



Documentação de resiliência operacional da BlueXP

BlueXP operational resiliency

NetApp
November 19, 2024

Índice

Documentação de resiliência operacional da BlueXP	1
Notas de lançamento	2
O que há de novo	2
Comece agora	3
Saiba mais sobre a resiliência operacional do BlueXP	3
Pré-requisitos de resiliência operacional do BlueXP	3
Início rápido para resiliência operacional do BlueXP	4
Configurar a resiliência operacional do BlueXP	4
Acesse a resiliência operacional do BlueXP	5
Perguntas frequentes sobre resiliência operacional do BlueXP	5
Use a resiliência operacional do BlueXP	6
Analisar e corrija problemas de risco de segurança	6
Analisar problemas de risco de segurança	6
Corrija o problema automaticamente	7
Corrija riscos com um manual de estratégia do Ansible	7
Revise o status da correção	8
Conhecimento e apoio	9
Registre-se para obter suporte	9
Obtenha ajuda	13
Avisos legais	19
Direitos de autor	19
Marcas comerciais	19
Patentes	19
Política de privacidade	19
Código aberto	19

Documentação de resiliência operacional da BlueXP

Notas de lançamento

O que há de novo

Saiba o que há de novo na resiliência operacional do BlueXP .

02 de abril de 2023

Serviço de resiliência operacional do BlueXP

Com o novo serviço de resiliência operacional da BlueXP e as sugestões de correção automatizada de risco operacional de TI, você pode implementar as correções sugeridas antes que ocorra uma interrupção ou falha.

A resiliência operacional é um serviço que ajuda você a analisar alertas e eventos para manter a integridade, o tempo de atividade e a performance de serviços e soluções.

["Saiba mais sobre a resiliência operacional do BlueXP"](#).

Comece agora

Saiba mais sobre a resiliência operacional do BlueXP

A resiliência operacional do BlueXP é um serviço que ajuda você a analisar alertas e eventos para manter a integridade, o tempo de atividade e a performance de serviços e soluções. Usando o serviço de resiliência operacional e as sugestões de correção de risco operacional de TI automatizada, você pode implementar as soluções sugeridas antes que ocorra uma interrupção ou falha.

Este serviço BlueXP implementa correções para clusters do NetApp ONTAP com base nas orientações do consultor digital da Active IQ (também conhecido como consultor digital). O serviço detecta vulnerabilidades de segurança, como problemas de configuração de firmware e software.

Benefícios do uso da resiliência operacional do BlueXP

A resiliência operacional do BlueXP oferece os seguintes benefícios:

- Procedimentos automatizados para correções no cluster
- Visualização de resumo no Dashboard mostrando o estado de cada remediação de risco
- Log que permite rastrear as diferentes ações realizadas

O que você pode fazer com a resiliência operacional do BlueXP

Com o serviço de resiliência operacional, você pode alcançar as seguintes metas:

- Use workflows automatizados para detectar riscos que afetam o ambiente de storage e tomar medidas para mitigá-los.
- Revise e aja com base em recomendações operacionais, como questões relacionadas a vulnerabilidades de segurança.

Custo

A NetApp não cobra pelo uso do serviço.

Ambientes compatíveis

A resiliência operacional do BlueXP analisa clusters NetApp ONTAP no local.

Pré-requisitos de resiliência operacional do BlueXP

Comece verificando a prontidão do seu ambiente operacional, login, acesso à rede e navegador da Web.

Para usar o serviço de resiliência operacional, você deve garantir que seu ambiente atenda a todos os requisitos.

- Seu ambiente deve atender a todos os requisitos do BlueXP, incluindo um login e acesso à rede a partir de um navegador da Web.

Consulte a ["Início rápido do BlueXP "](#) e ["Informações de rede do BlueXP "a](#) .

- O serviço exige que todos os clusters sejam monitorados pelo consultor digital, o que requer o AutoSupport habilitado no ativo. Consulte a ["Documentação do Digital Advisor"](#).
- Você precisa ter credenciais de acesso aos clusters.
- Para correção automática, é necessário um conector BlueXP . É útil se o BlueXP Connector estiver ativo e ativado e o sistema ONTAP for descoberto antes de iniciar a correção usando a resiliência operacional do BlueXP . Se o conector não estiver no lugar, o serviço de resiliência operacional orienta você por esses processos. Se, em vez disso, você corrigir usando um arquivo Ansible, o BlueXP Connector não será necessário.

