



Conhecimento e apoio

Astra Control Center

NetApp
August 11, 2025

Índice

- Conhecimento e apoio 1
 - Solução de problemas 1
 - Obtenha ajuda 1
 - Opções de auto-suporte 1
 - Habilite o upload diário do pacote de suporte programado para o suporte da NetApp 2
 - Gerar pacote de suporte para fornecer ao suporte da NetApp 2

Conhecimento e apoio

Solução de problemas

Aprenda a contornar alguns problemas comuns que você pode encontrar.

["Base de Conhecimento da NetApp para Astra Control"](#)

Encontre mais informações

- ["Como carregar um arquivo para o NetApp \(login necessário\)"](#)
- ["Como fazer upload manual de um arquivo para o NetApp \(login necessário\)"](#)

Obtenha ajuda

O NetApp é compatível com o Astra Control de várias maneiras. Amplas opções gratuitas de suporte autônomo estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, como artigos da base de conhecimento (KB) e um canal discord. Sua conta Astra Control inclui suporte técnico remoto por meio de tíquetes na Web.



Se você tiver uma licença de avaliação para o Astra Control Center, poderá obter suporte técnico. No entanto, a criação de casos através do site de suporte da NetApp (NSS) não está disponível. Você pode entrar em Contato com o suporte através da opção de feedback ou usar o canal discord para autoatendimento.

Você deve primeiro ["Ative o suporte para o seu número de série NetApp"](#) para usar essas opções de suporte que não são de autoatendimento. É necessária uma conta SSO do site de suporte da NetApp (NSS) para chat e emissão de bilhetes na Web, juntamente com o gerenciamento de casos.

Opções de auto-suporte

Você pode acessar as opções de suporte na IU do Astra Control Center selecionando a guia **Support** no menu principal.

Estas opções estão disponíveis gratuitamente, 24x7:

- **"Use a base de conhecimento (login necessário)"**: Procure artigos, perguntas frequentes ou informações sobre Break Fix relacionadas ao Astra Control.
- **Consulte a documentação do produto**: Este é o site de documentação que você está visualizando no momento.
- **"Obter ajuda via discord"**: Vá para Astra na categoria Pub para se conectar com colegas e especialistas.
- *** Criar um caso de suporte***: Gere pacotes de suporte para fornecer ao suporte NetApp para solução de problemas.
- **Dê feedback sobre o Astra Control**: Envie um e-mail para NetApp.com para nos informar seus pensamentos, ideias ou preocupações.

Habilite o upload diário do pacote de suporte programado para o suporte da NetApp

Durante a instalação do Astra Control Center, se você especificar `enrolled: true` para o `autoSupport` arquivo de recurso personalizado (CR) do Astra Control Center (`astra_control_center.yaml`), os pacotes de suporte diários serão automaticamente carregados para o ["Site de suporte da NetApp"](#).

Gerar pacote de suporte para fornecer ao suporte da NetApp

O Astra Control Center permite que o usuário administrativo gere pacotes, que incluem informações úteis para o suporte da NetApp, incluindo logs, eventos para todos os componentes da implantação do Astra, métricas e informações de topologia sobre clusters e aplicações em gerenciamento. Se você estiver conectado à Internet, poderá fazer o upload de pacotes de suporte para o site de suporte da NetApp (NSS) diretamente a partir da IU do Centro de Controle Astra.



O tempo gasto pelo Astra Control Center para gerar o pacote depende do tamanho da instalação do Astra Control Center, bem como dos parâmetros do pacote de suporte solicitado. O tempo de duração especificado ao solicitar um pacote de suporte determina o tempo necessário para que o pacote seja gerado (por exemplo, um período de tempo mais curto resulta em geração de pacotes mais rápida).

Antes de começar

Determine se uma conexão proxy será necessária para carregar pacotes para o NSS. Se for necessária uma conexão proxy, verifique se o Astra Control Center foi configurado para usar um servidor proxy.

1. Selecione **Contas > conexões**.
2. Verifique as configurações de proxy em **Configurações de conexão**.

Passos

1. Crie um caso no portal do NSS usando o número de série da licença listado na página **suporte** da IU do Astra Control Center.
2. Execute as etapas a seguir para gerar o pacote de suporte usando a IU do Astra Control Center:
 - a. Na página **suporte**, no bloco Pacote suporte, selecione **gerar**.
 - b. Na janela **Generate a Support Bundle** (gerar um pacote de suporte), selecione o período de tempo.

Você pode escolher entre prazos rápidos ou personalizados.



Você pode escolher um intervalo de datas personalizado, bem como especificar um período de tempo personalizado durante o intervalo de datas.

