



Documentación de actualizaciones de software

Software updates

NetApp
January 29, 2026

Tabla de contenidos

Documentación de actualizaciones de software	1
Notas de la versión	2
Novedades en las actualizaciones de software	2
6 de octubre de 2025	2
12 de mayo de 2025	2
02 de abril de 2025	2
7 de agosto de 2024	2
Comience con las actualizaciones de software	3
Obtenga más información sobre las actualizaciones de software	3
NetApp Console	3
Sistemas ONTAP compatibles	3
Beneficios de utilizar actualizaciones de software	4
Costo	4
Prepárese para actualizar ONTAP mediante actualizaciones de software	4
Inicio rápido para actualizar ONTAP mediante actualizaciones de software	5
Acceder a actualizaciones de software	5
Preguntas frecuentes sobre actualizaciones de software	6
Utilice actualizaciones de software	7
Compare las versiones de ONTAP para comprender los beneficios y riesgos de usar actualizaciones de software	7
Corrija todos los bloqueadores mediante actualizaciones de software antes de una actualización de ONTAP	8
Inicie la actualización de ONTAP mediante actualizaciones de software	9
Validar el estado de la actualización del sistema de almacenamiento ONTAP	9
Conocimiento y apoyo	10
Regístrese para recibir asistencia	10
Descripción general del registro de soporte	10
Registrar la NetApp Console para obtener soporte de NetApp	10
Asociar credenciales NSS para la compatibilidad con Cloud Volumes ONTAP	12
Obtener ayuda	14
Obtenga soporte para un servicio de archivos de un proveedor de nube	14
Utilice opciones de autosuficiencia	14
Cree un caso con el soporte de NetApp	14
Gestione sus casos de soporte	17
Avisos legales	18
Copyright	18
Marcas comerciales	18
Patentes	18
Política de privacidad	18
Código abierto	18

Documentación de actualizaciones de software

Notas de la versión

Novedades en las actualizaciones de software

Conozca las novedades en actualizaciones de software.

6 de octubre de 2025

Las BlueXP software updates ahora son actualizaciones de software

Las BlueXP software updates han pasado a llamarse actualizaciones de software.

Puede acceder a él desde la barra de navegación izquierda de la NetApp Console seleccionando **Estado > Actualizaciones de software**.

BlueXP ahora es NetApp Console

La NetApp Console, construida sobre la base BlueXP mejorada y reestructurada, proporciona una gestión centralizada del almacenamiento de NetApp y de los NetApp Data Services en entornos locales y en la nube a nivel empresarial, brindando información en tiempo real, flujos de trabajo más rápidos y una administración simplificada, que es altamente segura y compatible.

Para obtener más detalles sobre lo que ha cambiado, consulte la "["Notas de la versión de la NetApp Console"](#)" .

12 de mayo de 2025

Se necesita el rol de acceso a BlueXP

Ahora necesita uno de los siguientes roles de acceso para instalar actualizaciones de software:

Administrador de la organización, Administrador de carpeta o proyecto, Administrador de almacenamiento, Visor de almacenamiento o Especialista en estado de almacenamiento. Los usuarios con el rol de visualizador de almacenamiento tienen varios permisos relacionados con las actualizaciones de software, pero no pueden instalar actualizaciones de software. "["Obtenga más información sobre los roles de acceso de BlueXP ."](#)"

02 de abril de 2025

Riesgos mitigados

En la sección de resumen de BlueXP software updates, ahora puede ver la cantidad total de riesgos que se pueden mitigar con la actualización del sistema operativo. Esto permite a los usuarios evaluar las mejoras de seguridad y estabilidad en su base de instalación.

7 de agosto de 2024

Actualización de ONTAP

El servicio de BlueXP software updates brinda una experiencia de actualización perfecta a los usuarios al mitigar los riesgos y garantizar que los clientes puedan aprovechar al máximo las funciones de ONTAP .

Obtenga más información sobre "["BlueXP software updates"](#)" .

Comience con las actualizaciones de software

Obtenga más información sobre las actualizaciones de software

Puede utilizar actualizaciones de software para permitir que los clientes agilicen las actualizaciones de ONTAP . Esto puede ayudarle a reducir costos, acelerar cargas de trabajo críticas y mejorar la seguridad.

Las actualizaciones de software automatizan los procesos de evaluación, planificación y ejecución. El asesor de actualización inteligente predice qué versiones se adaptan mejor al sistema específico, recomendando versiones para solucionar problemas, mejorar la eficiencia y aumentar la seguridad del sistema, lo que permite a los clientes determinar la mejor opción para satisfacer sus necesidades. Luego distribuye el paquete de software y ejecuta automáticamente la actualización automatizada no distributiva (ANDU), independientemente de los servicios de soporte.

NetApp Console

Se puede acceder a las actualizaciones de software a través de la NetApp Console.

La NetApp Console proporciona una gestión centralizada de los servicios de datos y almacenamiento de NetApp en entornos locales y en la nube a nivel empresarial. La consola es necesaria para acceder y utilizar los servicios de datos de NetApp . Como interfaz de administración, le permite administrar muchos recursos de almacenamiento desde una sola interfaz. Los administradores de la consola pueden controlar el acceso al almacenamiento y los servicios para todos los sistemas dentro de la empresa.

No necesita una licencia o suscripción para comenzar a usar NetApp Console y solo incurre en cargos cuando necesita implementar agentes de Console en su nube para garantizar la conectividad con sus sistemas de almacenamiento o servicios de datos de NetApp . Sin embargo, algunos servicios de datos de NetApp accesibles desde la consola requieren licencia o suscripción.

