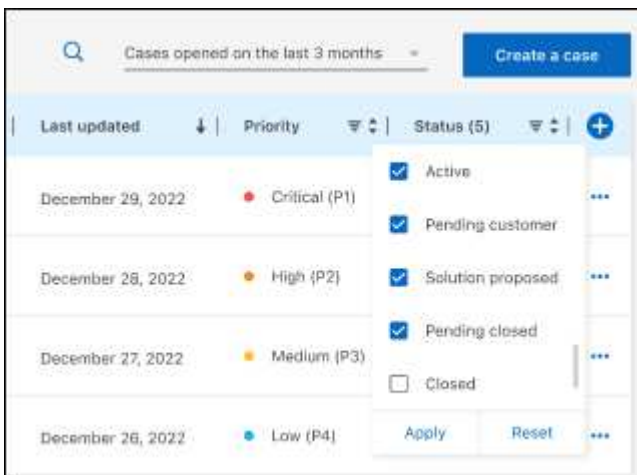
3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。

- [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。




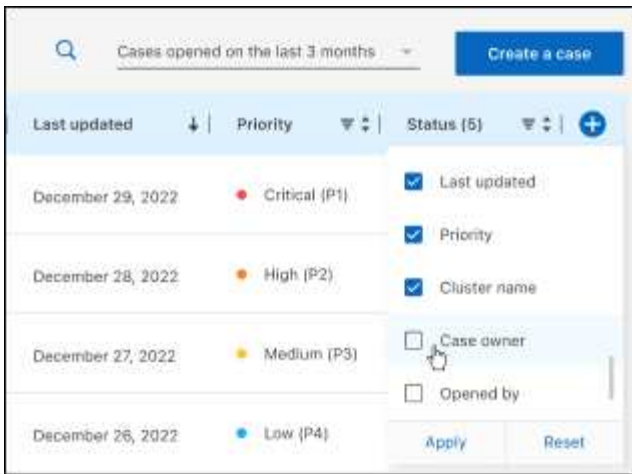
ページのテーブルの上にあるオプションのスクリーンショット。正確な日付範囲、または過去7日、30日、または3か月を選択できます。"]

- 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、を選択し 、表示する列を選択します。

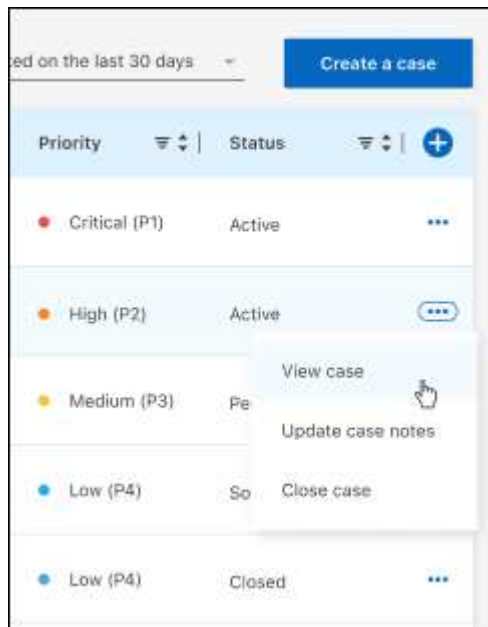


4. 使用可能なオプションのいずれかを選択して、既存のケースを管理し…ます。

- 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

法的通知では、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、それを所有する各社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

NetAppが所有する特許の最新リストは、次のサイトで参照できます。

<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。