



## 知識とサポート NetApp Replication

NetApp  
October 14, 2025

# 目次

知識とサポート .....	1
サポートに登録する .....	1
サポート登録の概要 .....	1
NetAppサポートのためにBlueXPを登録する .....	1
Cloud Volumes ONTAPサポートに NSS 認証情報を関連付ける .....	4
ヘルプを受ける .....	5
クラウドプロバイダーのファイルサービスのサポートを受ける .....	5
セルフサポートオプションを使用する .....	6
NetAppサポートでケースを作成する .....	6
サポートケースを管理する（プレビュー） .....	8

# 知識とサポート

## サポートに登録する

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、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ーのファイルサービスに対するNetAppサポートは有効になりません。クラウドプロバイダーのファイルサービス、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関連するテクニカルサポートについては、その製品のBlueXPドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

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

### サポート登録の概要

サポート資格を有効にするには、次の2つの登録形式があります。

- BlueXPアカウントのシリアル番号を登録します(BlueXPのサポートリソースページにある20桁の960xxxxxxxxシリアル番号)。

これは、BlueXP内のすべてのサービスに対する単一の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サブスクリプションを登録する必要があります。

- クラウドプロバイダーのマーケットプレイスで、サブスクリプションに関連付けられたCloud Volumes ONTAPシリアル番号を登録します(これらは20桁の909201xxxxxxxxシリアル番号です)。

これらのシリアル番号は一般にPAYGOシリアル番号と呼ばれ、Cloud Volumes ONTAPの展開時に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と、サポートチケットの開設やケースの自動生成などの機能が有効になります。登録は、以下の説明に従ってNetAppサポートサイト(NSS)アカウントをBlueXPに追加することで完了します。

### NetAppサポートのためにBlueXPを登録する

サポートに登録し、サポート資格を有効にするには、BlueXP組織(またはアカウント)内の1人のユーザーがNetAppサポートサイトアカウントをBlueXPログインに関連付ける必要があります。NetAppサポートに登録する方法は、NetAppサポートサイト(NSS)アカウントをすでにお持ちかどうかによって異なります。

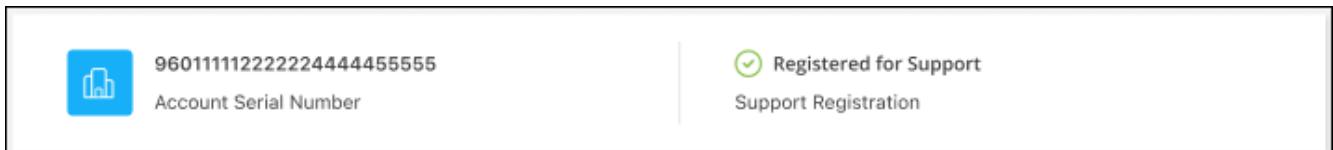
#### NSSアカウントをお持ちの既存顧客

NSSアカウントをお持ちのNetAppのお客様の場合は、BlueXPを通じてサポートに登録するだけです。

#### 手順

1. BlueXPコンソールの右上にある設定アイコンを選択し、\*資格情報\*を選択します。
2. \*ユーザー資格情報\*を選択します。
3. **NSS** 資格情報の追加を選択し、NetAppサポートサイト(NSS)の認証プロンプトに従います。
4. 登録プロセスが成功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。

リソースページには、BlueXP組織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ユーザーは、NetAppサポートサイトアカウントをBlueXPログインに関連付けていない場合、同じサポート登録ステータスを表示しないことに注意してください。ただし、これはBlueXP組織がサポートに登録されていないことを意味するものではありません。組織内の1人のユーザーがこれらの手順を実行すれば、組織は登録されます。

#### 既存の顧客だがNSSアカウントがない

既存のNetApp顧客であり、既存のライセンスとシリアル番号を持っているものの、NSSアカウントを持っていない場合は、NSSアカウントを作成し、それをBlueXPログインに関連付ける必要があります。

#### 手順

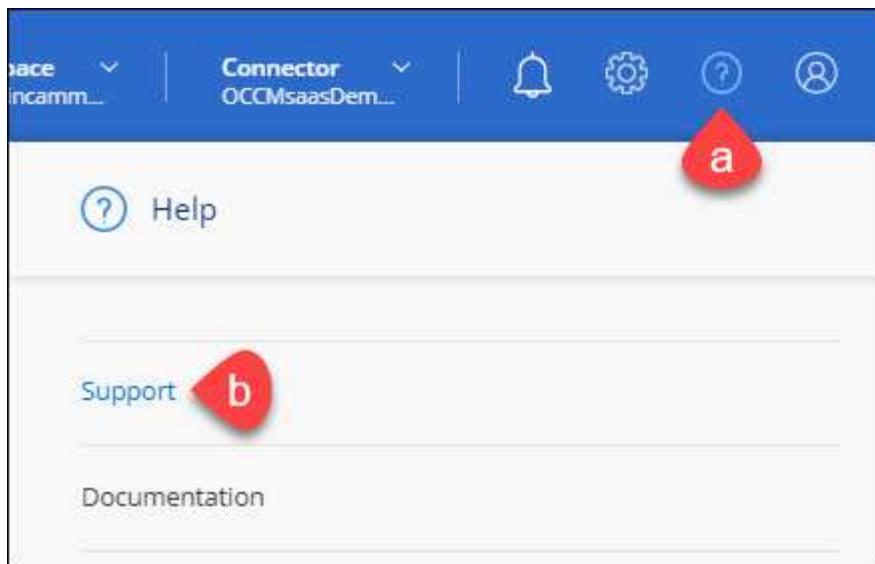
1. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、["NetAppサポートサイトユーザー登録フォーム"](#)
  - a. 適切なユーザー レベル(通常は\*NetApp顧客/エンドユーザー\*)を選択してください。
  - b. 上記で使用したBlueXPアカウントのシリアル番号(960xxxx)を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. 以下の手順を完了して、新しいNSSアカウントをBlueXPログインに関連付けます。[NSSアカウントをお持ちの既存顧客](#)。

#### NetAppの新着情報

NetAppを初めて使用し、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コンソールの右上にあるヘルプアイコンを選択し、サポートを選択します。



2. サポート登録ページからアカウント ID シリアル番号を見つけます。

The screenshot shows a registration form for the NetApp Support Site. On the left, there is a blue square icon with white lines and the text '96015585434285107893' below it, followed by 'Account serial number'. On the right, there is a note with a warning icon: 'Not Registered' and 'Add your NetApp Support Site (NSS) credentials to BlueXP'. It also includes a link to instructions for registering for support.

3. 移動先 "[NetAppのサポート登録サイト](#)"私は登録済みの**NetApp**顧客ではありません を選択します。
4. 必須フィールド（赤いアスタリスクが付いているフィールド）に入力します。
5. 製品ライン フィールドで、**Cloud Manager** を選択し、該当する請求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、NetApp のグローバル データ プライバシー ポリシーを読んだことを確認します。

この安全な取引を完了するために、指定されたメールボックスに電子メールが直ちに送信されます。検証メールが数分以内に届かない場合は、必ずスパム フォルダーを確認してください。

7. メール内からアクションを確認します。

確認すると、リクエストがNetAppに送信され、 NetAppサポート サイトのアカウントを作成することが推奨されます。

8. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、 "[NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム](#)"
  - 適切なユーザー レベル (通常は \* NetApp顧客/エンド ユーザー\*) を選択してください。
  - 上記で使用したアカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより処理速度が向上します。

#### 終了後の操作

このプロセス中に、 NetAppから連絡が来るはずです。これは、新規ユーザー向けの 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、以下の手順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顧客](#)。

## Cloud Volumes ONTAPサポートに NSS 認証情報を関連付ける

Cloud Volumes ONTAPの次の主要なワークフローを有効にするには、 NetAppサポート サイトの認証情報をBlueXP組織に関連付ける必要があります。

- ・従量課金制のCloud Volumes ONTAPシステムをサポート対象として登録する  
システムのサポートを有効にし、 NetAppテクニカル サポート リソースにアクセスするには、 NSS アカウントを提供する必要があります。
- ・BYOL（個人ライセンス使用）時にCloud Volumes ONTAP を導入する  
BlueXP がライセンス キーをアップロードし、 購入した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、期間更新の自動更新が含まれます。
- ・Cloud Volumes ONTAPソフトウェアを最新リリースにアップグレードする

