ソフトウェア更新ドキュメント
Software updates

NetApp
October 06, 2025

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/ja-jp/console-software-updates/index.html on October 06, 2025. Always check docs.netapp.com for the latest.

目次

ソフトウェア更新ドキュメント 1
リリース ノート 2
ソフトウェアアップデートの新機能 2
2025年10月6日 2
2025年5月12日 2
2025年4月2日 2
2024年8月7日 2
ソフトウェアアップデートを始める 4
ソフトウェアアップデートについて学ぶ 4
NetAppコンソール 4
サポートされているONTAPシステム 4
ソフトウェアアップデートを使用する利点 5
料金 5
ソフトウェアアップデートを使用してONTAPを更新する準備をする 5
ソフトウェア アップデートを使用してONTAPをアップデートするクイック スタート 6
ソフトウェアアップデートにアクセスする 6
ソフトウェアアップデートに関するよくある質問 7
ソフトウェアアップデートを使用する 8
ONTAPのバージョンを比較して、ソフトウェアアップデートを使用するメリットとリスクを理解する 8
ONTAP のアップグレード前にソフトウェア アップデートを使用してすべての障害を修正します 9
ソフトウェアアップデートを使用してONTAPアップデートを開始する 10
ONTAPストレージシステムの更新ステータスを検証する 10
知識とサポート 11
サポートに登録する 11
サポート登録の概要 11
NetAppサポートのためにBlueXPを登録する 11
Cloud Volumes ONTAPサポートに NSS 認証情報を関連付ける 14
ヘルプを受ける 15
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 15
セルフサポートオプションを使用する 16
NetAppサポートでケースを作成する 16
サポートケースを管理する（プレビュー） 18
法律上の表示 21
著作権 21
商標 21
特許 21
プライバシー ポリシー 21
オープンソース 21

ソフトウェア更新ドキュメント

リリース ノート

ソフトウェアアップデートの新機能

ソフトウェア アップデートの新機能について説明します。

2025年10月6日

BlueXP software updatesはソフトウェアアップデートになりました

BlueXP software updatesの名前がソフトウェア アップデートに変更されました。

NetAppコンソールの左側のナビゲーション バーから、[**Health**] > [**Software updates**] を選択してアクセスできます。

BlueXPは**NetApp**コンソールになりました

NetAppコンソールは、強化され再構築されたBlueXP基盤上に構築され、オンプレミスとクラウド環境全体にわたるエンタープライズ グレードのNetAppストレージとNetAppデータ サービスの集中管理を提供し、リアルタイムの分析情報、ワークフローの高速化、および高度なセキュリティとコンプライアンスを備えた簡素化された管理を実現します。

変更内容の詳細については、 "NetAppコンソールのリリースノート" 。

2025年5月12日

BlueXPアクセスロールが必要

ソフトウェア アップデートをインストールするには、次のアクセス ロールのいずれかが必要です: 組織管理者、フォルダーまたはプロジェクト管理者、ストレージ管理者、ストレージ閲覧者、または ストレージ正常性スペシャリスト。ストレージ閲覧者ロールを持つユーザーには、ソフトウェア更新に関連するさまざまな権限がありますが、ソフトウェア更新をインストールすることはできません。"BlueXPアクセス ロールについて学習します。"

2025年4月2日

軽減されたリスク

BlueXP software updatesの概要セクションで、オペレーティング システム アップデートによって軽減できるリスクの合計数を表示できるようになりました。これにより、ユーザーはインストール ベースにおけるセキュリティと安定性の向上を評価できます。

2024年8月7日

ONTAPアップデート

BlueXP software updatesサービスは、リスクを軽減し、顧客がONTAP の機能を最大限に活用できるようにすることで、ユーザーにシームレスな更新エクスペリエンスを提供します。

詳細はこちら"BlueXP software updates" 。

ソフトウェアアップデートを始める

ソフトウェアアップデートについて学ぶ

ソフトウェア アップデートを使用すると、顧客がONTAPアップデートを効率化できるようになります。これにより、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が可能になります。

