



# Documentação de atualizações do software **BlueXP**

BlueXP software updates

NetApp  
November 07, 2024

# Índice

Documentação de atualizações do software BlueXP .....	1
Notas de lançamento .....	2
Novidades nas atualizações de software do BlueXP .....	2
Comece a usar as atualizações do ONTAP .....	3
Saiba mais sobre as atualizações de software da BlueXP .....	3
Pré-requisitos para atualizar o ONTAP usando atualizações de software BlueXP .....	4
Início rápido para atualizar o ONTAP usando as atualizações de software BlueXP .....	4
Acesse as atualizações de software do BlueXP .....	5
Perguntas frequentes sobre atualizações de software do BlueXP .....	5
Use as atualizações de software do BlueXP .....	7
Escolha ONTAP target versão 9,10 ou posterior .....	7
Corrigir e reconhecer bloqueadores de ONTAP .....	8
Atualização completa do sistema de armazenamento ONTAP .....	9
Validar o estado da atualização do sistema de armazenamento ONTAP .....	9
Conhecimento e apoio .....	10
Registre-se para obter suporte .....	10
Obtenha ajuda .....	14
Avisos legais .....	20
Direitos de autor .....	20
Marcas comerciais .....	20
Patentes .....	20
Política de privacidade .....	20
Código aberto .....	20

# Documentação de atualizações do software BlueXP

# Notas de lançamento

## Novidades nas atualizações de software do BlueXP

Saiba o que há de novo nas atualizações de software do BlueXP .

### 07 de agosto de 2024

#### Atualização do ONTAP

O serviço de atualizações de software da BlueXP fornece uma experiência de atualização contínua aos usuários, mitigando riscos e garantindo que os clientes possam aproveitar totalmente os recursos do ONTAP.

Saiba mais "[Atualizações de software BlueXP](#)" sobre o .

# Comece a usar as atualizações do ONTAP

## Saiba mais sobre as atualizações de software da BlueXP

Você pode atualizar seu sistema de storage ONTAP para aproveitar os recursos novos e aprimorados usando as atualizações de software do BlueXP . Isso pode ajudar você a reduzir custos, acelerar workloads críticos e melhorar a segurança.

O serviço de atualizações de software da BlueXP permite que os clientes otimizem as atualizações do ONTAP. Ele automatiza os processos de avaliação, Planejamento e execução. O consultor de atualização inteligente prevê quais versões se encaixam melhor no ambiente específico, recomendando versões para corrigir problemas, melhorar a eficiência e aumentar a segurança do sistema, permitindo que os clientes determinem a melhor opção para atender às suas necessidades. Em seguida, distribui o pacote de software e executa automaticamente a atualização não-distributiva automatizada (ANDU), independente dos serviços de suporte.

### Sistemas suportados

#### Sistemas ONTAP

Você pode concluir a atualização do ONTAP usando o serviço de atualizações de software do BlueXP somente se você estiver executando no ONTAP 9.10 ou versões posteriores.

As informações a seguir fornecem o processo de atualização de software para diferentes versões do ONTAP:

Versão atual do ONTAP	Processo de atualização
9,12 e acima	Todas as etapas da atualização do ONTAP acontecem no BlueXP .
9,10 a 9,12	A preparação para a atualização do ONTAP acontece nos ecrãs de atualizações do software BlueXP . Você será navegado para o Gerenciador de sistema para executar a atualização atual do ONTAP. Para executar todas as etapas da atualização do ONTAP no BlueXP , é necessário <a href="#">"configure um conetor"</a> .
9,8 a 9,10	A preparação para a atualização do ONTAP acontece nos ecrãs de atualizações do software BlueXP . Você será navegado para o Gerenciador de sistema para executar a atualização atual do ONTAP.
Abaixo de 9,7	A atualização automática do ONTAP não é suportada para este cluster. Você precisa atualizar o ONTAP manualmente. Para obter mais informações, <a href="#">"atualize manualmente os sistemas de armazenamento"</a> consulte .

### Benefícios do uso de atualizações de software BlueXP

A atualização do sistema de storage da ONTAP pode ajudá-lo a melhorar a performance, a segurança e os recursos do sistema de storage.