Obtenga más información sobre el "[NetApp Console](#)" .

Sistemas ONTAP compatibles

Puedes completar la actualización de ONTAP usando actualizaciones de software solo si estás ejecutando ONTAP 9.10.1 o versiones posteriores.

La siguiente información proporciona el proceso de actualización de software para diferentes versiones de ONTAP :

*Versión actual de ONTAP *	Proceso de actualización
9.12.1 y posteriores	Todos los pasos de la actualización de ONTAP ocurren dentro de la consola.

*Versión actual de ONTAP *	Proceso de actualización
9.10.1 a 9.12.1	La preparación para la actualización de ONTAP se realiza dentro de las pantallas de actualizaciones de software. Serás dirigido al Administrador del sistema para realizar la actualización de ONTAP real. Para ejecutar todos los pasos de actualización de ONTAP dentro de la consola, necesitas " configurar un agente de consola ".
9.8 a 9.10.1	La preparación para la actualización de ONTAP se realiza dentro de las pantallas de actualizaciones de software. Serás dirigido al Administrador del sistema para realizar la actualización de ONTAP real.



Las actualizaciones de software no son compatibles con Cloud Volumes ONTAP.

Beneficios de utilizar actualizaciones de software

Actualizar su sistema de almacenamiento ONTAP puede ayudarlo a mejorar el rendimiento, la seguridad y la funcionalidad de su sistema de almacenamiento.

Algunos de los beneficios de actualizar su sistema de almacenamiento ONTAP son:

- Puede acceder a las últimas funciones y mejoras que ofrece ONTAP , como nuevos protocolos, servicios de datos y opciones de integración en la nube.
- Puede corregir cualquier error o vulnerabilidad que pueda afectar la estabilidad, confiabilidad o seguridad de su sistema.
- Puede optimizar el rendimiento y la eficiencia de su sistema aplicando los últimos parches y mejoras.
- Puede garantizar la compatibilidad e interoperabilidad con otros productos de NetApp , aplicaciones de terceros y proveedores de nube.
- Puede beneficiarse del soporte y mantenimiento continuo que NetApp brinda para las últimas versiones del sistema operativo ONTAP .

Costo

NetApp no le cobra por utilizar actualizaciones de software.

Prepárese para actualizar ONTAP mediante actualizaciones de software

Debe revisar los requisitos previos y los requisitos antes de continuar con la actualización de ONTAP . Puede utilizar actualizaciones de software para verificar la preparación de su sistema, inicio de sesión, acceso a la red y navegador web.

Rol de NetApp Console requerido:

Administrador de la organización, administrador de carpeta o proyecto, administrador de almacenamiento, visor de almacenamiento o especialista en estado del sistema." [Obtenga información sobre los roles de acceso a la consola.](#)"

Para utilizar actualizaciones de software, debe asegurarse de que su sistema cumpla con todos los requisitos.

- Se configura un sistema en la consola.
- Las credenciales de administrador están disponibles para el clúster deseado mientras se realiza la actualización de software.
- Todos los nodos del clúster están enviando datos de AutoSupport .
- Todos los nodos deberían estar ejecutando ONTAP 9.10.1 o versiones posteriores.
- Los nodos no deben estar en una configuración MetroCluster .

Inicio rápido para actualizar ONTAP mediante actualizaciones de software

A continuación se muestra una descripción general de los pasos necesarios para comenzar rápidamente con las actualizaciones de software. Los enlaces dentro de cada paso lo llevarán a una página que proporciona más detalles.

1

Revisar los requisitos

"[Asegúrese de que su sistema cumpla estos requisitos](#)" .

2

Actualice su sistema de almacenamiento ONTAP

Debe completar todas las tareas para actualizar el sistema de almacenamiento ONTAP .

- "[Identificar la versión de destino de ONTAP](#)" .
- "[Reparar y reconocer bloqueadores](#)" .
- "[Actualizaciones completas del sistema de almacenamiento ONTAP](#)" .

3

¿Qué sigue?

Después de actualizar el sistema de almacenamiento ONTAP , esto es lo que puede hacer a continuación.

"[Validar el estado de la actualización del sistema de almacenamiento ONTAP](#)" .

Acceder a actualizaciones de software

Para acceder a las actualizaciones de software, debe iniciar sesión en la NetApp Console.

Inicie sesión con sus credenciales del sitio de soporte de NetApp o regístrese con su correo electrónico y contraseña. "[Obtenga más información sobre cómo iniciar sesión](#)" .

Pasos

1. Abra un navegador web y vaya a "[Consola](#)" .

La consola muestra la página de inicio de sesión.

2. Inicie sesión en la consola.
3. Desde la navegación izquierda de la consola, seleccione **Salud > Actualizaciones de software**.

Preguntas frecuentes sobre actualizaciones de software

Si desea saber más sobre las actualizaciones de software o necesita ayuda para solucionar problemas, puede revisar estas preguntas para obtener una respuesta rápida.

¿Cuál es la URL de actualizaciones de software?

Para la URL, en un navegador, ingrese: "<https://console.netapp.com/>" para acceder a la NetApp Console.

¿Necesita una licencia para utilizar actualizaciones de software?

No se requiere un archivo de licencia de NetApp (NLF).

¿Por qué no puedo ver el clúster en la pestaña de historial incluso después de actualizar la versión ONTAP del clúster?

El clúster tarda entre 2 y 3 horas en aparecer en la pestaña de historial. Una vez que se actualiza la versión ONTAP del clúster, se genera AutoSupport . