



Documentação de atualizações de software

Software updates

NetApp
October 08, 2025

Índice

Documentação de atualizações de software	1
Notas de lançamento	2
Novidades em atualizações de software	2
06 de outubro de 2025	2
12 de maio de 2025	2
02 de abril de 2025	2
07 de agosto de 2024	2
Comece com atualizações de software	3
Saiba mais sobre atualizações de software	3
Console NetApp	3
Sistemas ONTAP suportados	3
Benefícios do uso de atualizações de software	4
Custo	4
Prepare-se para atualizar o ONTAP usando atualizações de software	4
Início rápido para atualizar o ONTAP usando atualizações de software	5
Acessar atualizações de software	5
Perguntas frequentes sobre atualizações de software	6
Usar atualizações de software	7
Compare as versões do ONTAP para entender os benefícios e riscos do uso de atualizações de software	7
Corrija todos os bloqueadores usando atualizações de software antes de uma atualização do ONTAP	8
Iniciar a atualização do ONTAP usando atualizações de software	9
Validar o status da atualização do sistema de armazenamento ONTAP	9
Conhecimento e suporte	10
Registre-se para obter suporte	10
Visão geral do registro de suporte	10
Registre o BlueXP para suporte da NetApp	10
Credenciais associadas do NSS para suporte do Cloud Volumes ONTAP	13
Obter ajuda	14
Obtenha suporte para um serviço de arquivo de provedor de nuvem	14
Use opções de autoapoio	15
Crie um caso com o suporte da NetApp	15
Gerencie seus casos de suporte (visualização)	17
Avisos legais	20
Direitos autorais	20
Marcas Registradas	20
Patentes	20
Política de Privacidade	20
Código aberto	20

Documentação de atualizações de software

Notas de lançamento

Novidades em atualizações de software

Saiba o que há de novo em atualizações de software.

06 de outubro de 2025

As BlueXP software updates agora são atualizações de software

As BlueXP software updates foram renomeadas para atualizações de software.

Você pode acessá-lo na barra de navegação esquerda do NetApp Console selecionando **Saúde > Atualizações de software**.

BlueXP agora é NetApp Console

O NetApp Console, criado com base na base aprimorada e reestruturada do BlueXP, fornece gerenciamento centralizado do armazenamento NetApp e do NetApp Data Services em ambientes locais e na nuvem em nível empresarial, fornecendo insights em tempo real, fluxos de trabalho mais rápidos e administração simplificada, de forma altamente segura e compatível.

Para obter detalhes sobre o que mudou, consulte o ["Notas de versão do NetApp Console"](#).

12 de maio de 2025

Função de acesso BlueXP necessária

Agora você precisa de uma das seguintes funções de acesso para instalar atualizações de software: **Administrador da organização, Administrador de pasta ou projeto, Administrador de armazenamento, Visualizador de armazenamento** ou **Especialista em integridade de armazenamento**. Usuários com a função Visualizador de armazenamento têm várias permissões relacionadas a atualizações de software, mas não podem instalar atualizações de software. ["Saiba mais sobre as funções de acesso do BlueXP"](#).

02 de abril de 2025

Riscos mitigados

Na seção de resumo das BlueXP software updates, agora você pode visualizar o número total de riscos que podem ser mitigados pela atualização do sistema operacional. Isso permite que os usuários avaliem as melhorias de segurança e estabilidade em sua base de instalação.

07 de agosto de 2024

Atualização do ONTAP

O serviço de BlueXP software updates oferece uma experiência de atualização perfeita aos usuários, reduzindo riscos e garantindo que os clientes possam aproveitar totalmente os recursos do ONTAP.

Saiba mais sobre ["BlueXP software updates"](#).

Comece com atualizações de software

Saiba mais sobre atualizações de software

Você pode usar atualizações de software para permitir que os clientes otimizem as atualizações do ONTAP . Isso pode ajudar você a reduzir custos, acelerar cargas de trabalho críticas e melhorar a segurança.

As atualizações de software automatizam os processos de avaliação, planejamento e execução. O consultor de atualização inteligente prevê quais versões são mais adequadas ao sistema 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, ele distribui o pacote de software e executa automaticamente a atualização automatizada não distributiva (ANDU), independentemente dos serviços de suporte.

Console NetApp

As atualizações de software podem ser acessadas pelo NetApp Console.

