



## 知識とサポート E-Series

NetApp  
December 15, 2022

# 目次

知識とサポート .....	1
サポートに登録します .....	1
ヘルプを表示します .....	5

# 知識とサポート

## サポートに登録します

ネットアップテクニカルサポートでサポートケースをオープンするには、まずNetApp Support Site（NSS）アカウントをBlueXPに追加し、サポートに登録する必要があります。

### サポート登録の概要

サポート資格を有効にする登録には、次の2つの形式があります。

- BlueXPアカウントIDサポートサブスクリプションの登録(BlueXPの[サポートリソース]ページにある20桁の960xxxxxxxxxシリアル番号)。

これは、BlueXP内のすべてのサービスのシングルサポートサブスクリプションIDとして機能します。各BlueXPアカウントレベルのサポート契約が登録されている必要があります。

- クラウドプロバイダのマーケットプレイスでのサブスクリプションに関連付けられているCloud Volumes ONTAP のシリアル番号を登録している（909201xxxxxxxxのシリアル番号）。

これらのシリアル番号は、通常PAY\_GOシリアル番号と呼ばれ、Cloud Volumes ONTAP の導入時にBlueXPによって生成されます。

両方のタイプのシリアル番号を登録することで、サポートチケットのオープンやケースの自動生成などの機能を利用できます。

登録方法は、新規のお客様か既存のお客様かパートナーかによって異なります。

- 既存のお客様またはパートナー

ネットアップの既存のお客様またはパートナー様は、NetApp Support Site（NSS）SSOアカウントを使用して上記の登録を実行することができます。サポートダッシュボードでは、BlueXPには、NSSアカウントを追加できる\*NSS Management\*ページがあります。NSSアカウントを追加すると、これらのシリアル番号が自動的に登録されます。

[NSSアカウントを追加する方法について説明します。](#)

- 初めて導入する場合は

ネットアップを初めてご利用になる場合は、ネットアップのサポート登録サイトで、BlueXPアカウントのシリアル番号の登録を1回だけ完了する必要があります。この登録を完了し、新しいNSSアカウントを作成したら、BlueXPでこのアカウントを使用して自動登録を行うことができます。

[ネットアップへの登録方法をご確認ください。](#)

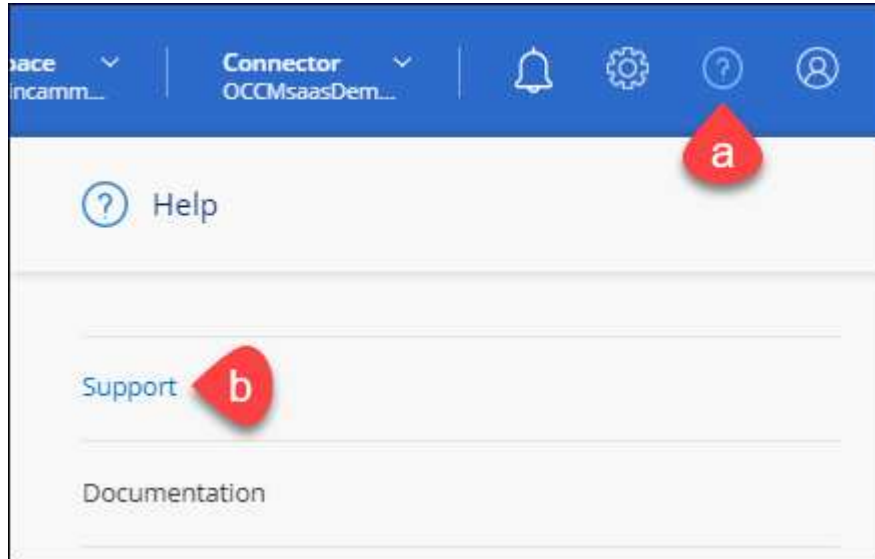
### NSSアカウントをBlueXPに追加します

サポートダッシュボードを使用すると、NetApp Support Site アカウントを追加して管理し、BlueXPで使用できます。

- お客様レベルのアカウントをお持ちの場合は、1つ以上のNSSアカウントを追加することもできます。
- パートナーアカウントまたはリセラーアカウントをお持ちの場合は、1つ以上のNSSアカウントを追加することはできますが、お客様レベルのアカウントと一緒に追加することはできません。

#### 手順

1. BlueXPコンソールの右上にある[ヘルプ]アイコンをクリックし、[Support]を選択します。



メニューのスクリーンショット。

サポートは最初に表示されるオプションです"]

2. [NSS Management] > [Add NSS Account] をクリックします。
3. メッセージが表示されたら、[\* Continue (続行) ] をクリックして Microsoft ログインページにリダイレクトします。

ネットアップは、サポートとライセンスに固有の認証サービスのアイデンティティプロバイダとして Microsoft Azure Active Directory を使用しています。

