



知識とサポート GenAI

NetApp
October 06, 2025

目次

知識とサポート	1
NetApp Workload Factory for GenAIのサポートに登録する	1
サポート登録の概要	1
NetAppサポートのアカウントに登録する	1
生成AIのトラブルシューティング	3
一般的な問題と解決策	3
NetApp Workload Factory for GenAI のサポートを受ける	7
FSx for ONTAPのサポートを利用する	7
セルフサポートオプションを使用します	7
ネットアップサポートと一緒にケースを作成します	8
サポートケースの管理（プレビュー）	10

知識とサポート

NetApp Workload Factory for GenAIのサポートに登録する

NetApp Workload Factory 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。Workload Factory とは別の Web ベースのコンソールであるNetAppコンソールからサポートに登録する必要があります。

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 Workload Factory 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"](#)

サポート登録の概要

アカウント ID サポート サブスクリプション (NetAppコンソールの [サポート リソース] ページにある 20 桁の 960xxxxxxxx シリアル番号) を登録すると、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NetApp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。

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コンソールにNetAppサポート サイト (NSS) アカウントを追加することで完了します。

NetAppサポートのアカウントを登録する

サポートに登録し、サポート資格を有効にするには、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NetAppコンソール 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のお客様

NSS アカウントをお持ちのNetApp のお客様の場合は、NetAppコンソールからサポートに登録するだけです。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブでNetAppコンソールが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

2. NetAppコンソール メニューから、管理 を選択し、資格情報 を選択します。
3. [ユーザクレデンシャル]*を選択します。
4. [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。
5. 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。



NetAppコンソール ログインにNetAppサポート サイト アカウントを関連づけていない場合、他のNetAppコンソール ユーザーには同じサポート登録ステータスが表示されません。ただし、これはNetAppアカウント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。アカウント内の1人のユーザーがこれらの手順を実行していれば、アカウントは登録済みになります。

NSSアカウントを持たない既存のお客様

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NetAppコンソール 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. 上記で使用したNetApp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. 以下の手順を実行して、新しいNSSアカウントをNetAppコンソール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

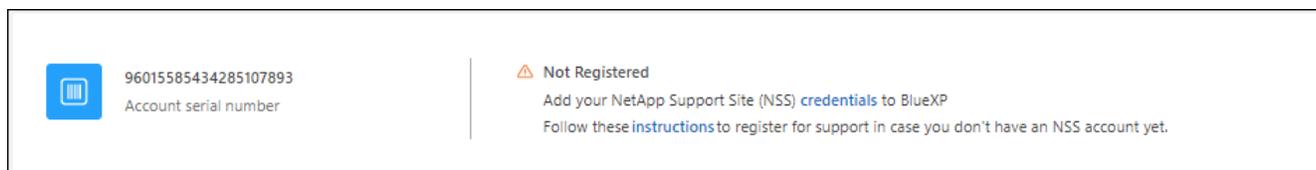
ネットアップ製品を初めてご利用になり、NSSアカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブでNetAppコンソールが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

2. [Support Resources]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。

- 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。

- 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。

- 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](#)"
 - 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。
 - 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NetAppコンソールの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](#)。

生成AIの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。

一般的な問題と解決策

これらのいずれかの問題がある場合は、[Workaround]列の手順を使用して解決できます。

面積	問題	原因	回避策
導入	ボリュームがすでに存在するため導入に失敗します。	NetApp Workload Factory for GenAI は、デプロイメント プロセス中に新しいボリュームを作成する必要がありますが、指定した名前を使用したボリュームがすでに存在します。	新しいボリュームに使用する一意の名前を指定してから、導入を再試行してください。
導入	NetApp Workload Factory for GenAI がボリュームをマウントできないため、デプロイメントは失敗します。	FSx for NetApp ONTAPに必要な1つ以上のインバウンドポートが閉じているか、フィルタリングされています。	次のインバウンドポートを開きます。