ソフトウェアの更新により、評価、計画、実行のプロセスが自動化されます。インテリジェント アップグレード アドバイザーは、特定のシステムに最適なバージョンを予測し、問題を修正し、効率を改善し、システムのセキュリティを強化するバージョンを推奨して、顧客がニーズを満たす最適なオプションを決定できるようにします。次に、ソフトウェア パッケージを配布し、サポート サービスに依存せずに自動非配布アップグレード (ANDU) を自動的に実行します。

NetAppコンソール

ソフトウェア アップデートには、 NetAppコンソールからアクセスできます。

NetAppコンソールは、オンプレミスとクラウド環境全体にわたるエンタープライズ グレードのNetAppストレージとデータ サービスの集中管理を提供します。NetAppデータ サービスにアクセスして使用するには、コンソールが必要です。管理インターフェースとして、1 つのインターフェースから多数のストレージ リソースを管理できます。コンソール管理者は、企業内のすべてのシステムのストレージとサービスへのアクセスを制御できます。

NetAppコンソールの使用を開始するためにライセンスやサブスクリプションは必要ありません。ストレージシステムまたはNetAppデータ サービスへの接続を確保するためにクラウドにコンソール エージェントを展開する必要がある場合にのみ料金が発生します。ただし、コンソールからアクセスできる一部のNetAppデータサービスは、ライセンスまたはサブスクリプションベースです。

詳細はこちら "NetAppコンソール"。

サポートされている**ONTAP**システム

ONTAP 9.10 以降のバージョンを実行している場合にのみ、ソフトウェア更新を使用してONTAP の更新を完了できます。

次の情報は、さまざまなONTAPバージョン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コンソール内で実行されます。
9.10～9.12	ONTAPアップデートの準備は、ソフトウェア アップデート画面内で行われます。実際のONTAPアップデートを実行するには、System Manager に移動します。コンソール内でONTAPアップデートのすべての手順を実行するには、"コンソールエージェントを設定する" 。

現在の**ONTAP**バージョン	更新プロセス
9.8〜9.10	ONTAPアップデートの準備は、ソフトウェア アップデート画面内で行われます。実際のONTAPアップデートを実行するには、System Manager に移動します。
9.7未満	このクラスタでは自動ONTAP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、以下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" 。

ソフトウェアアップデートを使用する利点

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、および機能が向上します。

ONTAPストレージ システムを更新すると、次のような利点があります。

- 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と拡張機能にアクセスできます。
- システムの安定性、信頼性、セキュリティに影響を与え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 プロバイダーとの互換性と相互運用性を確保できます。
- NetApp が最新のONTAP OS バージョンに対して提供する継続的なサポートとメンテナンスのメリットを享受できます。

料金

NetApp はソフトウェア アップデートの使用に対して料金を請求しません。

ソフトウェアアップデートを使用して**ONTAP**を更新する準備をする

ONTAP の更新を続行する前に、前提条件と要件を確認する必要があります。ソフトウェア アップデートを使用すると、システム、ログイン、ネットワーク アクセス、および Web ブラウザーの準備状況を確認できます。

必要な**NetApp**コンソール ロール:

組織管理者、フォルダまたはプロジェクト管理者、ストレージ管理者、ストレージ閲覧者、またはシステムヘルススペシャリスト。"コンソール アクセス ロールについて学習します。"

ソフトウェア アップデートを使用するには、システム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。

- コンソールにシステムがセットアップされます。
- ソフトウェア更新の実行中は、目的のクラスターの管理者資格情報が使用可能です。

- クラスター内のすべてのノードがAutoSupportデータを送信しています。
- すべてのノードは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。
- ノードはMetroCluster構成内にあってはいけません。