Alguns dos benefícios de atualizar seu sistema de storage ONTAP são:

- Você pode acessar os recursos e os aprimoramentos mais recentes oferecidos pelo ONTAP, como novos protocolos, serviços de dados e opções de integração com a nuvem.
- Você pode corrigir quaisquer bugs ou vulnerabilidades que possam afetar a estabilidade, confiabilidade ou segurança do seu sistema.
- Você pode otimizar o desempenho e a eficiência do seu sistema aplicando os patches e melhorias mais recentes.
- Você pode garantir a compatibilidade e a interoperabilidade com outros produtos da NetApp, aplicativos de terceiros e provedores de nuvem.
- Você pode se beneficiar do suporte e manutenção contínuos que o NetApp fornece para as versões mais recentes do ONTAP os.

## Custo

A NetApp não cobra pelo uso do serviço.

## Pré-requisitos para atualizar o ONTAP usando atualizações de software BlueXP

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

Para usar as atualizações de software do BlueXP , você deve garantir que seu ambiente atenda a todos os requisitos.

- Uma organização BlueXP está disponível.
- Um ambiente de trabalho é configurado no BlueXP .
- Os Privileges de administrador estão disponíveis para executar a atualização de software usando o Gerenciador de sistema.
- As credenciais de administrador estão disponíveis para o cluster desejado durante a atualização de software.
- Todos os nós no cluster estão enviando dados AutoSupport.
- Todos os nós devem ser executados no ONTAP 9.10 ou versões posteriores.
- Os nós não devem estar em uma configuração MetroCluster.

## Início rápido para atualizar o ONTAP usando as atualizações de software BlueXP

Aqui está uma visão geral das etapas necessárias para começar a usar as atualizações de software do BlueXP . Os links em cada etapa levam você a uma página que fornece mais detalhes.



**Reveja os pré-requisitos**

"Certifique-se de que seu ambiente atenda a esses requisitos".

2

### Atualize o sistema de armazenamento ONTAP

Deve concluir todas as tarefas para atualizar o sistema de armazenamento ONTAP.

- "Identificar a versão de destino do ONTAP".
- "Corrigir e reconhecer bloqueadores".
- "Atualizações completas do sistema de storage da ONTAP".

3

### O que se segue?

Depois de atualizar o sistema de armazenamento ONTAP, veja o que você pode fazer a seguir.

"Validar o estado da atualização do sistema de armazenamento ONTAP".

## Acesse as atualizações de software do BlueXP

Você pode usar as atualizações de software 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 > atualizações de software**.

## Perguntas frequentes sobre atualizações de software do BlueXP

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

### Qual é o URL de atualizações do software BlueXP ?

Para o URL, em um navegador, digite: "<https://console.bluexp.netapp.com/>" Para acessar o console do BlueXP .

### Você precisa de uma licença para usar as atualizações de software do BlueXP ?

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

**Por que não consigo visualizar o cluster na guia histórico mesmo depois de atualizar a versão ONTAP do cluster?**

Demora de 2 a 3 horas para que o cluster apareça na guia histórico. Uma vez que a versão ONTAP do cluster é atualizada, o AutoSupport é gerado. Leva de 2 a 3 horas para processar os dados do AutoSupport e refletir a versão mais recente do ONTAP.

### **Por que estou vendo a versão mais antiga do ONTAP no painel de atualizações de software mesmo depois de atualizar a versão do ONTAP do cluster?**

Demora de 2 a 3 horas para que o cluster apareça na guia histórico. Uma vez que a versão ONTAP do cluster é atualizada, o AutoSupport é gerado. Leva de 2 a 3 horas para processar os dados do AutoSupport e refletir a versão mais recente do ONTAP.

### **Por que estou vendo telas diferentes para atualizações diferentes?**

Isso se deve à versão atual do ONTAP e à indisponibilidade do BlueXP Connector para clusters. Um conector BlueXP executa a atualização do ONTAP no BlueXP e não requer que você saia do BlueXP para uma atualização. Se você não tiver um BlueXP Connector, será redirecionado para o Gerenciador do sistema e será necessário inserir novamente as credenciais do cluster do ONTAP. Para obter informações sobre o processo de atualização do ONTAP para diferentes versões do ONTAP, ["Sistemas ONTAP suportados"](#) consulte .

### **O que eu preciso para descobrir clusters?**

Para executar a atualização do ONTAP para o cluster desejado, você precisa do IP do cluster do ONTAP e das credenciais de administrador para se conectar ao cluster. Como parte da descoberta de cluster, você precisa fornecer esses detalhes para que a atualização do ONTAP possa ser executada automaticamente.



# Use as atualizações de software do BlueXP

## Escolha ONTAP target versão 9,10 ou posterior

Antes de escolher a versão do ONTAP para o sistema de storage, é muito importante identificar os benefícios e entender os riscos associados à versão de destino do ONTAP.

Você pode escolher a versão de destino e compará-la com a versão atual para entender os benefícios da atualização para a versão específica no ONTAP. Você também pode ver os riscos que serão resolvidos e os novos riscos (se houver) que surgirão na atualização para a versão específica do ONTAP.



Você pode usar esse recurso somente se estiver executando o ONTAP 9.10 ou versões posteriores.

### Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > atualizações de software**.

É apresentada a lista de clusters que necessitam de uma atualização de software. Você pode atualizar para a versão de destino recomendada ou escolher outra versão.

Se você...	Faça isso...
Deseja atualizar para a versão recomendada	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Na coluna <b>versão de destino</b>, clique em <b>comparar versões</b> para ver os benefícios de recursos e riscos da atualização para a versão ONTAP recomendada.</li><li>2. Selecione e visualize informações sobre os riscos que serão resolvidos, o risco que continuará a permanecer e os novos riscos que serão introduzidos após a atualização.</li><li>3. Opcionalmente, clique em <b>Transferir plano de atualização</b> para transferir a cópia do plano de atualização.</li><li>4. Clique em <b>Iniciar atualização</b> para iniciar o processo de atualização.</li></ol>

Se você...	Faça isso...
Deseja escolher outra versão	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Na coluna <b>versão de destino</b>, clique na lista suspensa e selecione <b>escolha outras versões</b>.</li> <li>2. Selecione a versão para visualizar os benefícios dos recursos e riscos.</li> <li>3. Selecione e visualize informações sobre os riscos que serão resolvidos, o risco que continuará a permanecer e os novos riscos que serão introduzidos após a atualização.</li> <li>4. Opcionalmente, clique em <b>Transferir plano de atualização</b> para transferir a cópia do plano de atualização.</li> <li>5. Clique em <b>Iniciar atualização</b> para iniciar o processo de atualização.</li> </ol>

## Corrigir e reconhecer bloqueadores de ONTAP

Depois de identificar a versão de destino do ONTAP para o seu sistema de armazenamento ONTAP, você deve corrigir e reconhecer todos os bloqueadores e revisar os avisos antes de atualizar o sistema de armazenamento do ONTAP.

Corrigir e reconhecer todos os bloqueadores é obrigatório e garante um processo de atualização de software contínuo.

### Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > atualizações de software**.

É apresentada a lista de clusters que necessitam de uma atualização de software.

2. Identifique a versão de destino do ONTAP para o seu sistema de storage. Para obter informações sobre como identificar a versão de destino do ONTAP, "[Escolha ONTAP target versão 9,10 ou posterior](#)" consulte .

3. Depois de decidir sobre a versão de destino do ONTAP, clique em **Prepare for update** para iniciar o processo de atualização.

É apresentada a lista de bloqueadores e avisos.

4. Selecione o bloqueador para ver as instruções para corrigir o bloqueador.
5. Execute manualmente as etapas fornecidas para corrigir o bloqueador.
6. Selecione os bloqueadores que foram corrigidos e clique em **Accept Selected** para confirmar que os bloqueadores foram corrigidos.



Você deve corrigir e reconhecer todos os bloqueadores para prosseguir com a atualização.

1. Clique no separador **Avisos** para rever os avisos antes de prosseguir com a atualização do software.
2. Clique no separador **reconhecer** para ver os bloqueadores que foram corrigidos.

3. Clique em **Continue to update** para prosseguir com o processo de atualização.

## Atualização completa do sistema de armazenamento ONTAP

Depois de identificar a versão de destino do ONTAP, corrigir e confirmar todos os bloqueadores, agora é possível concluir a atualização do sistema de storage da ONTAP.

### Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > atualizações de software**.

É apresentada a lista de clusters que necessitam de uma atualização de software.