| プロトコル | ポート | 目的

| すべての ICMP | すべて | インスタンスの ping を実行します

| HTTPS | 443 | fsxadmin管理LIFへのコネクタからアクセスし、API呼び出しをFSXに送信します

| SSH | 22 | クラスタ管理 LIF またはノード管理 LIF の IP アドレスへの SSH アクセス

| TCP | 111 | NFS のリモートプロシージャコール

| TCP | 139 | CIFS の NetBIOS サービスセッション

| TCP | 161-162 | 簡易ネットワーク管理プロトコル

| TCP | 445 | NetBIOS フレーム同期を使用した Microsoft SMB over TCP

| TCP | 635 | NFSマウント

| TCP | 749 | Kerberos

| TCP | 2049 | NFSサーバデーモン

| TCP | 3260 | iSCSI データ LIF を介した iSCSI アクセス

| TCP | 4045 | NFSロックデーモン

| TCP | 4046 | NFS のネットワークステータスマニタ

| TCP | 10000 | NDMP を使用したバックアップ

| TCP | 11104 | SnapMirror のクラスタ間通信セッションの管理

| TCP | 11105 | クラスタ間 LIF を使用した SnapMirror データ転送

| UDP | 111 | NFS のリモートプロシージャコール

| UDP | 161-162 | 簡易ネットワーク管理プロトコル

| UDP | 635 | NFSマウント

| UDP | 2049 | NFSサーバデーモン

| UDP | 4045 | NFSロックデーモン

| UDP | 4046 | NFS のネットワークステータスマニタ

| UDP | 4049 | NFS rquotadプロトコル

メンテナンス	AIエンジンが起動せず、*ナレッジベース*ページに「AIエンジンインスタンスエラー」というエラーが表示されます。	AIエンジンインスタンスが破損しているか、存在しません。	*再構築*ボタンを選択します。NetApp Workload Factory for GenAI はインフラストラクチャを再構築し、再構築の進行状況を表示します。完了すると、ナレッジベースが再構築されたインフラストラクチャに再接続され、ナレッジベースのリストが表示されます。
メンテナンス	AIエンジンが起動せず、*ナレッジベース*ページに「The生成AI engine instance is stopped」というエラーが表示されま	AIエンジンインスタンスが実行されていません。	AWS Management ConsoleまたはAWS CLIを使用して、AIエンジンインスタンスを起動します。
メンテナンス	AIエンジンが起動せず、*ナレッジベース*ページに「The生成AI engine server is not responding」というエラーが表示されます。	AIエンジンインスタンスが応答していません。	<p>次のリカバリ手順を実行します。</p> <p>手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 生成AIエンジンインスタンスのセキュリティグループを変更して、生成AIエンジンインスタンスへのSSHアクセスを有効にします。 2. SSHを使用してインスタンスにログインします。 3. 次のコマンドを実行します。 <div data-bbox="1208 1360 1487 1499" style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9;"> <pre>docker- compose up</pre> </div>

<p>メンテナンス</p>	<p>NetApp Workload Factory for GenAI で使用されるバックエンド Docker インスタンスの起動に失敗しました。</p>	<p>ボリュームが削除され、EC2インスタンスが再起動されました。</p>	<p>次のリカバリ手順を実行します。</p> <p>手順</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. FSx for NetApp ONTAP上に新しいボリュームを作成します。たとえば netapp_ai、ボリューム名は、ボリュームパスはになります /netapp_ai。 2. Amazon EC2インスタンスにSSHで接続します。 3. ボリュームを表示します。 <pre data-bbox="1208 779 1487 915">docker volume list</pre> <ol style="list-style-type: none"> 4. 古いボリュームを削除します。 <pre data-bbox="1208 1052 1487 1314">docker volume rm ec2- user_persistent_folder</pre> <ol style="list-style-type: none"> 5. `docker-compose.yml` テキストエディタを使用してファイルを開きます。 6. `volumes` セクションで、デバイスパスを新しいボリュームパスに変更します。例：
---------------	--	---------------------------------------	--

メンテナンス	NetApp Workload Factory for GenAI で使用されるバックエンド Docker インスタンスの起動に失敗しました。	ルートボリュームが削除されました。	名前とパスを指定してボリュームを作成し、Amazon EC2からバックエンドDockerインスタンスを再起動します。
メンテナンス	NetApp Workload Factory for GenAI で使用されるバックエンド Docker インスタンスの起動に失敗しました。	ルートボリュームが削除されました。	名前とパスを指定してボリュームを作成し、Amazon EC2からバックエンドDockerインスタンスを再起動します。

NetApp Workload Factory for GenAI のサポートを受ける

NetApp は、Workload Factory 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、広範な無料のセルフサポート オプションが 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。

FSx for ONTAPのサポートを利用する

FSx for ONTAP、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 Workload Factory 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"

Workload Factory および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 Workload Factory のドキュメント。

- ["ナレッジベース"](#)

Workload Factory 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"](#)

Workload Factory 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。

```
"addr=svm-
02166b85a890
d8a72.\

```

```
fsx.us-east-
1.amazonaws.
com,nolock,s

```

```
device:
' :/netapp_ai
' # Path to

```

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、まずサポートに登録する必要があります。NetAppNetAppサイトの資格情報を Workload Factory ログインに関連付けます。"[サポートに登録する方法について説明します](#)"。

手順

1. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

このオプションを選択すると、新しいブラウザ タブでNetAppコンソールが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

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** : Workload Factory *を選択します。
 - **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 Enviroment

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時、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、NetAppコンソール 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) またはシステムのシリアル番号。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 ケースをNetAppコンソール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. Workload Factory コンソールの右上で、[ヘルプ] > [サポート] を選択します。