O NetApp Console fornece gerenciamento centralizado de serviços de armazenamento e dados da NetApp em ambientes locais e na nuvem em nível empresarial. O Console é necessário para acessar e usar os serviços de dados do NetApp . Como uma interface de gerenciamento, ele permite que você gerencie muitos recursos de armazenamento a partir de uma única interface. Os administradores do console podem controlar o acesso ao armazenamento e aos serviços de todos os sistemas da empresa.

Você não precisa de uma licença ou assinatura para começar a usar o NetApp Console e só incorrerá em cobranças quando precisar implantar agentes do Console na sua nuvem para garantir a conectividade com seus sistemas de armazenamento ou serviços de dados do NetApp . No entanto, alguns serviços de dados da NetApp acessíveis pelo Console são licenciados ou baseados em assinatura.

Saiba mais sobre o "[Console NetApp](#)" .

Sistemas ONTAP suportados

Você pode concluir a atualização do ONTAP usando atualizações de software somente se estiver executando o 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 Console.
9h10 às 9h12	A preparação para a atualização do ONTAP acontece nas telas de atualização de software. Você será direcionado ao Gerenciador do Sistema para executar a atualização real do ONTAP . Para executar todas as etapas da atualização do ONTAP no Console, você precisa " configurar um agente de console " .

*Versão atual do ONTAP *	Processo de atualização
9,8 a 9,10	A preparação para a atualização do ONTAP acontece nas telas de atualização de software. Você será direcionado ao Gerenciador do Sistema para executar a atualização real do ONTAP .
Abaixo de 9,7	A atualização automatizada do ONTAP não é suportada neste cluster. Você precisa atualizar o ONTAP manualmente. Para obter mais informações, consulte "atualizar manualmente seus sistemas de armazenamento" .

Benefícios do uso de atualizações de software

Atualizar seu sistema de armazenamento ONTAP pode ajudar a melhorar o desempenho, a segurança e a funcionalidade do seu sistema de armazenamento.

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

- Você pode acessar os recursos e aprimoramentos mais recentes que o ONTAP oferece, como novos protocolos, serviços de dados e opções de integração em nuvem.
- Você pode corrigir quaisquer bugs ou vulnerabilidades que possam afetar a estabilidade, a confiabilidade ou a 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 compatibilidade e interoperabilidade com outros produtos NetApp , aplicativos de terceiros e provedores de nuvem.
- Você pode se beneficiar do suporte e manutenção contínuos que a NetApp fornece para as versões mais recentes do sistema operacional ONTAP .

Custo

A NetApp não cobra pelo uso de atualizações de software.

Prepare-se para atualizar o ONTAP usando atualizações de software

Você deve revisar os pré-requisitos e requisitos antes de prosseguir com a atualização do ONTAP . Você pode usar atualizações de software para verificar a prontidão do seu sistema, login, acesso à rede e navegador da web.

Função necessária do NetApp Console:

Administrador da organização, administrador de pasta ou projeto, administrador de armazenamento, visualizador de armazenamento ou especialista em integridade do sistema. ["Saiba mais sobre as funções de acesso do Console."](#)

Para usar atualizações de software, você deve garantir que seu sistema atenda a todos os requisitos.

- Um sistema é configurado no Console.

- As credenciais do administrador estão disponíveis para o cluster desejado durante a execução da atualização do software.
- Todos os nós no cluster estão enviando dados do AutoSupport .
- Todos os nós devem estar em execução no ONTAP 9.10 ou versões posteriores.
- Os nós não devem estar em uma configuração MetroCluster .

Início rápido para atualizar o ONTAP usando atualizações de software

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

1

Revise os pré-requisitos

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

2

Atualize seu sistema de armazenamento ONTAP

Você 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 armazenamento ONTAP"](#) .

3

O que vem a seguir?

Depois de atualizar o sistema de armazenamento ONTAP , veja o que você pode fazer em seguida.

["Validar o status da atualização do sistema de armazenamento ONTAP"](#) .

Acessar atualizações de software

Para acessar atualizações de software, você deve efetuar login no NetApp Console.

Efetue login com suas credenciais do site de suporte da NetApp ou inscreva-se usando seu e-mail e senha. ["Saiba mais sobre como fazer login"](#) .