ソフトウェア アップデートを使用して**ONTAP**をアップデートするクイック スタート

ソフトウェア アップデートをすぐに開始するために必要な手順の概要を次に示します。各ステップ内のリンクをクリックすると、詳細情報を提供するページに移動します。

1 前提条件を確認する

"システムがこれらの要件を満たしていることを確認してください" 。

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ターゲットバージョンを識別する" 。
- "障害を修正して認識する" 。
- "ONTAPストレージシステムの完全なアップデート" 。

3 次は何**?**

ONTAPストレージ システムを更新した後、次に実行できる操作は次のとおりです。

"ONTAPストレージシステムの更新ステータスを検証する" 。

ソフトウェアアップデートにアクセスする

ソフトウェア アップデートにアクセスするには、 NetAppコンソールにログインする必要があります。

NetAppサポート サイトの認証情報を使用してログインするか、電子メールとパスワードを使用してサインアップしてください。"ログインについて詳しくはこちら" 。

手順

1. ウェブブラウザを開いて、"コンソール" 。

   コンソールにログイン ページが表示されます。

2. コンソールにログインします。
3. コンソールの左側のナビゲーションから、*[正常性] > [ソフトウェアの更新]*を選択します。

ソフトウェアアップデートに関するよくある質問

ソフトウェアの更新について詳しく知りたい場合や、トラブルシューティングに関するサポートが必要な場合は、これらの質問を確認してすぐに回答を得ることができます。

ソフトウェア更新の **URL** は何ですか**?**

URL については、ブラウザで次のように入力します。 "https://console.netapp.com/" NetAppコンソールにアクセスします。

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**?**

NetApp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た後でも、履歴タブでクラスタを表示できないのはなぜですか**?**

クラスターが履歴タブに表示されるまで 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データを処理して最新バージョンのONTAPを反映するには 2 〜 3 時間かかります。

クラスタの**ONTAP**バージョンを更新した後でも、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**?**

クラスターが履歴タブに表示されるまで 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データを処理して最新バージョンのONTAPを反映するには 2 〜 3 時間かかります。

更新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、クラスタ用のコンソール エージェントが利用できないことが原因です。コンソール エージェントはコンソール内でONTAP の更新を実行するため、更新のためにコンソールから移動する必要はありません。コンソール エージェントがない場合は、System Manager にリダイレクトされ、 ONTAPクラスタの認証情報を再入力する必要があります。 ONTAPのさまざまなバージョンのONTAP更新プロセスの詳細については、以下を参照してください。"サポートされているONTAPシステム" 。

クラスターを検出するには何が必要ですか**?**

目的のクラスタに対してONTAPアップデートを実行するには、 ONTAPクラスタ IP とクラスタに接続するための管理者認証情報が必要です。クラスタ検出の一環として、 ONTAP更新が自動的に実行されるようにこれらの詳細を提供する必要があります。

また、組織管理者、フォルダまたはプロジェクト管理者、またはストレージ管理者のいずれかのアクセス ロールも必要です。

ソフトウェアアップデートを使用する

ONTAPのバージョンを比較して、ソフトウェアアップデートを使用するメリットとリスクを理解する

ストレージ システムのONTAPバージョンを更新する前に、 ONTAPターゲット バージョンに関連する利点とリスクを比較して理解することが非常に重要です。

ターゲット バージョンを選択し、現在のバージョンと比較することで、 ONTAPで特定のバージョンに更新する利点を把握できます。また、特定のバージョンのONTAPに更新することで解決されるリスクと、発生する新しいリスク（ある場合）も確認できます。

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. コンソールの左側のナビゲーションから、正常性 > *ソフトウェア更新*を選択します。

   ソフトウェアの更新が必要なクラスター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
推奨バージョンにアップデートしたい	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バージョンに更新した場合の機能上の利点とリスク上の利点を表示します。 2. 解決されるリスク、引き続き残るリスク、および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、[更新プランのダウンロード] をクリックして、更新プランのコピーをダウンロードします。 4. 更新プロセスを開始するには、[更新を開始] をクリックします。

