



Conhecimento e suporte

NetApp Replication

NetApp

October 06, 2025

Índice

Conhecimento e suporte	1
Registre-se para obter suporte	1
Visão geral do registro de suporte	1
Registre o BlueXP para suporte da NetApp	1
Credenciais associadas do NSS para suporte do Cloud Volumes ONTAP	4
Obter ajuda	5
Obtenha suporte para um serviço de arquivo de provedor de nuvem	5
Use opções de autoapoio	6
Crie um caso com o suporte da NetApp	6
Gerencie seus casos de suporte (visualização)	8

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 960xxxxxxxxx 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 909201xxxxxxxxx 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

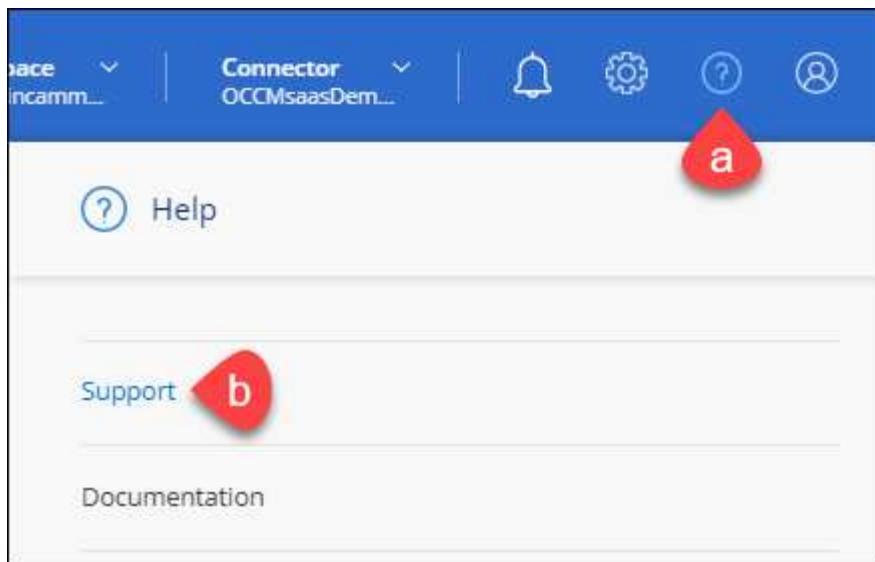
1. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o "[Formulário de registro de usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de usuário apropriado, que normalmente é * Cliente/Usuário final da NetApp *.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da 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

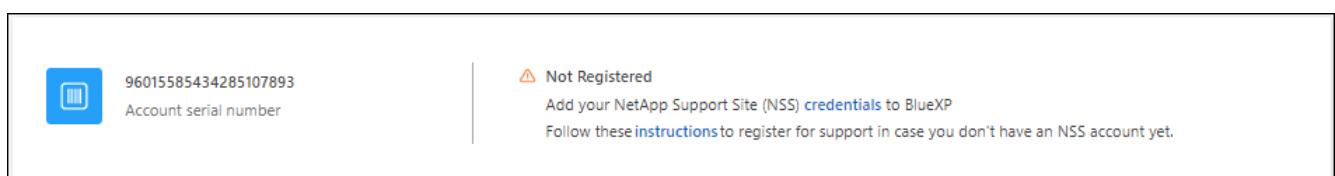
Se você é novo na NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada etapa abaixo.