Início rápido para resiliência operacional do BlueXP

Veja a seguir uma visão geral das etapas necessárias para começar a usar a resiliência operacional do BlueXP . Os links em cada etapa levam você a uma página que fornece mais detalhes.

1

Reveja os pré-requisitos

["Certifique-se de que seu ambiente atenda a esses requisitos"](#).

2

Configure o serviço de resiliência operacional

["Conclua as etapas para configurar o serviço"](#).

3

O que se segue?

Depois de concluir a configuração do serviço, veja o que você pode fazer a seguir.

- ["Analisar e corrigir problemas de risco de segurança"](#).
- ["Remediar automaticamente"](#).
- ["Remediar com um manual de estratégia do Ansible"](#).
- ["Determinar o status da correção de risco"](#).

Configurar a resiliência operacional do BlueXP

A primeira etapa no caminho para usar a resiliência operacional do BlueXP é disponibilizar os dados nas ferramentas de monitoramento do seu ambiente.

A configuração do serviço envolve as seguintes etapas:

- Revise ["pré-requisitos"](#) para garantir que seu ambiente esteja pronto
- Opcionalmente, antes de usar o serviço, crie um conector no BlueXP
- Opcionalmente, antes de usar o serviço, descubra o cluster no BlueXP

Crie um conector no BlueXP

Um conector BlueXP inclui credenciais para máquinas NetApp ONTAP para que o serviço de resiliência operacional possa aconselhar sobre riscos de segurança e executar correções.

Você pode criar um conector diretamente no BlueXP e usá-lo no serviço de resiliência operacional. Ou, você pode iniciar o processo de olhar para o cluster e, no meio desse processo, implantar o conector.

Para criar um conector no BlueXP antes de usar o serviço, consulte a documentação do BlueXP que descreve "[Como criar um conector](#)"o .

Descubra o cluster no BlueXP

Parte da configuração envolve a identificação do nome do cluster, IP, nome de usuário e senha no BlueXP .

Para obter instruções, consulte a documentação do BlueXP que explica "[como identificar o cluster](#)".

Acesse a resiliência operacional do BlueXP

Você pode usar a resiliência operacional do BlueXP fazendo login no NetApp BlueXP .

Para fazer login no BlueXP , você pode usar as credenciais do site de suporte da NetApp ou se inscrever para fazer login na nuvem do NetApp usando seu e-mail e uma senha. "[Saiba mais sobre como fazer login](#)".

Passos

1. Abra um navegador da Web e vá para o "[Consola BlueXP](#)".

É apresentada a página de início de sessão do NetApp BlueXP .

2. Inicie sessão no BlueXP .
3. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > resiliência operacional**.

Perguntas frequentes sobre resiliência operacional do BlueXP

Este FAQ pode ajudar se você está apenas procurando uma resposta rápida para uma pergunta.

Acesso à resiliência operacional do BlueXP

Qual é a URL de resiliência operacional do BlueXP ?

Para o URL, em um navegador, digite: "<https://console.blueexp.netapp.com/>"

Licenciamento

Você precisa de uma licença para usar a resiliência operacional do BlueXP ?

Não é necessário um ficheiro de licença NetApp (NLF).

Use a resiliência operacional do BlueXP

Analise e corrija problemas de risco de segurança

A resiliência operacional do BlueXP permite que você analise os riscos de segurança relacionados a problemas de firmware e implemente as correções.

Recomendações são fornecidas no nível do sistema ou nó.

Depois de analisar os riscos, você pode remediar esses riscos de duas maneiras:

- Peça ao serviço que execute a correção, o que irá corrigir o problema para você.
- Faça download de um manual do Ansible, um sistema de implantação de código aberto que permite executar tarefas de configuração e executar as ações sugeridas no manual de estratégia.

Ao usar o serviço de resiliência operacional, você pode cumprir estas metas:

- ["Analisar problemas de risco de segurança"](#)
- ["Remediar automaticamente"](#)
- ["Remediar com um manual de estratégia do Ansible"](#)
- ["Determinar o status da correção de risco"](#)

Analisar problemas de risco de segurança

A resiliência operacional do BlueXP identifica os riscos de segurança no cluster do ONTAP no local.

Analisar os riscos e executar a correção automatizada envolve os seguintes processos:

- Crie um conector no BlueXP (se ainda não existir um para o serviço de resiliência operacional).
- Descubra o cluster (se ainda não existir um para o serviço).
- Execute a correção ou faça o download de um manual do Ansible.
- Veja o status da correção.

Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP, selecione **Saúde > resiliência operacional > remediação de risco**.
2. Na lista de riscos, classifique pela coluna nível de impactos para ver primeiro os riscos mais elevados.
3. Selecione o risco e veja detalhes adicionais.
4. Selecione **Remedie o risco**.
5. Execute um dos seguintes procedimentos:
 - Para cada cluster, selecione **Remediate**.

Essa ação leva à correção automática do problema (depois de selecionar **execute** para iniciar a correção). Continue com ["Corrija problemas de risco automaticamente"](#).

- Para corrigir o problema sozinho com um manual do Ansible, selecione **Download**. Continue com ["Corrija problemas de risco com um manual de estratégia do Ansible"](#).

Corrija o problema automaticamente

Se você selecionou a opção **remediar** na resiliência operacional do BlueXP , o serviço poderá implementar a correção para você.

Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > resiliência operacional > remediação de risco**.
2. Na página de remediação de risco, classifique pela coluna nível de impactos para ver os riscos mais altos primeiro.
3. Selecione o risco e selecione **risco corretivo**.
4. Para cada cluster, selecione **Remediate**.

As instruções aparecem, dependendo do problema. Algumas das opções nesta página não aparecem se existir um conector BlueXP ou se for conhecido um cluster.

- Se um conector não existir ou ainda não estiver ativado, o serviço exibirá a página criar um conector, onde você pode criar o conector. Se o conector existir, mas não estiver ativo, você deverá ativá-lo no serviço do provedor de nuvem.

Consulte a documentação do BlueXP que descreve ["Como criar um conector"](#) .

- Se um cluster não existir, o serviço exibe uma página onde você identifica o cluster.

Consulte a documentação do BlueXP que explica ["como identificar o cluster"](#).

5. Depois que o conector for implantado e o cluster for descoberto, revise a correção.

Se você selecionou a opção **Remediar** para que o serviço implemente a correção para você, a página Revisão e execução da correção necessária será exibida.

6. Reveja o risco e outras informações.
7. Selecione **Executar**.

Esta ação implanta o conector (se ainda não tiver sido feito), descobre o cluster, transfere a correção e implementa automaticamente a correção no cluster selecionado.

8. Para exibir o status da correção, observe o nome do cluster na página Status da correção.

Corrija riscos com um manual de estratégia do Ansible

Você pode analisar os riscos de segurança e fazer download de um manual do Ansible que pode seguir para corrigir o problema.

É possível fazer download de um manual do Ansible, um sistema de implantação de código aberto que permite executar tarefas de configuração. Para usar o Ansible, basta executar o arquivo de manual, que usa os arquivos de inventário e auxiliares armazenados no mesmo diretório.

O que você vai precisar

O sistema precisa poder acessar o IP do cluster pela rede para executar playbooks do Ansible.

Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > resiliência operacional > remediação de risco**.
2. Na lista de riscos, classifique pela coluna nível de impactos para ver primeiro os riscos mais elevados.
3. Selecione o risco e selecione **risco corretivo**.
4. Para fazer o download de um manual do Ansible que você usa para corrigir o problema sozinho, selecione **Download**.

O serviço instala o manual de estratégia do Ansible nas máquinas locais em um local que você escolher. O manual de estratégia é baixado como um arquivo zip, que contém vários arquivos YML.

5. Localize o manual do Ansible na pasta de download.
6. Execute o manual de estratégia do Ansible:

```
$ ansible-playbook <playbook.yml>
```

Para obter instruções sobre como usar um manual do Ansible, consulte o "[Documentação do Ansible](#)".

7. Siga as instruções no manual de estratégia.

Revise o status da correção

Você pode verificar o status de uma correção a qualquer momento. Você pode ver se está em execução, concluída ou falhou.

Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > resiliência operacional > Estado de correção**.

A página Status da remediação é exibida.

2. Para ver detalhes de um problema, selecione o problema para expandi-lo.

Conhecimento e apoio

Registre-se para obter suporte

O Registro de suporte é necessário para receber suporte técnico específico da BlueXP e de suas soluções e serviços de storage. O Registro de suporte também é necessário para habilitar fluxos de trabalho importantes para sistemas Cloud Volumes ONTAP.

O Registro para suporte não ativa o suporte do NetApp para um serviço de arquivos de provedor de nuvem. Para obter suporte técnico relacionado a um serviço de arquivo de provedor de nuvem, sua infraestrutura ou qualquer solução usando o serviço, consulte "obter ajuda" na documentação do BlueXP para esse produto.

- ["Amazon FSX para ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Cloud Volumes Service para Google Cloud"](#)

Visão geral do Registro de suporte

Existem duas formas de Registro para ativar o direito de suporte:

- Registrar o número de série da sua conta BlueXP (o número de série 960xxxxxxxx de 20 dígitos localizado na página recursos de suporte no BlueXP).

Isso serve como seu ID de assinatura de suporte único para qualquer serviço no BlueXP . Cada assinatura de suporte no nível de conta do BlueXP deve ser registrada.

- Registrando os números de série do Cloud Volumes ONTAP associados a uma assinatura no mercado do seu provedor de nuvem (estes são números de série de 20 dígitos 909201xxxxxxxx).

Esses números de série são comumente referidos como *PAYGO serial numbers* e são gerados pelo BlueXP no momento da implantação do Cloud Volumes ONTAP.

Registrar ambos os tipos de números de série permite recursos como abrir tickets de suporte e geração automática de casos. O Registro é concluído adicionando contas do site de suporte da NetApp (NSS) ao BlueXP , conforme descrito abaixo.

Registre o BlueXP para obter suporte ao NetApp

Para se Registrar para obter suporte e ativar o direito de suporte, um usuário em sua organização (ou conta) do BlueXP deve associar uma conta do site de suporte da NetApp ao login do BlueXP . A forma como você se Registra no suporte da NetApp depende se você já tem uma conta do site de suporte da NetApp (NSS).

Cliente existente com uma conta NSS

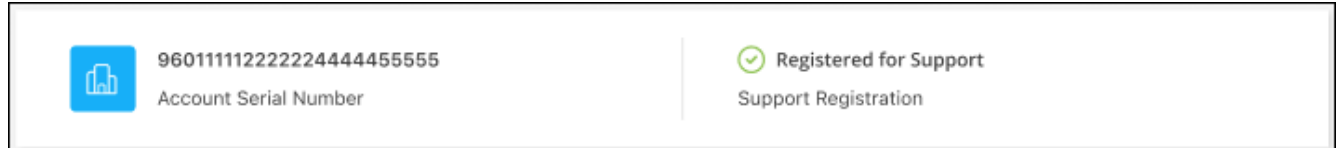
Se você é um cliente da NetApp com uma conta NSS, você simplesmente precisa se Registrar para obter suporte através do BlueXP .

Passos

1. No canto superior direito do console BlueXP , selecione o ícone Configurações e selecione **credenciais**.
2. Selecione **credenciais do usuário**.

3. Selecione **Adicionar credenciais NSS** e siga o prompt de autenticação do site de suporte da NetApp (NSS).
4. Para confirmar que o processo de Registro foi bem-sucedido, selecione o ícone Ajuda e selecione **suporte**.

A página **recursos** deve mostrar que sua organização do BlueXP está registrada para suporte.



Observe que outros usuários do BlueXP não verão esse mesmo status de Registro de suporte se não tiverem associado uma conta do site de suporte da NetApp ao login do BlueXP . No entanto, isso não significa que sua organização do BlueXP não esteja registrada para suporte. Desde que um usuário na organização tenha seguido esses passos, sua organização foi registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

Se você já é um cliente NetApp com licenças e números de série existentes, mas *no* conta NSS, você precisa criar uma conta NSS e associá-la ao seu login no BlueXP .

Passos

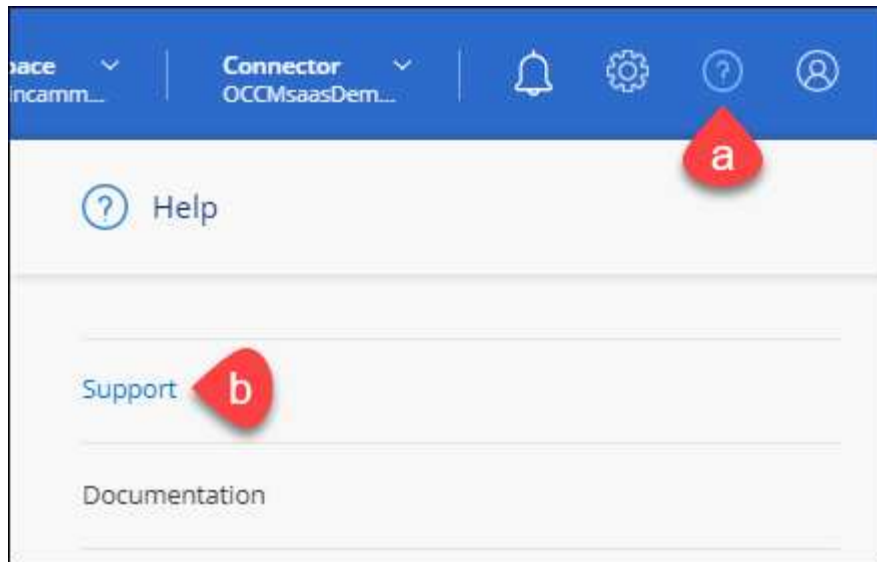
1. Crie uma conta do site de suporte da NetApp preenchendo o. "[Formulário de Registro do usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o nível de usuário apropriado, que normalmente é **Cliente NetApp/Usuário final**.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta BlueXP (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isto irá acelerar o processamento da conta.
2. Associe a sua nova conta NSS ao seu login no BlueXP executando as etapas em [Cliente existente com uma conta NSS](#).