- c. Depois de fazer as seleções, selecione **Confirm**.
- d. Marque a caixa de seleção **carregar o pacote para o site de suporte da NetApp quando gerado**.
- e. Selecione **Generate Bundle**.

Quando o pacote de suporte estiver pronto, uma notificação aparece na página **Contas > notificação** na área Alertas, na página **atividade** e também na lista de notificações (acessível selecionando o ícone no lado superior direito da interface do usuário).

Se a geração falhar, um ícone será exibido na página gerar pacote. Selecione o ícone para ver a mensagem.



O ícone de notificações no canto superior direito da interface do usuário fornece informações sobre eventos relacionados ao pacote de suporte, como quando o pacote é criado com êxito, quando a criação do pacote falha, quando o pacote não pôde ser carregado, quando o pacote não pôde ser baixado, e assim por diante.

Se você tiver uma instalação com ar-gapped

Se você tiver uma instalação com conexão via rede, execute as seguintes etapas após a geração do pacote suporte. Quando o pacote está disponível para download, o ícone Download aparece ao lado de **Generate** na seção **Support Bundles** da página **Support**.

Passos

1. Selecione o ícone Transferir para transferir o pacote localmente.
2. Carregue manualmente o pacote para o NSS.

Você pode usar um dos seguintes métodos para fazer isso:

- ["Carregamento de ficheiro autenticado NetApp \(necessário iniciar sessão\)"](#) Use .
- Fixe o pacote ao estojo diretamente no NSS.
- Use o Digital Advisor.

Encontre mais informações

- ["Como carregar um arquivo para o NetApp \(login necessário\)"](#)
- ["Como fazer upload manual de um arquivo para o NetApp \(login necessário\)"](#)

Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2025 NetApp, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Nenhuma parte deste documento protegida por direitos autorais pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio — gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação, gravação em fita ou storage em um sistema de recuperação eletrônica — sem permissão prévia, por escrito, do proprietário dos direitos autorais.

O software derivado do material da NetApp protegido por direitos autorais está sujeito à seguinte licença e isenção de responsabilidade:

ESTE SOFTWARE É FORNECIDO PELA NETAPP "NO PRESENTE ESTADO" E SEM QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, CONFORME A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DESTES DOCUMENTOS. EM HIPÓTESE ALGUMA A NETAPP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EXEMPLAR OU CONSEQUENCIAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS SOBRESSALENTE; PERDA DE USO, DADOS OU LUCROS; OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA E DO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, POR RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU DE OUTRO MODO), RESULTANTE DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO SE ADVERTIDA DA RESPONSABILIDADE DE TAL DANO.

A NetApp reserva-se o direito de alterar quaisquer produtos descritos neste documento, a qualquer momento e sem aviso. A NetApp não assume nenhuma responsabilidade nem obrigação decorrentes do uso dos produtos descritos neste documento, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela NetApp. O uso ou a compra deste produto não representam uma licença sob quaisquer direitos de patente, direitos de marca comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da NetApp.

O produto descrito neste manual pode estar protegido por uma ou mais patentes dos EUA, patentes estrangeiras ou pedidos pendentes.

LEGENDA DE DIREITOS LIMITADOS: o uso, a duplicação ou a divulgação pelo governo estão sujeitos a restrições conforme estabelecido no subparágrafo (b)(3) dos Direitos em Dados Técnicos - Itens Não Comerciais no DFARS 252.227-7013 (fevereiro de 2014) e no FAR 52.227- 19 (dezembro de 2007).

Os dados aqui contidos pertencem a um produto comercial e/ou serviço comercial (conforme definido no FAR 2.101) e são de propriedade da NetApp, Inc. Todos os dados técnicos e software de computador da NetApp fornecidos sob este Contrato são de natureza comercial e desenvolvidos exclusivamente com despesas privadas. O Governo dos EUA tem uma licença mundial limitada, irrevogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar os Dados que estão relacionados apenas com o suporte e para cumprir os contratos governamentais desse país que determinam o fornecimento de tais Dados. Salvo disposição em contrário no presente documento, não é permitido usar, divulgar, reproduzir, modificar, executar ou exibir os dados sem a aprovação prévia por escrito da NetApp, Inc. Os direitos de licença pertencentes ao governo dos Estados Unidos para o Departamento de Defesa estão limitados aos direitos identificados na cláusula 252.227-7015(b) (fevereiro de 2014) do DFARS.

Informações sobre marcas comerciais

NETAPP, o logotipo NETAPP e as marcas listadas em <http://www.netapp.com/TM> são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.