Passos

1. Abra um navegador da web e vá para o ["Console"](#) .

O Console exibe a página de login.

2. Efetue login no Console.
3. Na navegação à esquerda do Console, selecione **Saúde > Atualizações de software**.

Perguntas frequentes sobre atualizações de software

Se quiser saber mais sobre atualizações de software ou precisar de ajuda com solução de problemas, você pode consultar estas perguntas para obter uma resposta rápida.

Qual é o URL de atualização do software?

Para o URL, em um navegador, digite: "<https://console.netapp.com/>" para acessar o NetApp Console.

Você precisa de uma licença para usar atualizações de software?

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

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

Leva de 2 a 3 horas para o cluster aparecer na guia histórico. Depois 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?

Leva de 2 a 3 horas para o cluster aparecer na guia histórico. Depois 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 ocorre devido à versão atual do ONTAP e à indisponibilidade de um agente de console para clusters. Um agente do Console executa a atualização do ONTAP dentro do Console e não exige que você saia do Console para fazer uma atualização. Se você não tiver um agente do Console, será redirecionado para o Gerenciador do Sistema e precisará inserir novamente as credenciais do cluster ONTAP. Para obter informações sobre o processo de atualização do ONTAP para diferentes versões do ONTAP, consulte "[Sistemas ONTAP suportados](#)".

O que preciso para descobrir clusters?

Para executar a atualização do ONTAP para o cluster desejado, você precisa do IP do cluster 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.

Você também precisa ter uma das seguintes funções de acesso: administrador da organização, administrador de pasta ou projeto ou administrador de armazenamento.

Usar atualizações de software

Compare as versões do ONTAP para entender os benefícios e riscos do uso de atualizações de software

É muito importante comparar e entender os benefícios e riscos associados à versão de destino do ONTAP antes de atualizar a versão do ONTAP para o sistema de armazenamento.

Você pode escolher a versão de destino e compará-la com a versão atual para entender os benefícios de atualizar 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 Console, selecione **Saúde > Atualizações de software**.

A lista de clusters que requerem uma atualização de software é exibida. 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">1. Na coluna Versão de destino, clique em Comparar versões para visualizar os benefícios e riscos dos recursos da atualização para a versão recomendada do ONTAP .2. Selecione e visualize informações sobre os riscos que serão resolvidos, os riscos que continuarão existindo e os novos riscos que serão introduzidos após a atualização.3. Opcionalmente, clique em Baixar plano de atualização para baixar uma cópia do plano de atualização.4. Clique em Iniciar atualização para iniciar o processo de atualização.

Se você...	Faça isso...
Quer escolher outra versão	<ol style="list-style-type: none"> 1. Na coluna Versão de destino, clique no menu suspenso e selecione Escolher outras versões. 2. Selecione a versão para visualizar os benefícios dos recursos e os riscos. 3. Selecione e visualize informações sobre os riscos que serão resolvidos, os riscos que continuarão existindo e os novos riscos que serão introduzidos após a atualização. 4. Opcionalmente, clique em Baixar plano de atualização para baixar uma cópia do plano de atualização. 5. Selecione Iniciar atualização para iniciar o processo de atualização.

Corrija todos os bloqueadores usando atualizações de software antes de uma atualização do ONTAP

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

Você deve corrigir e reconhecer todos os bloqueadores antes de atualizar o software.

Passos

1. Na navegação à esquerda do Console, selecione **Saúde > Atualizações de software**.

O Console exibe a lista de clusters que exigem uma atualização de software.

2. Identifique a versão de destino do ONTAP para seu sistema de armazenamento. Para obter informações sobre como identificar a versão de destino do ONTAP , consulte "[Compare as versões do ONTAP para entender os benefícios e riscos do uso de atualizações de software](#)".
3. Depois de decidir a versão de destino do ONTAP , selecione **Preparar para atualização** para iniciar o processo de atualização.

A lista de bloqueadores e avisos é exibida.

4. Selecione o bloqueador para ver as instruções para corrigi-lo.
5. Execute manualmente as etapas fornecidas para corrigir o bloqueador.
6. Selecione os bloqueadores que foram corrigidos e selecione **Reconhecer selecionados** para confirmar que os bloqueadores foram corrigidos.