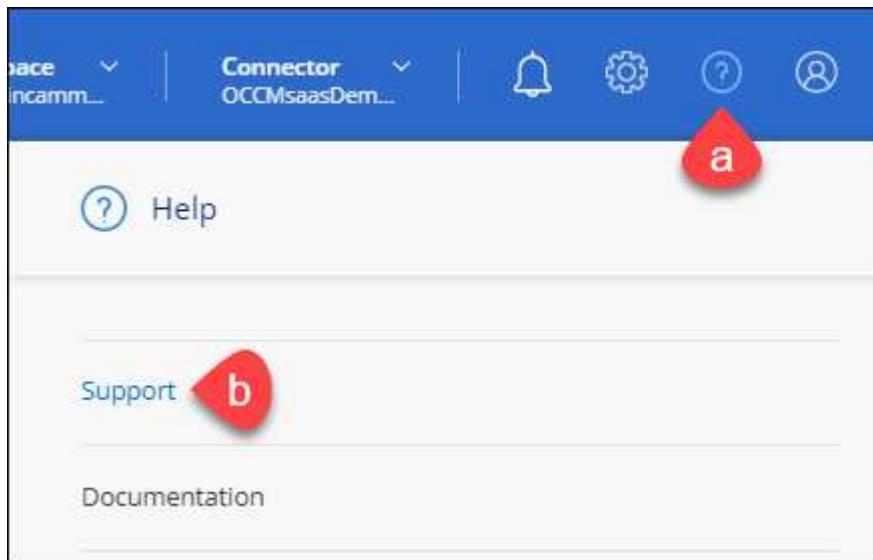
NSS 資格情報をBlueXP組織に関連付けることは、 BlueXPユーザー ログインに関連付けられている NSS アカウントとは異なります。

これらの NSS 資格情報は、特定のBlueXP組織 ID に関連付けられています。BlueXP組織に属するユーザーは、サポート > NSS 管理 からこれらの資格情報にアクセスできます。

- ・顧客レベルのアカウントをお持ちの場合は、1つ以上の NSS アカウントを追加できます。
- ・パートナー アカウントまたは再販業者アカウントをお持ちの場合は、1つ以上の NSS アカウントを追加できますが、顧客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コンソールの右上にあるヘルプ アイコンを選択し、サポート を選択します。



2. \*NSS管理 > NSSアカウントの追加\*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 は、サポートとライセンスに固有の認証サービスの ID プロバイダーとして Microsoft Entra ID を使用します。

4. ログイン ページで、NetApp サポート サイトに登録した電子メール 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 アップグレードの検証、将来のサポート登録などに NSS アカウントを使用できるようになります。

次の点に注意してください。

- ° NSS アカウントは顧客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)。顧客レベルの NSS アカウントを複数持つことができます。
- ° パートナー レベルのアカウントの場合、NSS アカウントは 1 つだけ存在できます。顧客レベルの NSS アカウントを追加しようとしたときに、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。

「異なるタイプの 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ません。」

既存の顧客レベルの 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。

- ° ログインが成功すると、NetApp は NSS ユーザー名を保存します。
- これは、メールにマッピングされるシステム生成の ID です。\*NSS管理\*ページでは、... メニュー。
- ° ログイン認証トークンを更新する必要がある場合は、... 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ることに注意してください。これを知らせる通知が投稿されます。

## ヘルプを受ける

NetApp は、BlueXP とそのクラウドサービスに対して、様々なサポートを提供しています。ナレッジベース (KB) 記事やコミュニティフォーラムなど、充実した無料のセルフサポートオプションを 24 時間 365 日ご利用いただけます。サポート登録には、Web チケットによるリモートテクニカルサポートも含まれます。

### クラウドプロバイダーのファイルサービスのサポートを受ける

クラウド プロバイダーのファイル サービス、そのインフラストラクチャ、またはサービスを使用するソリューションに関する技術サポートについては、その製品の BlueXP ドキュメントの「ヘルプの取得」を参照してください。

- "Amazon FSx for ONTAP"
- "Azure NetApp Files"
- "Google Cloud NetApp Volumes"

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技術サポートを受けるには、以下に説明するサポート 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する

以下のオプションは、24時間365日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ドキュメント。

- "ナレッジベース"

BlueXPナレッジベースを検索して、問題のトラブルシューティングに役立つ記事を見つけます。

- "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してください。

## NetAppサポートでケースを作成する

上記のセルフサポートオプションに加えて、サポートを有効にした後は、NetAppサポートスペシャリストと協力して問題を解決することもできます。

始める前に

- \*ケースの作成\*機能を使用するには、まずNetAppサポートサイトの資格情報をBlueXPログインに関連付ける必要があります。 "[BlueXPログインに関する方法を学びます](#)"。
- シリアル番号を持つONTAPシステムのケースを開く場合は、NSSアカウントがそのシステムのシリアル番号に関連付けられている必要があります。