状況	操作
別のバージョンを選択する	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、他のバージョンを選択 を選択します。 2. 機能の利点とリスクの利点を表示するには、バージョンを選択します。 3. 解決されるリスク、引き続き残るリスク、および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、[更新プランのダウンロード] をクリックして、更新プランのコピーをダウンロードします。 5. 更新プロセスを開始するには、[更新の開始] を選択します。

ONTAP のアップグレード前にソフトウェア アップデートを使用してすべての障害を修正します

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、すべてのブロッキングを修正して確認し、警告を確認する必要があります。

ソフトウェアを更新する前に、すべてのブロッキングを修正して認識する必要があります。

手順

1. コンソールの左側のナビゲーションから、正常性 > *ソフトウェア更新*を選択します。

   コンソールには、ソフトウェアの更新が必要なクラスター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 バージョンを識別します。 ONTAPターゲットバージョンの識別方法については、以下を参照してください。"ONTAPのバージョンを比較して、ソフトウェアアップデートを使用するメリットとリスクを理解する" 。
3. ONTAP のターゲット バージョンを決定したら、[更新の準備] を選択して更新プロセスを開始します。

   ブロッキングと警告のリストが表示されます。

4. ブロッキングを修正するための手順を表示するには、ブロッキングを選択してください。
5. 提供されている手順を手動で実行して、ブロッカーを修正します。
6. 修正されたブロッカーを選択し、「選択した項目を確認する」を選択して、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確認する必要があります。

1. ソフトウェアの更新を続行する前に、*警告*タブを選択して警告を確認してください。

2. 修正されたブロッカーを表示するには、[承認] タブを選択します。
3. 更新プロセスを続行するには、[更新を続行] を選択します。

ソフトウェアアップデートを使用して**ONTAP**アップデートを開始する

ONTAP のターゲット バージョンを特定し、すべてのブロッキングを修正して確認したら、 ONTAPストレージ システムの更新を開始できます。

手順

1. コンソールの左側のナビゲーションから、正常性 > *ソフトウェア更新*を選択します。

   ソフトウェアの更新が必要なクラスター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 バージョンを識別します。 ONTAPターゲットバージョンの識別方法については、以下を参照してください。"ONTAPのバージョンを比較して、ソフトウェアアップデートを使用するメリットとリスクを理解する" 。
3. ONTAPブロッカーを修正して認識します。ブロッキングの修正方法については、以下を参照してください。"ONTAP のアップグレード前にソフトウェア アップデートを使用してすべての障害を修正します" 。
4. エンドユーザー使用許諾契約書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. 更新プロセスを完了するには、[更新をインストール] をクリックします。

ONTAPストレージシステムの更新ステータスを検証する

ソフトウェア アップデートを使用して、 ONTAPアップデートのステータスを検証できます。

手順

1. コンソールの左側のナビゲーションから、正常性 > *ソフトウェア更新*を選択します。
2. ONTAP更新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。

   クラスターが履歴タブに反映されるまでには 2 〜 3 時間かかります。

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 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 960xxxxxxxxx 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。