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

1. Selecione a aba **Avisos** para revisar os avisos antes de prosseguir com a atualização do software.
2. Selecione a aba **Reconhecer** para visualizar os bloqueadores que foram corrigidos.

3. Selecione **Continuar atualizando** para prosseguir com o processo de atualização.

Iniciar a atualização do ONTAP usando atualizações de software

Depois de identificar a versão de destino do ONTAP , corrigir e reconhecer todos os bloqueadores, você pode iniciar a atualização do seu sistema de armazenamento ONTAP .

Passos

1. Na navegação à esquerda do Console, selecione **Saúde > Atualizações de software**.

A lista de clusters que requerem uma atualização de software é exibida.

2. Identifique a versão de destino do ONTAP para seu sistema de armazenamento. Para obter informações sobre como identificar a versão de destino do ONTAP , consulte "[Compare as versões do ONTAP para entender os benefícios e riscos do uso de atualizações de software](#)" .
3. Corrija e reconheça os bloqueadores do ONTAP . Para obter informações sobre como corrigir bloqueadores, consulte "[Corrija todos os bloqueadores usando atualizações de software antes de uma atualização do ONTAP](#)" .
4. Leia e aceite o contrato de licença do usuário final.

Aguarde a recuperação da imagem ONTAP .

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

Validar o status da atualização do sistema de armazenamento ONTAP

Você pode usar atualizações de software para validar o status da atualização do ONTAP .

Passos

1. Na navegação à esquerda do Console, selecione **Saúde > Atualizações de software**.
2. Clique na aba **Histórico** para visualizar o status da atualização do ONTAP .



Leva de 2 a 3 horas para o cluster ser refletido na guia histórico.

Conhecimento e suporte

Registre-se para obter suporte

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

O registro para suporte não habilita o suporte da NetApp para um serviço de arquivo do provedor de nuvem. Para obter suporte técnico relacionado a um serviço de arquivo do provedor de nuvem, sua infraestrutura ou qualquer solução que use o serviço, consulte "Obter ajuda" na documentação do BlueXP para esse produto.

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

Visão geral do registro de suporte

Existem duas formas de registro para ativar o direito ao suporte:

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

Isso serve como seu único ID de assinatura de suporte para qualquer serviço dentro do BlueXP. Cada assinatura de suporte em nível de conta BlueXP deve ser registrada.

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

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

Registrar ambos os tipos de números de série habilita recursos como abertura de tickets de suporte e geração automática de casos. O registro é concluído adicionando contas do NetApp Support Site (NSS) ao BlueXP , conforme descrito abaixo.

Registre o BlueXP para suporte da NetApp

Para se registrar para obter suporte e ativar o direito ao suporte, um usuário na sua organização BlueXP (ou conta) deve associar uma conta do Site de Suporte da NetApp ao seu login BlueXP . A maneira como você se registra para o suporte da NetApp depende se você já tem uma conta no NetApp Support Site (NSS).

Cliente existente com uma conta NSS

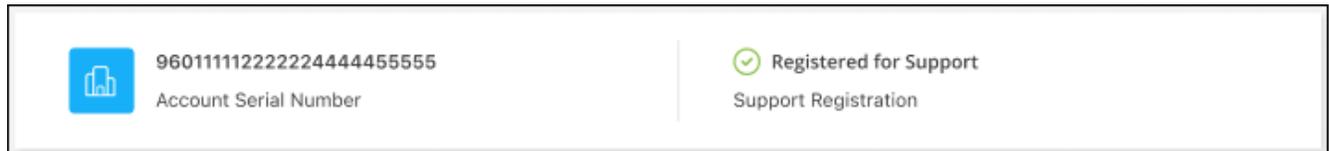
Se você for um cliente da NetApp com uma conta NSS, basta se registrar para obter suporte pelo BlueXP.

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 NetApp Support Site (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 BlueXP está registrada para suporte.



Observe que outros usuários do BlueXP não verão o 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 BlueXP não esteja registrada para suporte. Desde que um usuário na organização tenha seguido essas etapas, sua organização foi registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

Se você já é cliente da NetApp com licenças e números de série, mas *nenhuma* conta NSS, precisa criar uma conta NSS e associá-la ao seu login do BlueXP .