Novo na NetApp

Se você é novo no NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada passo abaixo.

Passos

1. No canto superior direito do console do BlueXP , selecione o ícone Ajuda e selecione **suporte**.



2. Localize o número de série da ID da conta na página Registro de suporte.



3. Navegue "[Site de Registro de suporte da NetApp](#)" e selecione **não sou um Cliente NetApp registrado**.

4. Preencha os campos obrigatórios (aqueles com asteriscos vermelhos).

5. No campo **linha de produtos**, selecione **Cloud Manager** e, em seguida, selecione seu provedor de cobrança aplicável.

6. Copie o número de série da sua conta a partir da etapa 2 acima, complete a verificação de segurança e confirme se leu a Política de Privacidade de dados globais da NetApp.

Um e-mail é enviado imediatamente para a caixa de correio fornecida para finalizar esta transação segura. Certifique-se de verificar suas pastas de spam se o e-mail de validação não chegar em poucos minutos.

7. Confirme a ação a partir do e-mail.

A confirmação envia sua solicitação à NetApp e recomenda que você crie uma conta do site de suporte da NetApp.

8. Crie uma conta do site de suporte da NetApp preenchendo o. "[Formulário de Registro do usuário do site de suporte da NetApp](#)"

a. Certifique-se de selecionar o nível de usuário apropriado, que normalmente é **Cliente NetApp/Usuário final**.

b. Certifique-se de copiar o número de série da conta (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isto irá acelerar o processamento.

Depois de terminar

O NetApp deve entrar em Contato com você durante esse processo. Este é um exercício de integração única para novos usuários.

Depois de ter sua conta do site de suporte da NetApp, associe a conta ao login do BlueXP , executando as

etapas em [Cliente existente com uma conta NSS](#).

Associar credenciais NSS para suporte ao Cloud Volumes ONTAP

A associação das credenciais do site de suporte da NetApp à sua organização do BlueXP é necessária para ativar os seguintes fluxos de trabalho principais para o Cloud Volumes ONTAP:

- Registro de sistemas Cloud Volumes ONTAP de pagamento conforme o uso para suporte

Fornecer sua conta NSS é necessário para ativar o suporte para o seu sistema e para obter acesso aos recursos de suporte técnico da NetApp.

- Implantando o Cloud Volumes ONTAP quando você traz sua própria licença (BYOL)

É necessário fornecer a sua conta NSS para que o BlueXP possa carregar a sua chave de licença e ativar a subscrição para o período que adquiriu. Isso inclui atualizações automáticas para renovações de prazo.

- Atualizar o software Cloud Volumes ONTAP para a versão mais recente

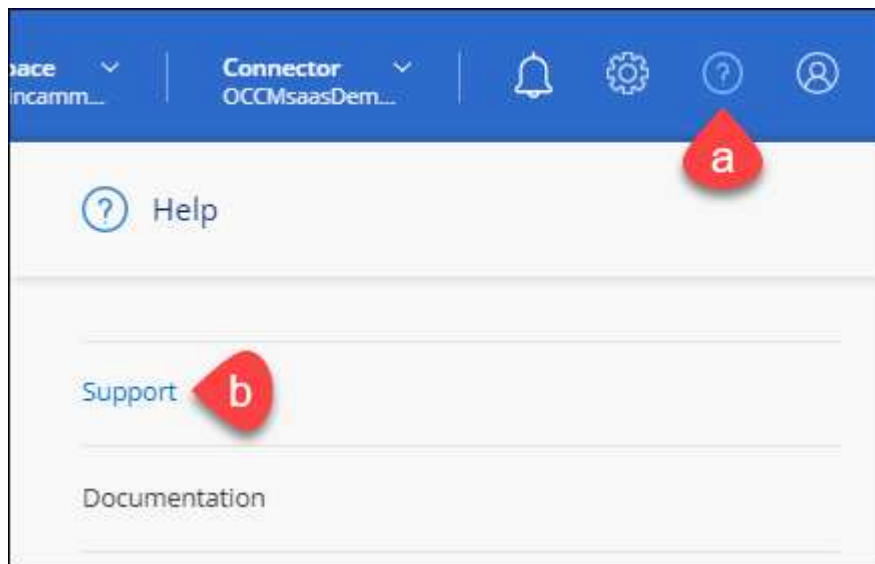
Associar credenciais NSS à sua organização do BlueXP é diferente da conta NSS associada a um login de usuário do BlueXP .