4. ログインページで、NetApp Support Siteの登録 E メールアドレスとパスワードを入力して認証プロセスを実行します。

これらのアクションにより、BlueXPはライセンスのダウンロード、ソフトウェアのアップグレード検証、および将来のサポート登録などの目的でNSSアカウントを使用できます。

次の点に注意してください。

- お客様レベルのアカウントである必要があります（ゲストや一時アカウントは使用できません）。
- ログインに成功すると、ネットアップはNSSのユーザ名を保存します。これはシステムで生成されたIDで、Eメールにマッピングされます。[NSS Management]ページで、から電子メールを表示できます ... メニュー。
- ログイン認証情報トークンを更新する必要がある場合は、の[認証情報の更新\*]オプションも使用できます ... メニュー。このオプションを使用すると、再度ログインするように求められます。

#### ネットアップに登録してください

ネットアップサポートへの登録方法は、NetApp Support Site（NSS）アカウントがあるかどうかによって異

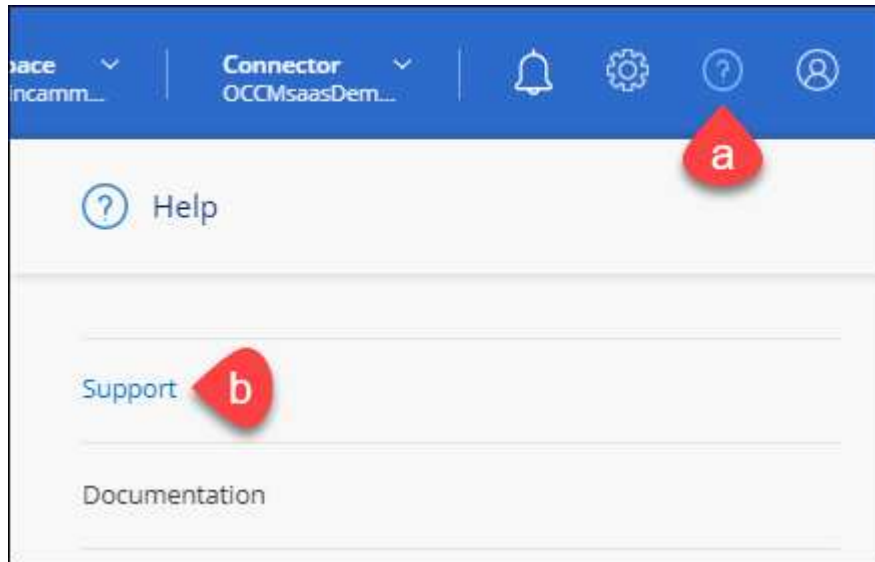
なります。

## NSSアカウントをお持ちの既存のお客様

NSSアカウントをお持ちのネットアップのお客様は、BlueXPからサポートに登録するだけで済みます。

### 手順

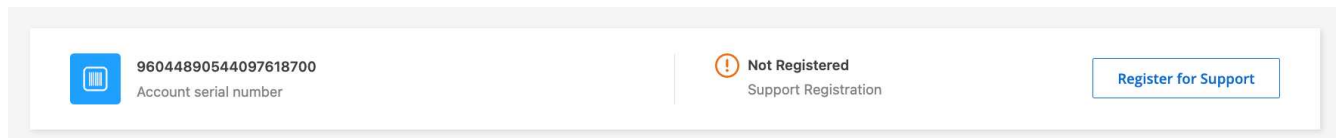
1. BlueXPコンソールの右上にある[ヘルプ]アイコンをクリックし、[Support]を選択します。



メニューのスクリーンショット。

サポートは最初に表示されるオプションです"]

2. NSSアカウントをまだ追加していない場合は、BlueXPに追加します。
3. [リソース]ページで、[\*サポートに登録]をクリックします。



オプションを示すスクリーンショット"]

## NSSアカウントを持たない既存のお客様

既存のライセンスとシリアル番号をお持ちで、\_no-NSSアカウントをお持ちのネットアップのお客様は、NSSアカウントを作成するだけで十分です。

### 手順

1. を実行してNetApp Support Site アカウントを作成します "[NetApp Support Site ユーザー登録フォーム](#)"
  - a. 適切なユーザレベルを選択してください。通常は\*ネットアップのお客様/エンドユーザ\*がこれに該当します。
  - b. 必ず、上記のシリアル番号フィールドに使用されているBlueXPアカウントのシリアル番号(960xxxx)をコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。

ネットアップのソリューションを初めて導入する場合は

ネットアップ製品を初めてご利用になり、NSSアカウントをお持ちでない場合は、以下の手順に従ってください。

手順

1. BlueXPコンソールの右上にある[ヘルプ]アイコンをクリックし、[Support]を選択します。



メニューのスクリーンショット。

サポートは最初に表示されるオプションです"]