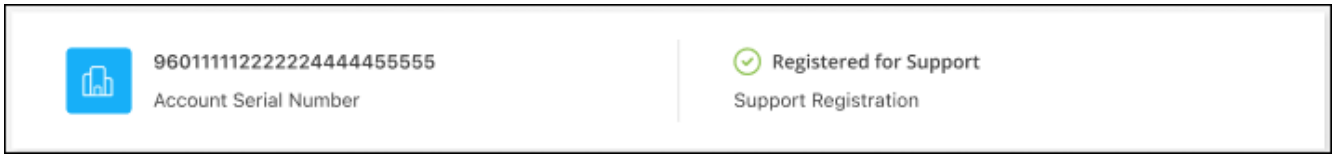
NSSアカウントをお持ちの既存顧客

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

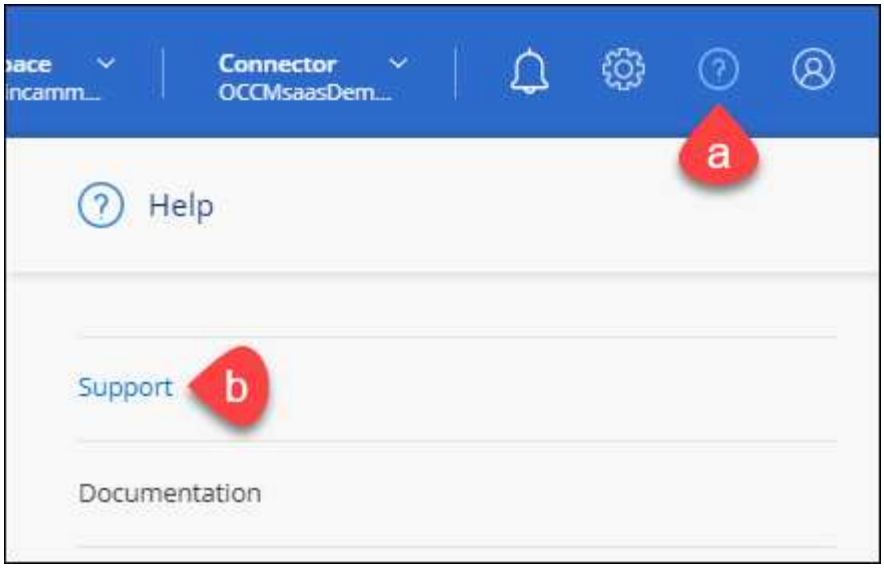
1. NetAppサポートサイトのアカウントを作成するには、 "NetAppサポートサイト ユーザー登録フォーム"
   a. 適切なユーザー レベル (通常は * NetApp顧客/エンド ユーザー*) を選択してください。
   b. 上記で使用したBlueXPアカウントのシリアル番号 (960xxxx) を必ずシリアル番号フィールドにコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。
2. 以下の手順を完了して、新しいNSSアカウントをBlueXPログインに関連付けます。NSSアカウントをお持ちの既存顧客 。

NetAppの新着情報

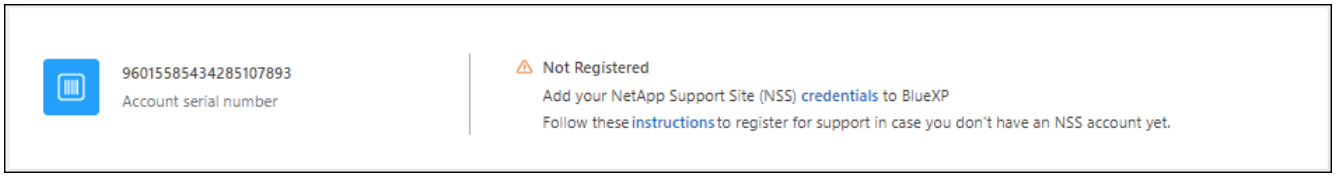
NetAppを初めて使用し、NSS アカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

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。



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"
   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