Essas credenciais do NSS estão associadas ao ID específico da organização do BlueXP . Os utilizadores que pertencem à organização BlueXP podem aceder a estas credenciais a partir de **suporte > Gestão NSS**.

- Se você tiver uma conta no nível do cliente, pode adicionar uma ou mais contas NSS.
- Se você tiver uma conta de parceiro ou revendedor, você pode adicionar uma ou mais contas NSS, mas elas não podem ser adicionadas ao lado de contas de nível de cliente.

Passos

1. No canto superior direito do console do BlueXP , selecione o ícone Ajuda e selecione **suporte**.



2. Selecione **NSS Management > Add NSS Account** (Gestão NSS > Adicionar conta NSS*).
3. Quando for solicitado, selecione **continuar** para ser redirecionado para uma página de login da Microsoft.

O NetApp usa o Microsoft Entra ID como provedor de identidade para serviços de autenticação

específicos para suporte e licenciamento.

4. Na página de login, forneça seu endereço de e-mail e senha registrados no site de suporte da NetApp para executar o processo de autenticação.

Essas ações permitem que o BlueXP use sua conta NSS para tarefas como downloads de licenças, verificação de atualização de software e futuros Registros de suporte.

Observe o seguinte:

- A conta NSS tem de ser uma conta ao nível do cliente (não uma conta de convidado ou temporária). Você pode ter várias contas NSS no nível do cliente.
- Só pode haver uma conta NSS se essa conta for uma conta de nível de parceiro. Se você tentar adicionar contas NSS no nível do cliente e existir uma conta no nível do parceiro, você receberá a seguinte mensagem de erro:

"O tipo de cliente NSS não é permitido para esta conta, uma vez que já existem utilizadores NSS de tipo diferente."

O mesmo acontece se você tiver contas NSS pré-existentes no nível do cliente e tentar adicionar uma conta no nível do parceiro.

- Após o login bem-sucedido, o NetApp armazenará o nome de usuário do NSS.

Este é um ID gerado pelo sistema que mapeia para o seu e-mail. Na página **NSS Management**, você pode exibir seu e-mail no ******* menu.

- Se você precisar atualizar seus tokens de credenciais de login, há também uma opção **Atualizar credenciais** ******* no menu.

Usando esta opção, você solicita que você faça login novamente. Observe que o token para essas contas expira após 90 dias. Uma notificação será postada para alertá-lo sobre isso.

Obtenha ajuda

A NetApp oferece suporte ao BlueXP e seus serviços de nuvem 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 fórum da comunidade. O seu registro de suporte inclui suporte técnico remoto através de Bilheteira na Web.

Obtenha suporte para um serviço de arquivos do provedor de nuvem

Para obter suporte técnico relacionado a um serviço de arquivo de provedor de nuvem, sua infraestrutura ou qualquer solução usando o serviço, consulte "obter ajuda" na documentação do BlueXP para esse produto.

- ["Amazon FSX para ONTAP"](#)
- ["Azure NetApp Files"](#)
- ["Cloud Volumes Service para Google Cloud"](#)

Para receber suporte técnico específico da BlueXP e de suas soluções e serviços de storage, use as opções de suporte descritas abaixo.

Use opções de suporte autônomo

Estas opções estão disponíveis gratuitamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana:

- Documentação

A documentação do BlueXP que você está visualizando no momento.

- "[Base de conhecimento](#)"

PESQUISE na base de conhecimento do BlueXP para encontrar artigos úteis para solucionar problemas.

- "[Comunidades](#)"

Junte-se à comunidade BlueXP para seguir as discussões em curso ou criar novas.

Crie um caso com o suporte do NetApp

Além das opções de suporte autônomo acima, você pode trabalhar com um especialista de suporte da NetApp para resolver quaisquer problemas depois de ativar o suporte.