Passos

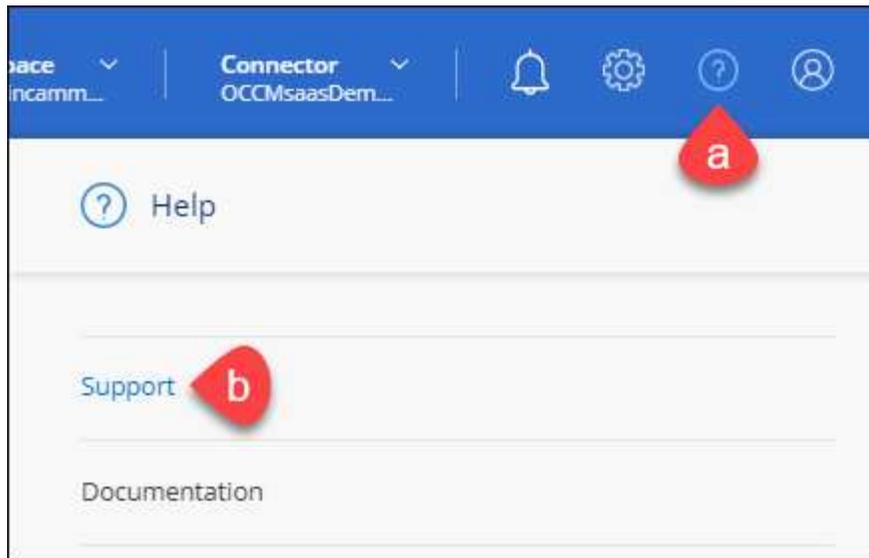
1. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o "[Formulário de registro de usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de usuário apropriado, que normalmente é * Cliente/Usuário final da NetApp *.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da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

Novidade na NetApp

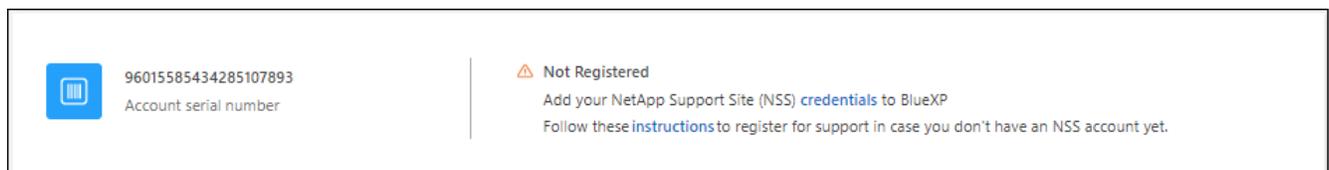
Se você é novo na NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada etapa abaixo.

Passos

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



2. Localize o número de série do seu ID de conta na página de Registro de Suporte.



3. Navegar para "[Site de registro de suporte da NetApp](#)" e selecione *Não sou um cliente registrado da NetApp*.
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 da etapa 2 acima, conclua a verificação de segurança e confirme que você leu a Política Global de Privacidade de Dados da NetApp.

Um e-mail é enviado imediatamente para a caixa de correio fornecida para finalizar esta transação segura. Não deixe de verificar sua caixa de spam caso o e-mail de validação não chegue em alguns minutos.

7. Confirme a ação no e-mail.

A confirmação envia sua solicitação à NetApp e recomenda que você crie uma conta no site de suporte da NetApp.

8. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o "[Formulário de registro de usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de usuário apropriado, que normalmente é * Cliente/Usuário final da NetApp*.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isso acelerará o processamento.

Depois que você terminar

A NetApp entrará em contato com você durante esse processo. Este é um exercício de integração único para novos usuários.

Depois de ter sua conta no site de suporte da NetApp , associe a conta ao seu login BlueXP concluindo as etapas em [Cliente existente com uma conta NSS](#) .