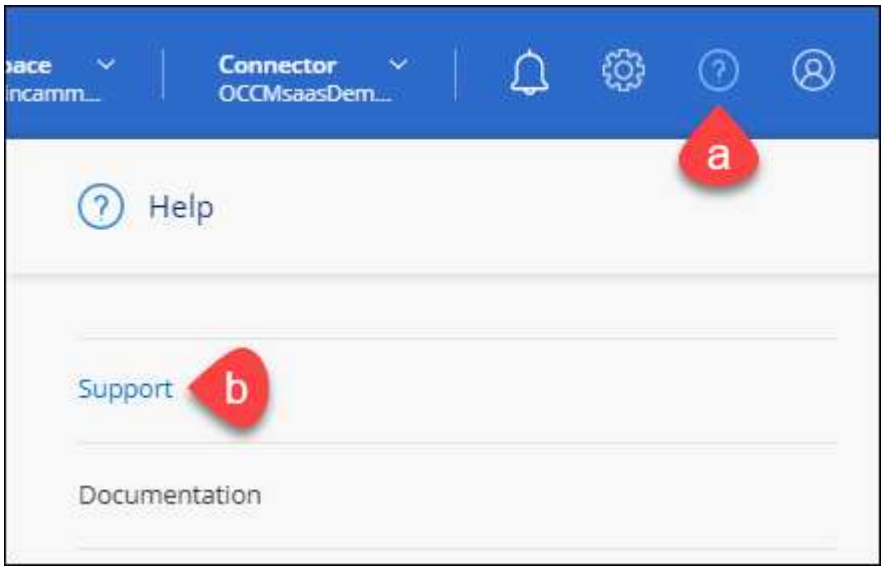
NSS 資格情報をBlueXP組織に関連付けることは、 BlueXPユーザー ログインに関連付けられている NSS アカウントとは異なります。

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"

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、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ログインに関連付けられた資格情報を管理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

1. BlueXPで、*ヘルプ > サポート*を選択します。
2. *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。

   a. 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 のページに移動します。

   b. 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。

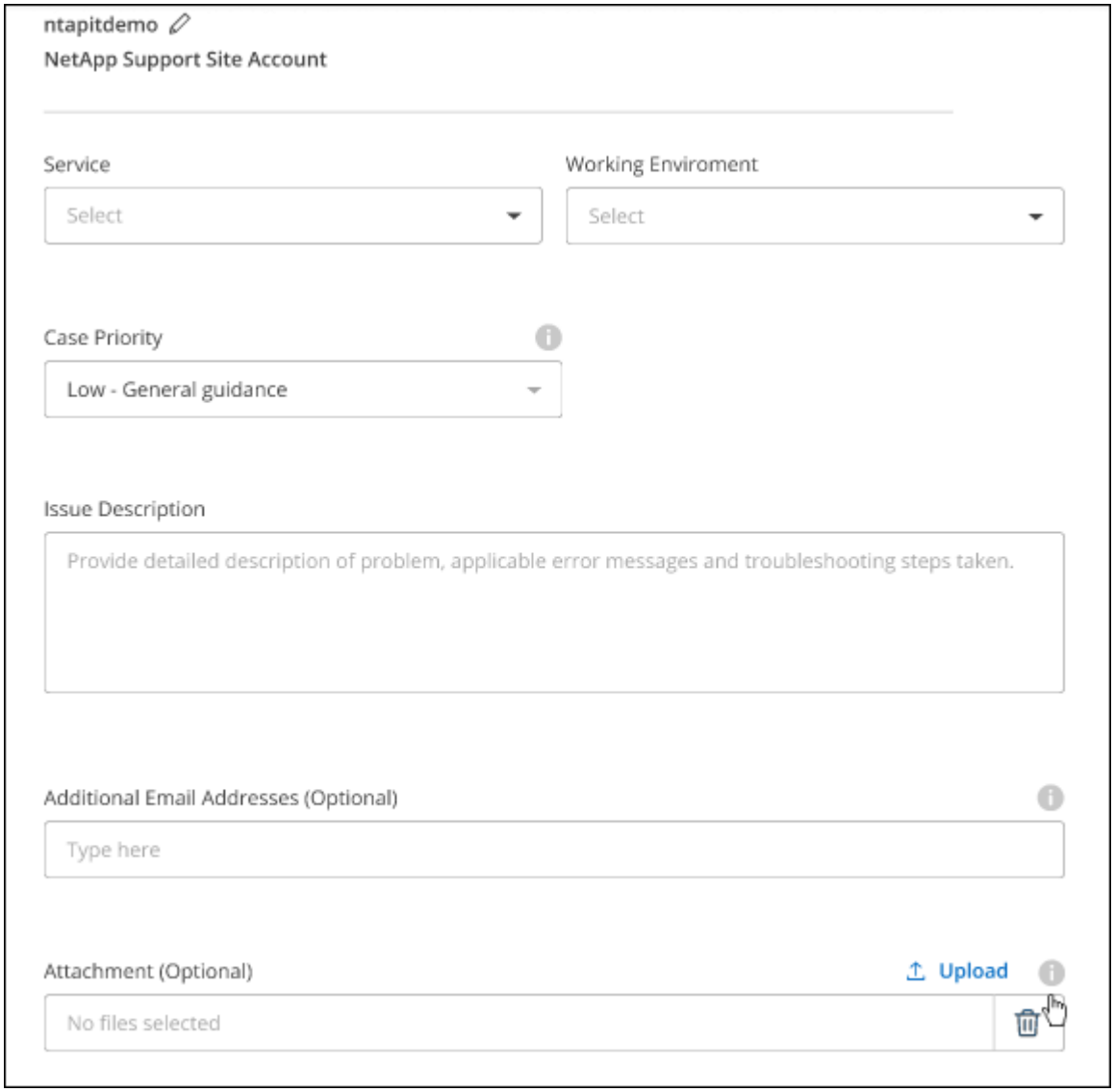
        これらの優先順位の詳細を確認するには、フィールド名の横にある情報アイコンの上にマウスを置きます。