Antes de começar

- Para usar o recurso **criar um caso**, primeiro você deve associar suas credenciais do site de suporte da NetApp ao login do BlueXP . "[Saiba como gerenciar credenciais associadas ao seu login no BlueXP](#)".
- Se você estiver abrindo um caso para um sistema ONTAP com um número de série, sua conta NSS deve estar associada ao número de série desse sistema.

Passos

1. No BlueXP , selecione **Ajuda > suporte**.
 2. Na página **recursos**, escolha uma das opções disponíveis em suporte técnico:
 - a. Selecione **Ligue para nós** se quiser falar com alguém no telefone. Você será direcionado para uma página no NetApp.com que lista os números de telefone que você pode ligar.
 - b. Selecione **criar um caso** para abrir um ticket com um especialista em suporte da NetApp:
 - **Serviço**: Selecione o serviço ao qual o problema está associado. Por exemplo, BlueXP quando específico para um problema de suporte técnico com fluxos de trabalho ou funcionalidade dentro do serviço.
 - **Ambiente de trabalho**: Se aplicável ao armazenamento, selecione **Cloud Volumes ONTAP** ou **no local** e, em seguida, o ambiente de trabalho associado.

A lista de ambientes de trabalho está dentro do escopo da organização (ou conta) do BlueXP , do projeto (ou da área de trabalho) e do conector que você selecionou no banner superior do serviço.
- **Prioridade do caso**: Escolha a prioridade para o caso, que pode ser baixa, média, alta ou Crítica.

Para saber mais detalhes sobre essas prioridades, passe o Mouse sobre o ícone de informações ao lado do nome do campo.
 - **Descrição do problema**: Forneça uma descrição detalhada do seu problema, incluindo quaisquer mensagens de erro aplicáveis ou etapas de solução de problemas que você executou.
 - **Endereços de e-mail adicionais**: Insira endereços de e-mail adicionais se você quiser que outra

peessoa saiba sobre esse problema.

- **Anexo (Opcional):** Carregue até cinco anexos, um de cada vez.

Os anexos estão limitados a 25 MB por ficheiro. As seguintes extensões de arquivo são suportadas: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

The screenshot shows a web form for creating a support case. At the top, it says 'ntapitdemo' with an edit icon and 'NetApp Support Site Account'. Below this are two dropdown menus: 'Service' and 'Working Enviroment', both with 'Select' as the current option. Underneath is a 'Case Priority' dropdown menu set to 'Low - General guidance' with an information icon. The 'Issue Description' section has a text area with the placeholder text: 'Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.' Below that is an 'Additional Email Addresses (Optional)' text input field with 'Type here' as a placeholder and an information icon. At the bottom is an 'Attachment (Optional)' section with a file upload area showing 'No files selected', an 'Upload' button with an upward arrow icon, and a trash icon with a hand cursor over it.

Depois de terminar

Um pop-up aparecerá com o número do seu caso de suporte. Um especialista em suporte da NetApp irá rever o seu caso e voltar para você em breve.

Para obter um histórico de seus casos de suporte, você pode selecionar **Configurações > linha do tempo** e procurar ações chamadas "criar caso de suporte". Um botão à direita permite expandir a ação para ver detalhes.

É possível que você encontre a seguinte mensagem de erro ao tentar criar um caso:

"Você não está autorizado a criar um caso contra o serviço selecionado"

Esse erro pode significar que a conta NSS e a empresa de Registro com a qual está associada não são a mesma empresa de Registro para o número de série da conta BlueXP (ou seja. 960xxxx) ou o número de

série do ambiente de trabalho. Pode procurar assistência utilizando uma das seguintes opções:

- Use o chat no produto
- Envie um caso não técnico em <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gerenciar seus casos de suporte (prévia)

Você pode visualizar e gerenciar casos de suporte ativos e resolvidos diretamente do BlueXP . Você pode gerenciar os casos associados à sua conta NSS e à sua empresa.

O gerenciamento de casos está disponível como uma prévia. Planejamos refinar essa experiência e adicionar melhorias nos próximos lançamentos. Por favor, envie-nos feedback usando o chat no produto.

Observe o seguinte:

- O painel de gerenciamento de casos na parte superior da página oferece duas visualizações:
 - A vista à esquerda mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses pela conta do usuário NSS que você forneceu.
 - A visualização à direita mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses ao nível da sua empresa com base na sua conta NSS de utilizador.

Os resultados na tabela refletem os casos relacionados à exibição selecionada.