2. Identifique a versão de destino do ONTAP para o seu sistema de storage. Para obter informações sobre como identificar a versão de destino do ONTAP, "[Escolha ONTAP target versão 9,10 ou posterior](#)" consulte .
3. Corrija e reconheça os bloqueadores de ONTAP. Para obter informações sobre a fixação de bloqueadores, "[Corrigir e reconhecer bloqueadores de ONTAP](#)" consulte .
4. Leia e aceite o contrato de licença do utilizador final.

Aguarde até que a imagem ONTAP seja recuperada.

5. Clique em **Instalar atualização** para concluir o processo de atualização.

## Validar o estado da atualização do sistema de armazenamento ONTAP

Depois que o processo de atualização do ONTAP estiver concluído, você deverá verificar o status da atualização do ONTAP.

### Passos

1. Na navegação à esquerda do BlueXP , selecione **Saúde > atualizações de software**.
2. Clique na guia **Histórico** para exibir o status da atualização do ONTAP.



O cluster leva de 2 a 3 horas para refletir na guia histórico.

# 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

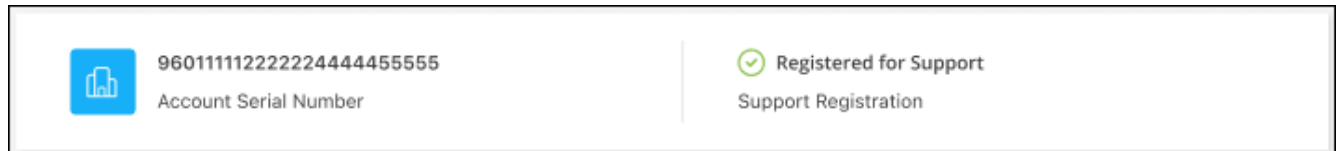
Se você é um cliente da NetApp com uma conta NSS, você simplesmente precisa se Registrar para obter suporte através do BlueXP .

### 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

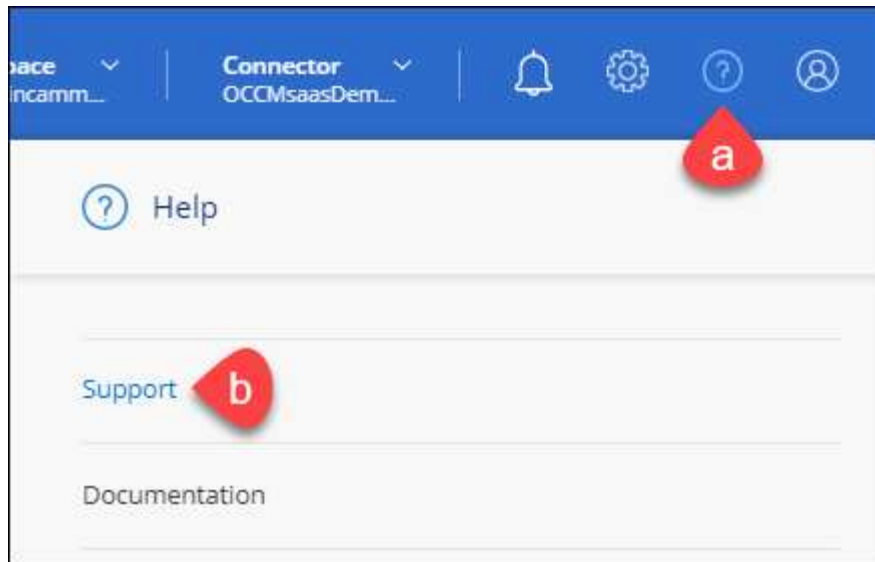
1. Crie uma conta do site de suporte da NetApp preenchendo o. "[Formulário de Registro do usuário do site de suporte da NetApp](#)"
  - a. Certifique-se de selecionar o nível de usuário apropriado, que normalmente é **Cliente NetApp/Usuário final**.
  - b. Certifique-se de copiar o número de série da 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

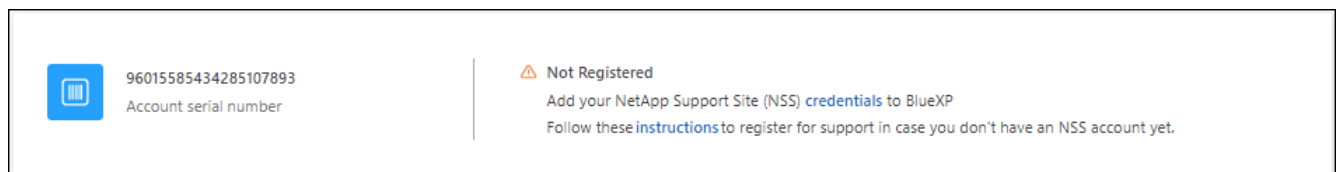
Se você é novo no NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada passo abaixo.