2. サポート登録ページでアカウントIDのシリアル番号を確認します。



メニューのスクリーンショット。サポートは最初に表示されるオプションです"]

3. に移動します "ネットアップサポート登録サイト" 「ネットアップ登録のお客様ではありません」を選択します。
4. 必須フィールドに入力します（赤いアスタリスクのフィールド）。
5. [製品ライン（Product Line）]フィールドで、[ Cloud Manager \*]を選択し、該当する課金プロバイダーを選択します。
6. 上記の手順2からアカウントのシリアル番号をコピーし、セキュリティチェックを完了して、ネットアップのグローバルデータプライバシーポリシーを確認します。

この安全なトランザクションを完了するために、メールボックスに電子メールがすぐに送信されます。確認メールが数分で届かない場合は、必ずスパムフォルダを確認してください。

7. Eメールからアクションを確認します。

確認ではネットアップにリクエストが送信され、NetApp Support Site アカウントを作成することを推奨します。

8. を実行してNetApp Support Site アカウントを作成します "NetApp Support Site ユーザー登録フォーム"
  - a. 適切なユーザレベルを選択してください。通常は\*ネットアップのお客様/エンドユーザ\*がこれに該当

します。

- b. シリアル番号フィールドには、上記のアカウントのシリアル番号（960xxxx）を必ずコピーしてください。これにより、アカウント処理が高速化されます。

完了後

このプロセスについては、ネットアップからご連絡ください。これは、新規ユーザー向けの1回限りのオンボーディング演習です。

NetApp Support Site アカウントを作成したら、BlueXPに移動して、このNSSアカウントを追加して今後の登録を行うことができます。

## ヘルプを表示します

ネットアップでは、BlueXPとそのクラウドサービスをさまざまな方法でサポートしています。ナレッジベース（KB）記事やコミュニティフォーラムなど、24時間365日利用可能な幅広いセルフサポートオプションをご用意しています。サポート登録には、Webチケット処理によるリモートテクニカルサポートが含まれます。

### セルフサポート

次のオプションは、1日24時間、週7日間無料でご利用いただけます。

- ["ナレッジベース"](#)

BlueXPナレッジベースで問題のトラブルシューティングに役立つ記事を検索します。

- ["コミュニティ"](#)

BlueXPコミュニティに参加して、進行中のディスカッションをフォローしたり、新しいディスカッションを作成したりできます。

- [ドキュメント](#)

現在表示しているBlueXPのマニュアル。

- [mailto : \[ng-cloudmanager-feedback@netapp.com\]\(mailto:ng-cloudmanager-feedback@netapp.com\)](mailto:ng-cloudmanager-feedback@netapp.com) [ フィードバックメール ]

お客様のご意見をお考えください。フィードバックを送信して、BlueXPの改善に役立ててください。

### ネットアップサポート

上記のセルフサポートオプションに加え、サポートを有効にしたあとで問題が発生した場合は、ネットアップサポートの担当者と相談して解決できます。

始める前に

[ケースの作成]機能を使用するには、まず、BlueXPアカウントIDのシリアル番号(例960xxxx) にネットアップが付属 ["サポートに登録する方法について説明します"](#)。

手順

1. BlueXPで、[ヘルプ]、[サポート]の順にクリックします。

2. テクニカルサポートで利用可能なオプションのいずれかを選択します。

- a. 電話の相手と話したい場合は、「\*お電話」をクリックしてください。netapp.comのページに移動し、電話番号が表示されます。
- b. [ケースの作成]をクリックして、ネットアップサポートスペシャリストのチケットを開きます。

- **\* NetApp Support Site アカウント\***：サポートケースをオープンしたユーザーに関連付けられている該当のNSSアカウントを選択します。この担当者は、以下に記載する追加のEメールに加えて、ネットアップから連絡を受け取る主要担当者となります。

NSSアカウントが表示されない場合は、BlueXPのサポートセクションにある\*NSS Management\*タブに移動して追加できます。

- **Service:問題** が関連付けられているサービスを選択します。たとえば、サービス内のワークフローまたは機能を備えたテクニカルサポート問題 に固有のBlueXPなどです。
- **作業環境**：ストレージに該当する場合は、\* Cloud Volumes ONTAP \*または\*オンプレミス\*を選択し、関連する作業環境を選択します。

作業環境のリストは、サービスの上部バナーで選択したBlueXPアカウント、ワークスペース、コネクタの範囲内にあります。

- **ケース優先度**：ケースの優先度を選択します。優先度は、[低]、[中]、[高]、[クリティカル]のいずれかになります。

これらの優先度の詳細を確認するには、フィールド名の横にある情報アイコンの上にマウスポインタを合わせます。

- **\*事象の説明\***：実行したエラーメッセージやトラブルシューティング手順など、問題の詳細な概要を入力します。
- **その他のメールアドレス**：この問題 を他のユーザーに知らせる場合は、追加のメールアドレスを入力します。



Create a Case

TESTCLOUD2NTAP 

NetApp Support Site Account

Service

Cloud Manager 

Working Environment

Select... 