- Você pode adicionar ou remover colunas de interesse e pode filtrar o conteúdo de colunas como prioridade e Status. Outras colunas fornecem apenas capacidades de ordenação.

Veja os passos abaixo para obter mais detalhes.

- Em um nível por caso, oferecemos a capacidade de atualizar notas de caso ou fechar um caso que ainda não esteja no status fechado ou pendente fechado.

Passos

1. No BlueXP , selecione **Ajuda > suporte**.
2. Selecione **Gerenciamento de casos** e, se for solicitado, adicione sua conta NSS ao BlueXP .

A página **Gerenciamento de casos** mostra casos abertos relacionados à conta NSS associada à conta de usuário do BlueXP . Esta é a mesma conta NSS que aparece na parte superior da página **NSS Management**.

3. Opcionalmente, modifique as informações exibidas na tabela:
 - Em **casos da organização**, selecione **Exibir** para ver todos os casos associados à sua empresa.
 - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo de datas exato ou escolhendo um intervalo de tempo diferente.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

Date created	Last updated	Priority	Status (5)
December 22, 2022	December 29, 2022	Medium (P3)	Assigned
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

- Filtre o conteúdo das colunas.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

Last updated	Priority	Status (5)
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Active <input checked="" type="checkbox"/> Pending customer <input checked="" type="checkbox"/> Solution proposed <input checked="" type="checkbox"/> Pending closed <input type="checkbox"/> Closed
December 28, 2022	High (P2)	
December 27, 2022	Medium (P3)	
December 26, 2022	Low (P4)	

- Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando  e escolhendo as colunas que você deseja exibir.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

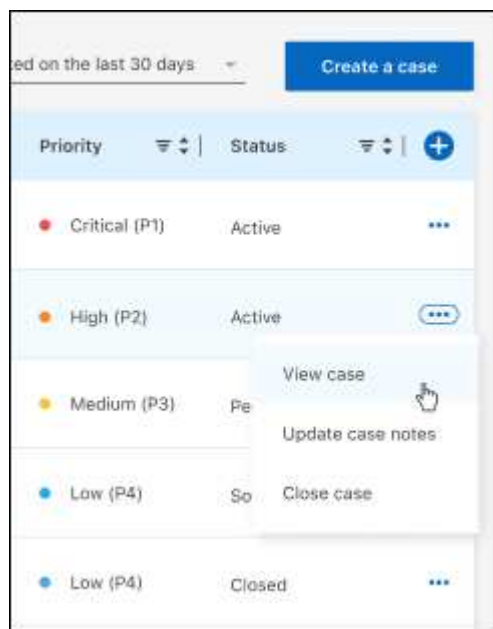
Last updated	Priority	Status (5)
December 29, 2022	Critical (P1)	<input checked="" type="checkbox"/> Last updated <input checked="" type="checkbox"/> Priority <input checked="" type="checkbox"/> Cluster name <input type="checkbox"/> Case owner <input type="checkbox"/> Opened by
December 28, 2022	High (P2)	
December 27, 2022	Medium (P3)	
December 26, 2022	Low (P4)	

4. Gerencie um caso existente ●●●selecionando e selecionando uma das opções disponíveis:

- **Ver caso:** Veja detalhes completos sobre um caso específico.
- * Atualizar notas de caso*: Forneça detalhes adicionais sobre o seu problema ou selecione **carregar arquivos** para anexar até um máximo de cinco arquivos.

Os anexos estão limitados a 25 MB por ficheiro. As seguintes extensões de arquivo são suportadas: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

- * Fechar caso*: Forneça detalhes sobre por que você está fechando o caso e selecione **Fechar caso**.



Avisos legais

Avisos legais fornecem acesso a declarações de direitos autorais, marcas registradas, patentes e muito mais.

Direitos de autor

["https://www.netapp.com/company/legal/copyright/"](https://www.netapp.com/company/legal/copyright/)

Marcas comerciais

NetApp, o logotipo DA NetApp e as marcas listadas na página de marcas comerciais da NetApp são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

["https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/"](https://www.netapp.com/company/legal/trademarks/)

Patentes

Uma lista atual de patentes de propriedade da NetApp pode ser encontrada em:

<https://www.netapp.com/pdf.html?item=/media/11887-patentspage.pdf>

Política de privacidade

["https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/"](https://www.netapp.com/company/legal/privacy-policy/)

Código aberto

Os arquivos de aviso fornecem informações sobre direitos autorais de terceiros e licenças usadas no software NetApp.

Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2024 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 SOBRESSALIENTES; 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.