Credenciais associadas do NSS para suporte do Cloud Volumes ONTAP

A associação das credenciais do NetApp Support Site à sua organização BlueXP é necessária para habilitar os seguintes fluxos de trabalho principais para o Cloud Volumes ONTAP:

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

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

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

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

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

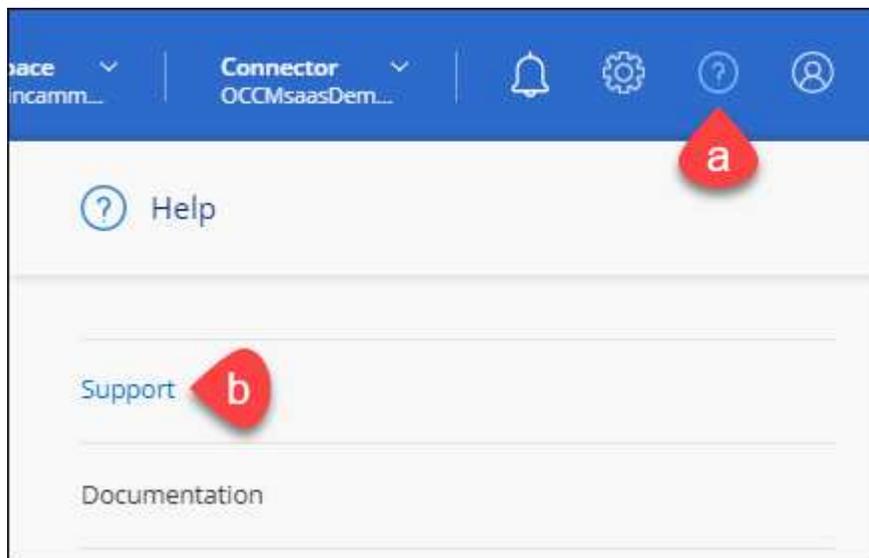
Associar credenciais do NSS à sua organização BlueXP é diferente da conta do NSS associada a um login de usuário do BlueXP .

Essas credenciais NSS estão associadas ao seu ID de organização BlueXP específico. Usuários que pertencem à organização BlueXP podem acessar essas credenciais em **Suporte > Gerenciamento NSS**.

- Se você tiver uma conta de nível de cliente, poderá adicionar uma ou mais contas NSS.
- Se você tiver uma conta de parceiro ou revendedor, poderá adicionar uma ou mais contas NSS, mas elas não poderão ser adicionadas junto com contas de nível de cliente.

Passos

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



2. Selecione **Gerenciamento NSS > Adicionar conta NSS**.
3. Quando solicitado, selecione **Continuar** para ser redirecionado para uma página de login da Microsoft.

A 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 realizar o processo de autenticação.

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

Observe o seguinte:

- A conta NSS deve ser uma conta de nível de cliente (não uma conta de convidado ou temporária). Você pode ter várias contas NSS em nível de cliente.
- Só pode haver uma conta NSS se essa conta for uma conta de nível de parceiro. Se você tentar adicionar contas NSS em nível de cliente e existir uma conta em nível de parceiro, você receberá a seguinte mensagem de erro:

"O tipo de cliente NSS não é permitido para esta conta, pois já existem usuários NSS de tipos diferentes."

O mesmo é verdadeiro se você tiver contas NSS pré-existentes em nível de cliente e tentar adicionar uma conta em nível de 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 seu e-mail. Na página **NSS Management**, você pode exibir seu e-mail do **...** menu.

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

Usar esta opção solicitará que você faça login novamente. Observe que o token para essas contas expira após 90 dias. Uma notificação será publicada para alertá-lo sobre isso.

Obter ajuda

A NetApp oferece suporte para o BlueXP e seus serviços de nuvem de diversas maneiras. Oferecemos amplas opções gratuitas de autossuporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, como artigos da base de conhecimento (KB) e um fórum da comunidade. Seu cadastro no suporte inclui suporte técnico remoto por meio de tickets online.

Obtenha suporte para um serviço de arquivo de provedor de nuvem

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

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

Para receber suporte técnico específico para o BlueXP e suas soluções e serviços de armazenamento, use as opções de suporte descritas abaixo.

Use opções de autoapoio

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 acompanhar discussões em andamento ou criar novas.

Crie um caso com o suporte da NetApp

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

Antes de começar

- Para usar o recurso **Criar um caso**, você deve primeiro associar suas credenciais do site de suporte da NetApp ao seu login do BlueXP . "[Aprenda a gerenciar credenciais associadas ao seu login BlueXP](#)" .
- Se você estiver abrindo um caso para um sistema ONTAP que tenha um número de série, sua conta NSS deverá 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 por telefone. Você será direcionado para uma página no netapp.com que lista os números de telefone para os quais você pode ligar.
 - b. Selecione **Criar um caso** para abrir um tíquete com um especialista de 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 **On-Prem** e, em seguida, o ambiente de trabalho associado.