手順

- BlueXPで、\*ヘルプ > サポート\*を選択します。
  - \*リソース\*ページで、テクニカルサポートの下にある利用可能なオプションのいずれかを選択します。
    - 電話で誰かと話したい場合は、「電話する」を選択してください。電話をかけることができる電話番号をリストした [netapp.com](http://netapp.com) のページに移動します。
    - NetAppサポートスペシャリストとのチケットを開くには、[ケースを作成]を選択します。
      - サービス: 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に関するテクニカルサポートの問題に固有の場合はBlueXP。
      - 作業環境: ストレージに該当する場合は、\* Cloud Volumes ONTAP\* または \* On-Prem\* 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、サービスのトップバナーで選択したBlueXP組織(またはアカウント)、プロジェクト(またはワークスペース)、およびコネクタの範囲内にあります。
- ケースの優先度: ケースの優先度(低、中、高、重大)を選択します。
- これらの優先順位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を置きます。
- 問題の説明: 該当するエラー メッセージや実行したトラブルシューティング手順など、問題の詳細

な説明を入力します。

- 追加のメールアドレス:この問題を他の人に知らせたい場合は、追加のメールアドレスを入力してください。
- 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します。

添付ファイルはファイルごとに25 MBまでに制限されます。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、csvです。

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



#### 終了後の操作

サポートケース番号を示すポップアップが表示されます。NetAppサポートスペシャリストがお客様のケースを確認し、すぐにご連絡いたします。

サポートケースの履歴については、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探します。右端のボタンを使用すると、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と、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会社が、BlueXPアカウントのシリアル番号のレコード会社と同じではないことを意味している可能性があります(つまり、960xxxx)または作業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求めることができます。

- ・製品内チャットを使用する
- ・非技術的なケースを提出する <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## サポートケースを管理する（プレビュー）

アクティブおよび解決済みのサポート ケースをBlueXPから直接表示および管理できます。 NSS アカウントおよび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利用できます。今後のリリースでは、このエクスペリエンスを改良し、機能強化を追加する予定です。 製品内チャットを使用してフィードバックをお送りください。

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、指定したユーザー NSS アカウントによって過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。
  - 右側のビューには、ユーザーの NSS アカウントに基づいて、会社レベルで過去 3 か月間に開かれたケースの合計が表示されます。

表の結果には、選択したビューに関連するケースが反映されます。

- ・関心のある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。 その他の列は並べ替え機能のみを提供します。

詳細については、以下の手順をご覧ください。

- ・ケースごとに、ケースメモを更新したり、まだ「クローズ」または「クローズ保留中」ステータスになつていないケースをクローズしたりする機能を提供します。

### 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ユーザー アカウントに関連付けられている NSS アカウントに関するオープン 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。
  - \*組織のケース\*の下で\*表示\*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。

The screenshot shows a list of cases with the following details:

Date created	Last updated	Status	Assignee
December 22, 2022	December 29, 2022	Medium (P3)	Unassigned
December 21, 2022	December 28, 2022	Medium (P3)	Active
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed

At the top, there are filters for Date created (Last 7 days, Last 30 days, Last 3 months), Last updated (Last 7 days, Last 30 days, Last 3 months), Priority (Medium (P3)), Status (5), and Assignee (Unassigned). There are also buttons for Create a case, Apply, Reset, and three dots.

◦ 列の内容をフィルタリングします。

The screenshot shows the status filter dropdown open, displaying the following options:

- Active (checked)
- Pending customer
- Solution proposed
- Pending closed
- Closed (unchecked)

At the bottom, there are buttons for Apply, Reset, and three dots.

◦ 表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。

The screenshot shows the column selection dropdown open, displaying the following options:

- Last updated (checked)
- Priority (checked)
- Cluster name (checked)
- Case owner (unchecked)
- Opened by (unchecked)

At the bottom, there are buttons for Apply, Reset, and three dots.

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

- ケースを表示: 特定のケースに関する詳細をすべて表示します。
- ケースノートを更新: 問題に関する追加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ごとに 25 MB までに制限されます。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、csv です。
- ケースを閉じる: ケースを閉じる理由の詳細を入力し、[ケースを閉じる] を選択します。

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search for cases..." and a dropdown menu set to "Created on the last 30 days". To the right of the search bar is a blue button labeled "Create a case". Below the search bar, there are two filter sections: "Priority" and "Status". The "Priority" section has a dropdown menu with options: Critical (P1), High (P2), Medium (P3), and Low (P4). The "Status" section also has a dropdown menu with options: Active, Pending, and Closed. A blue plus sign icon is located next to the status filter. The main list area displays five cases, each with a priority color-coded circle, a status, and three action buttons: "View case", "Update case notes", and "Close case".

Priority	Status	Action
Critical (P1)	Active	View case Update case notes Close case
High (P2)	Active	View case Update case notes Close case
Medium (P3)	Pending	View case Update case notes Close case
Low (P4)	So	View case Update case notes Close case
Low (P4)	Closed	View case Update case notes Close case

## 著作権に関する情報

Copyright © 2025 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隨時、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 5225.227-19（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。