#### 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

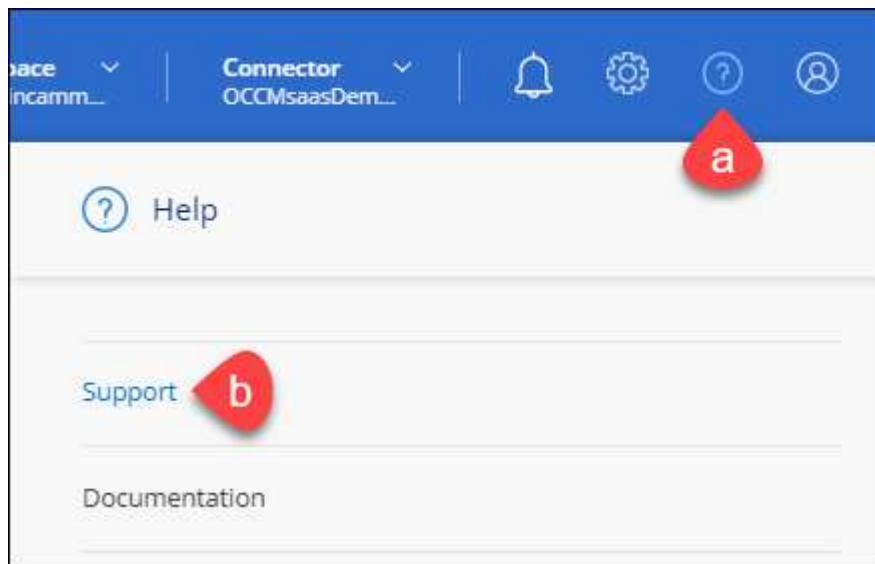
Associar credenciais NSS à sua organização do BlueXP é diferente da conta NSS associada a um login de usuário do BlueXP .

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

pessoa 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 is a horizontal line. There are two dropdown menus: 'Service' with 'Select' and a downward arrow, and 'Working Enviroment' (note the typo) also with 'Select' and a downward arrow. Below these is a 'Case Priority' dropdown menu with 'Low - General guidance' and a downward arrow, accompanied by an information icon (i). 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 (i). The 'Attachment (Optional)' section features a file upload area with 'No files selected' and an 'Upload' button with an upward arrow icon. To the right of the upload area is a trash can icon with a hand cursor over it and an information icon (i).

### 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.

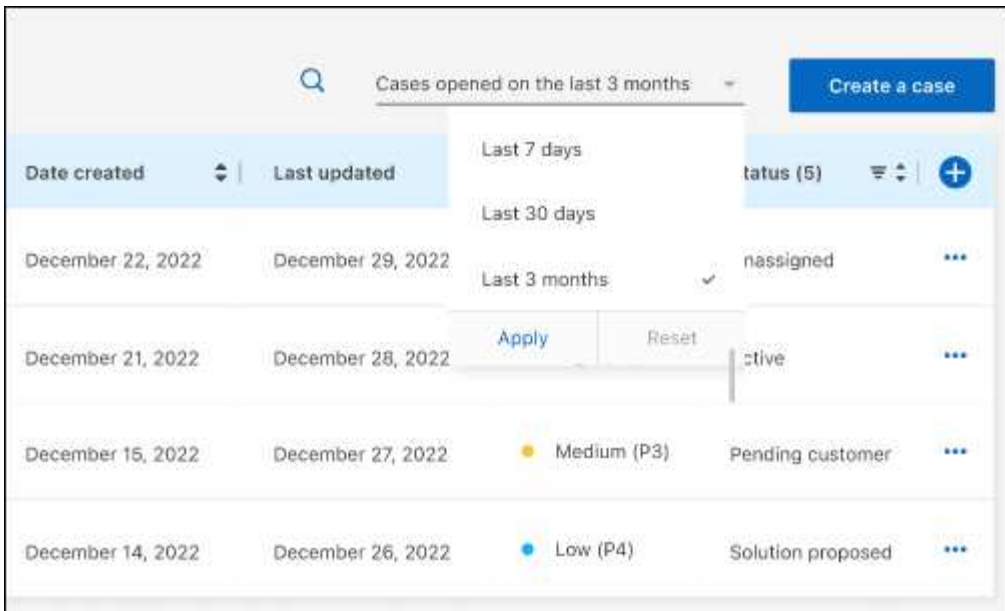
- Em um nível por caso, oferecemos a capacidade de atualizar notas de caso ou fechar um caso que ainda não esteja no status fechado ou pendente fechado.