      - 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。



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。

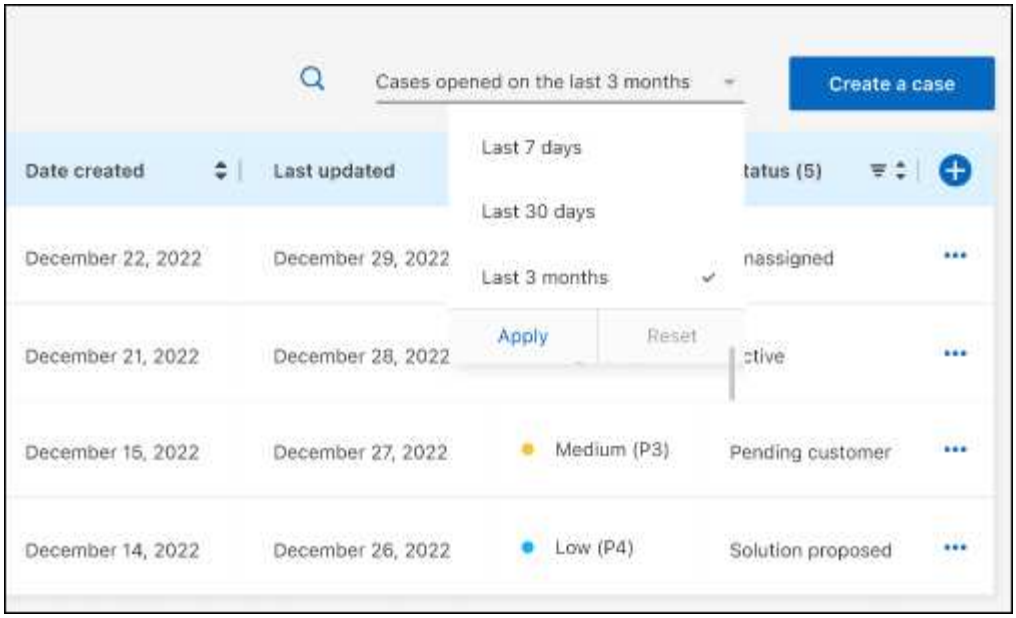
- ケースごとに、ケースメモを更新したり、まだ「クローズ」または「クローズ保留中」ステータスになっていないケースをクローズしたりする機能を提供します。