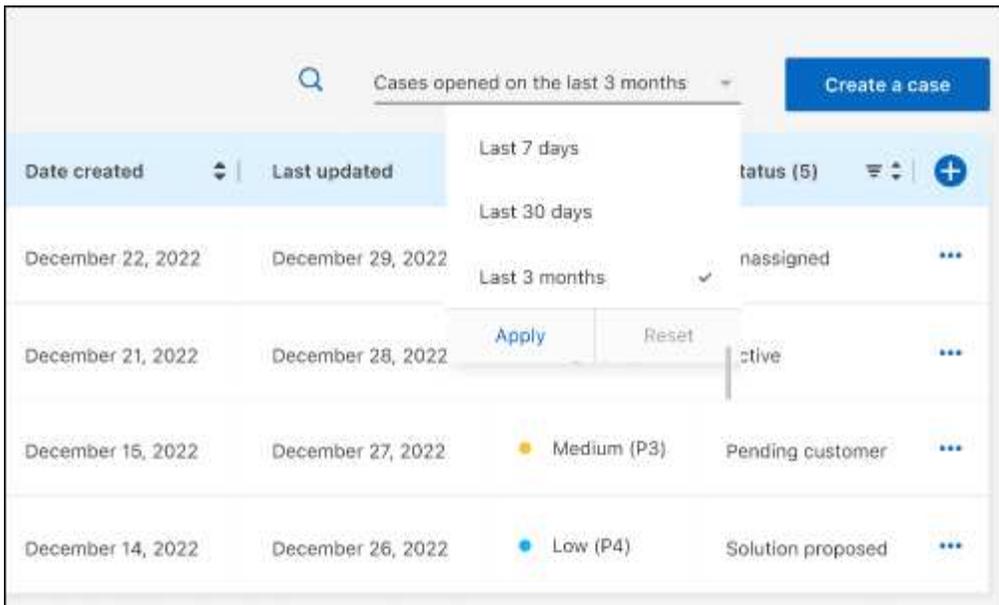
このオプションを選択すると、NetAppコンソールの新しいブラウザ タブが開き、サポート ダッシュボードが読み込まれます。

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NetAppコンソールに追加します。

ケース管理 ページには、NetAppコンソール 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。

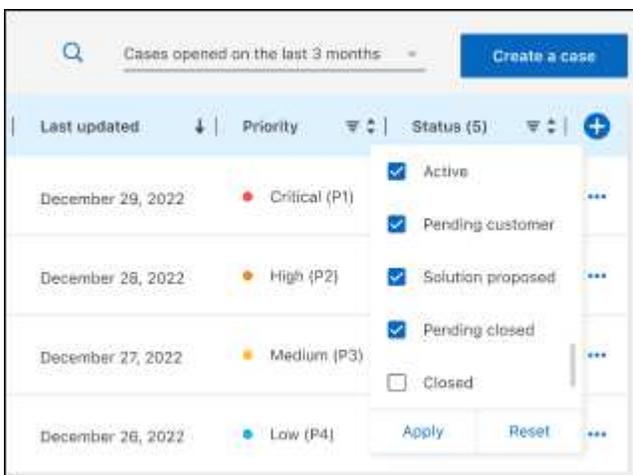
3. 必要に応じて、テーブルに表示される情報を変更します。

- [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。



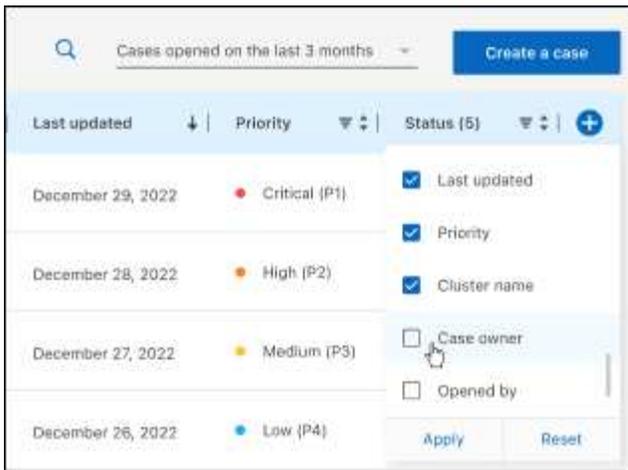
ページのテーブルの上にあるオプションのスクリーンショット。正確な日付範囲、または過去7日、30日、または3か月を選択できます。"]

- 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 [テーブルに表示されるプラスアイコン]、表示する列を選択します。

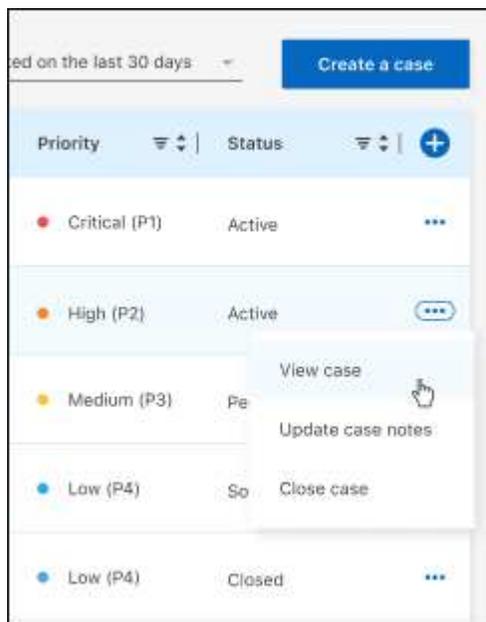


4. 使用可能なオプションのいずれかを選択して、既存のケースを管理し [テーブルの最後の列に表示される3つの点を持つアイコン] ます。

- 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。



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。