### Passos

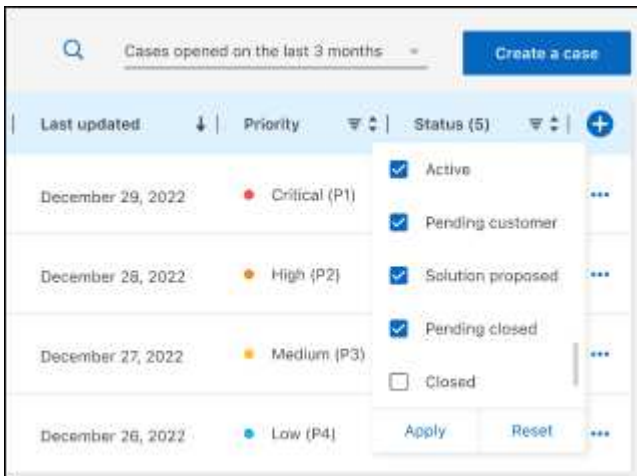
1. No BlueXP , selecione **Ajuda > suporte**.
2. Selecione **Gerenciamento de casos** e, se for solicitado, adicione sua conta NSS ao BlueXP .


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**.

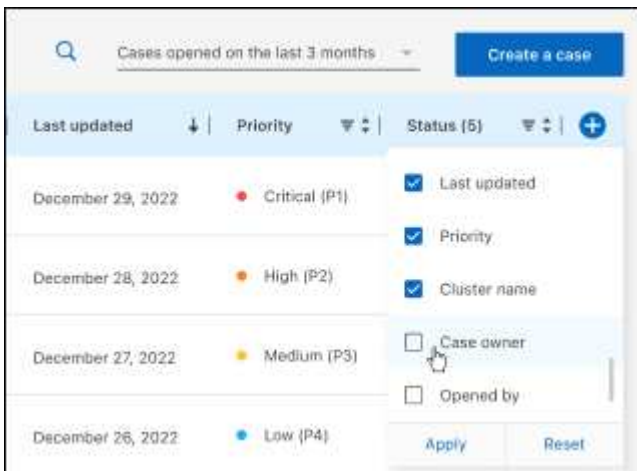
3. Opcionalmente, modifique as informações exibidas na tabela:
  - Em **casos da organização**, selecione **Exibir** para ver todos os casos associados à sua empresa.
  - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo de datas exato ou escolhendo um intervalo de tempo diferente.



- Filtre o conteúdo das colunas.



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

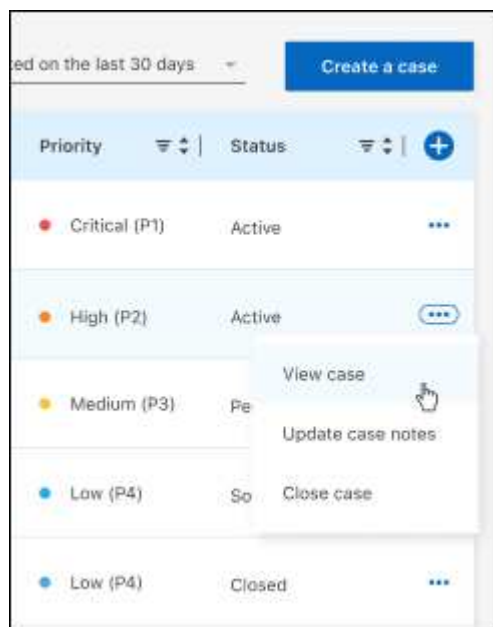


4. Gerencie um caso existente ●●●selecionando e selecionando uma das opções disponíveis:

- **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.