手順

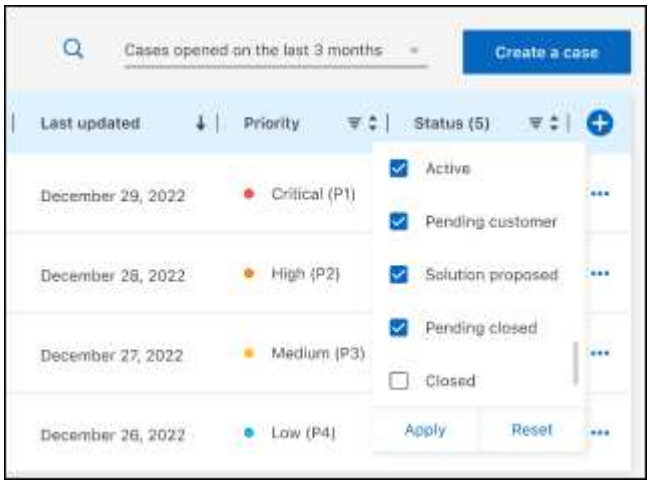
1. BlueXPで、*ヘルプ > サポート*を選択します。
2. *ケース管理*を選択し、プロンプトが表示されたら、NSS アカウントをBlueXPに追加します。

   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。

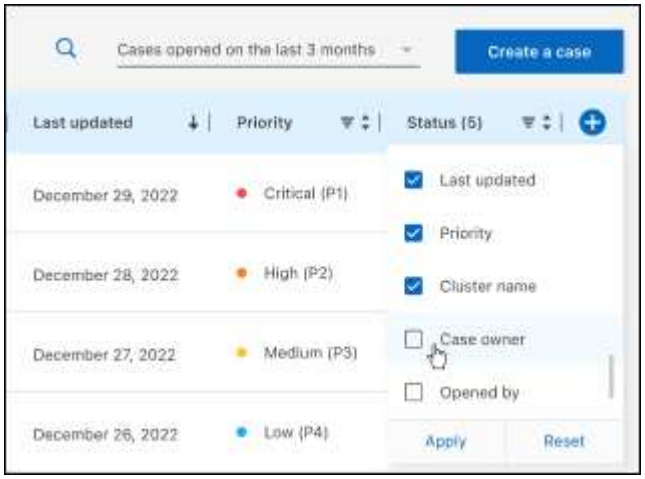
3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。
   - *組織のケース*の下で*表示*を選択すると、会社に関連付けられているすべてのケースが表示されます。
   - 正確な日付範囲を選択するか、別の期間を選択して日付範囲を変更します。



- 列の内容をフィルタリングします。



- 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。

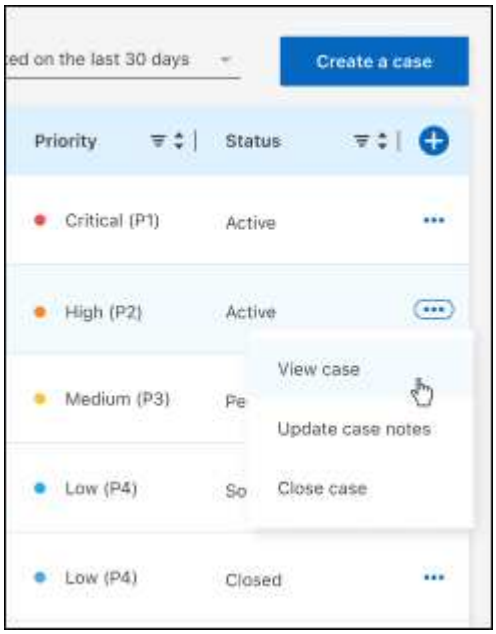


4. 既存のケースを管理するには、•••利用可能なオプションのいずれかを選択します。

- 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。



法律上の表示

法的通知から、著作権情報、商標、特許などを確認できます。

著作権

"https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"

商標

NetApp、NetAppのロゴ、NetAppの商標一覧のページに掲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。

"https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"

特許

現在NetAppが所有する特許の一覧は以下のページから閲覧できます。

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/"

オープンソース

通知ファイルには、 NetApp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提供されます。

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。