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

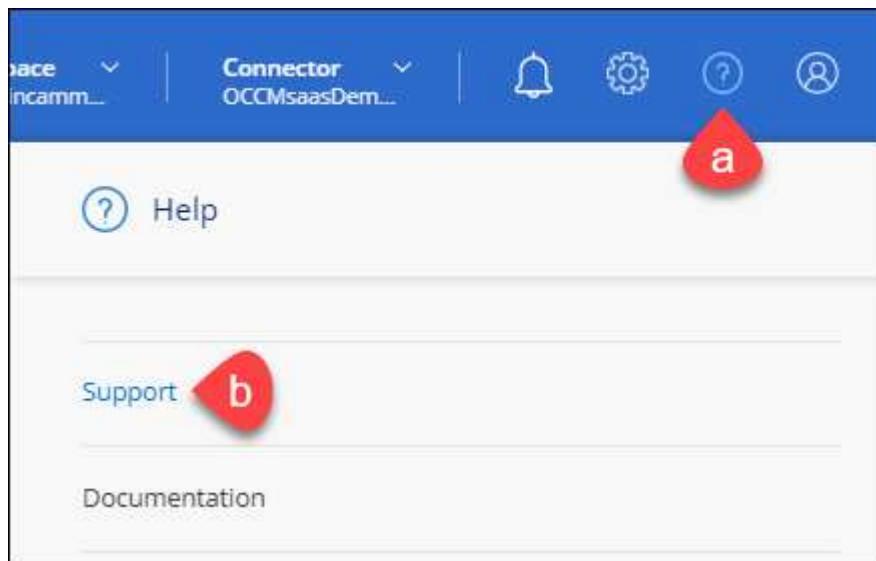
Associar credenciais do NSS à sua organização BlueXP é diferente da conta do NSS associada a um login de usuário do BlueXP .

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 tiquete 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.

ntapitdemo

NetApp Support Site Account

Service

Working Environment

Case Priority

Low - General guidance

Issue Description

Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional)

Type here

Attachment (Optional)

Upload

No files selected

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.

Cases opened on the last 3 months

Date created | Last updated | Last 7 days | Status (5) | Priority | Cluster name

Date created	Last updated	Last 7 days	Status (5)	Priority	Cluster name
December 22, 2022	December 29, 2022	Last 3 months	Unassigned	Critical (P1)	Pending customer
December 21, 2022	December 28, 2022	Apply	Active	High (P2)	Pending customer
December 15, 2022	December 27, 2022	Medium (P3)	Pending customer	Medium (P3)	Pending customer
December 14, 2022	December 26, 2022	Low (P4)	Solution proposed	Low (P4)	Pending customer

- Filtrar o conteúdo das colunas.

Cases opened on the last 3 months

Last updated | Priority | Status (5) | Cluster name

December 29, 2022 | Critical (P1)

December 28, 2022 | High (P2)

December 27, 2022 | Medium (P3)

December 26, 2022 | Low (P4)

Status (5) | Cluster name

- Active
- Pending customer
- Solution proposed
- Pending closed
- Closed

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

Cases opened on the last 3 months

Last updated | Priority | Status (5) | Cluster name

December 29, 2022 | Critical (P1)

December 28, 2022 | High (P2)

December 27, 2022 | Medium (P3)

December 26, 2022 | Low (P4)

Status (5) | Cluster name

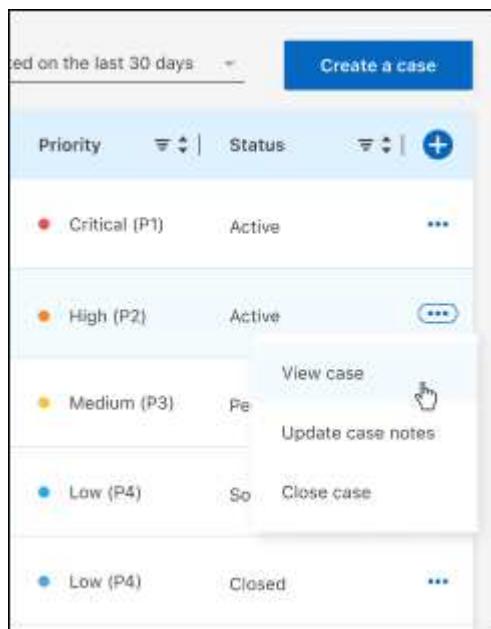
- Last updated
- Priority
- Cluster name
- Case owner
- Opened by

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**.



Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	View case Update case notes Close case
High (P2)	Active	View case Update case notes
Medium (P3)	Open	View case Update case notes
Low (P4)	So	View case Update case notes Close case
Low (P4)	Closed	View case Update case notes

Informações sobre direitos autorais

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

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

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

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

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

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

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

Informações sobre marcas comerciais

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