Case Priority 

Low- General Guidance 

Issue Description

Provide a detailed description of your problem, including any applicable error messages or troubleshooting steps that you performed.

Additional Email Addresses (Optional) 

Attachment (Optional) Coming Soon

No files selected



完了後

ポップアップにサポートケース番号が表示されます。ネットアップのサポート担当者がケースを確認し、すぐに対応させていただきます。

サポートケースの履歴を確認するには、[設定]、[タイムライン]の順にクリックして、[サポートケースの作成]という名前のアクションを探します。右端のボタンをクリックすると、アクションを展開して詳細を表示できます。

ケースを作成しようとする、次のエラーメッセージが表示される場合があります。

"選択したサービスに対してケースを作成する権限がありません"

このエラーは、NSSアカウントとそれに関連付けられているレコードの会社が、BlueXPアカウントのシリア

ル番号(例960xxxx) または動作環境のシリアル番号。[ケースの作成]フォームの上部にあるNSSアカウントの一覧を確認して、適切な一致を見つけることができます。または、次のいずれかのオプションを使用してサポートを依頼することもできます。

- 製品内のチャットを使用します
- テクニカル以外のケースをに送信します <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## 著作権に関する情報

Copyright © 2022 NetApp, Inc. All Rights Reserved. Printed in the U.S. このドキュメントは著作権によって保護されています。著作権所有者の書面による事前承諾がある場合を除き、画像媒体、電子媒体、および写真複写、記録媒体、テープ媒体、電子検索システムへの組み込みを含む機械媒体など、いかなる形式および方法による複製も禁止します。

ネットアップの著作物から派生したソフトウェアは、次に示す使用許諾条項および免責条項の対象となります。

このソフトウェアは、ネットアップによって「現状のまま」提供されています。ネットアップは明示的な保証、または商品性および特定目的に対する適合性の暗示的保証を含み、かつこれに限定されないいかなる暗示的な保証も行いません。ネットアップは、代替品または代替サービスの調達、使用不能、データ損失、利益損失、業務中断を含み、かつこれに限定されない、このソフトウェアの使用により生じたすべての直接的損害、間接的損害、偶発的損害、特別損害、懲罰的損害、必然的損害の発生に対して、損失の発生の可能性が通知されていたとしても、その発生理由、根拠とする責任論、契約の有無、厳格責任、不法行為（過失またはそうでない場合を含む）にかかわらず、一切の責任を負いません。

ネットアップは、ここに記載されているすべての製品に対する変更を随時、予告なく行う権利を保有します。ネットアップによる明示的な書面による合意がある場合を除き、ここに記載されている製品の使用により生じる責任および義務に対して、ネットアップは責任を負いません。この製品の使用または購入は、ネットアップの特許権、商標権、または他の知的所有権に基づくライセンスの供与とはみなされません。

このマニュアルに記載されている製品は、1つ以上の米国特許、その他の国の特許、および出願中の特許によって保護されている場合があります。

権利の制限について：政府による使用、複製、開示は、DFARS 252.227-7013（2014年2月）およびFAR 5252.227-19（2007年12月）のRights in Technical Data -Noncommercial Items（技術データ - 非商用品目に関する諸権利）条項の(b)(3)項、に規定された制限が適用されます。

本書に含まれるデータは商用製品および / または商用サービス（FAR 2.101の定義に基づく）に関係し、データの所有権はNetApp, Inc.にあります。本契約に基づき提供されるすべてのネットアップの技術データおよびコンピュータ ソフトウェアは、商用目的であり、私費のみで開発されたものです。米国政府は本データに対し、非独占的かつ移転およびサブライセンス不可で、全世界を対象とする取り消し不能の制限付き使用权を有し、本データの提供の根拠となった米国政府契約に関連し、当該契約の裏付けとする場合にのみ本データを使用できます。前述の場合を除き、NetApp, Inc.の書面による許可を事前に得ることなく、本データを使用、開示、転載、改変するほか、上演または展示することはできません。国防総省にかかる米国政府のデータ使用权については、DFARS 252.227-7015(b)項（2014年2月）で定められた権利のみが認められます。

## 商標に関する情報

NetApp、NetAppのロゴ、<http://www.netapp.com/TM>に記載されているマークは、NetApp, Inc.の商標です。その他の会社名と製品名は、それを所有する各社の商標である場合があります。