A lista de ambientes de trabalho está dentro do escopo da organização BlueXP (ou conta), projeto (ou espaço de trabalho) e Conector que você selecionou no banner superior do serviço.
 - **Prioridade do caso**: escolha a prioridade do 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 quiser informar outra

pessoa sobre esse problema.

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

Os anexos são limitados a 25 MB por arquivo. 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" and an information icon (i). The "Attachment (Optional)" section features a file upload area with "No files selected", an "Upload" button with an upward arrow icon, and a trash can icon with a hand cursor over it, and an information icon (i).

Depois que você terminar

Um pop-up aparecerá com o número do seu caso de suporte. Um especialista em suporte da NetApp analisará seu caso e entrará em contato com você em breve.

Para obter um histórico dos seus casos de suporte, você pode selecionar **Configurações > Linha do tempo** e procurar por ações chamadas "criar caso de suporte". Um botão na extrema 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 registrada à qual ela está associada não são a mesma empresa registrada para o número de série da conta BlueXP (por exemplo, 960xxxx) ou o número de

série do ambiente de trabalho. Você pode buscar assistência usando uma das seguintes opções:

- Use o chat do produto
- Envie um caso não técnico em <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gerencie seus casos de suporte (visualização)

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 em versões futuras. Envie-nos seu feedback usando o chat do produto.

Observe o seguinte:

- O painel de gerenciamento de casos na parte superior da página oferece duas visualizações:
 - A visualização à esquerda mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses pela conta NSS do usuário que você forneceu.
 - A visualização à direita mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses no nível da sua empresa com base na sua conta de usuário NSS.

Os resultados na tabela refletem os casos relacionados à exibição que você selecionou.

- Você pode adicionar ou remover colunas de interesse e filtrar o conteúdo de colunas como Prioridade e Status. Outras colunas fornecem apenas recursos de classificação.

Veja as etapas abaixo para mais detalhes.

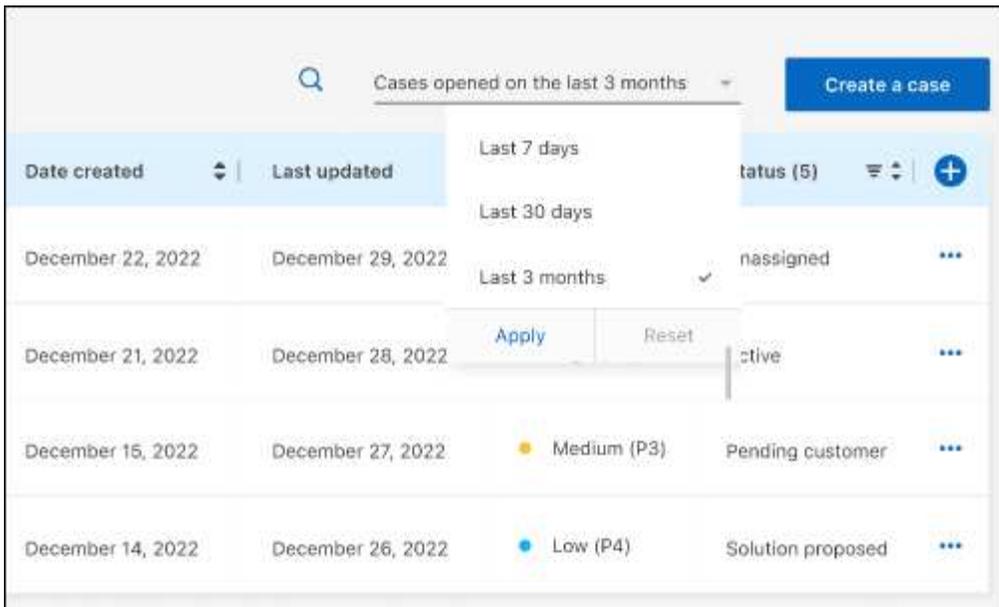
- Em cada caso, oferecemos a possibilidade de atualizar notas do caso ou fechar um caso que ainda não esteja no status Fechado ou Pendente Fechado.

