



## **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 rápidas).

### 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 DESTE DOCUMENTO. 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 SOBRESSAENTES; 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 DESTE SOFTWARE, 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.