Passos

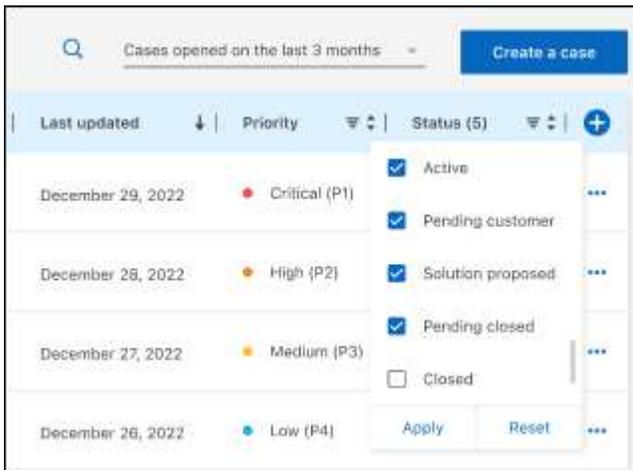
1. No BlueXP, selecione **Ajuda > Suporte**.
2. Selecione **Gerenciamento de casos** e, se solicitado, adicione sua conta NSS ao BlueXP.

A página **Gerenciamento de casos** mostra casos abertos relacionados à conta NSS associada à sua conta de usuário BlueXP. Esta é a mesma conta NSS que aparece no topo da página **Gerenciamento NSS**.

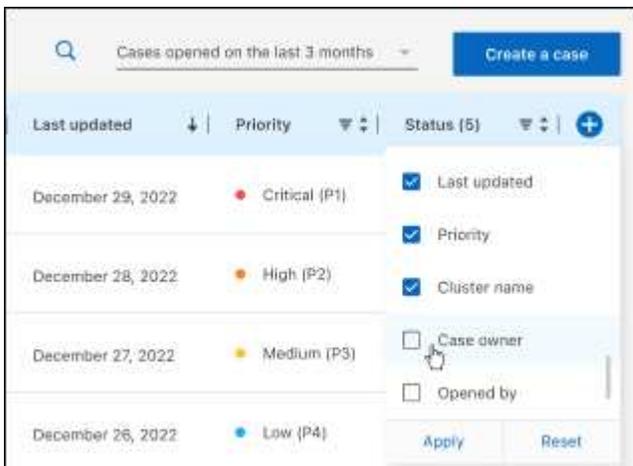
3. Modifique opcionalmente as informações exibidas na tabela:
 - Em **Casos da organização**, selecione **Exibir** para visualizar todos os casos associados à sua empresa.
 - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo de datas exato ou escolhendo um período de tempo diferente.



- Filtrar o conteúdo das colunas.



- Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando  e então escolher as colunas que você gostaria de exibir.

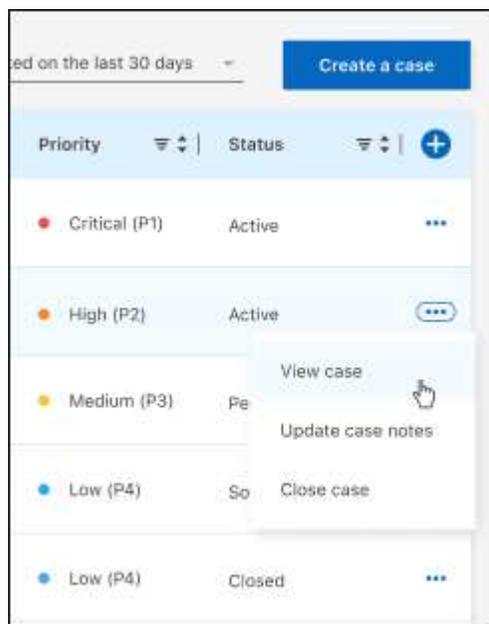


4. Gerencie um caso existente selecionando... e selecionando uma das opções disponíveis:

- **Ver caso:** Veja detalhes completos sobre um caso específico.
- **Atualizar notas do caso:** Forneça detalhes adicionais sobre seu problema ou selecione **Carregar arquivos** para anexar até no máximo cinco arquivos.

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

- **Fechar caso:** Forneça detalhes sobre o motivo pelo qual 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 autorais

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

Marcas Registradas

NETAPP, o logotipo da NETAPP e as marcas listadas na página de Marcas Registradas da NetApp são marcas registradas da NetApp, Inc. Outros nomes de empresas e produtos podem ser marcas registradas 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 e licenças de terceiros usados no software NetApp .

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 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.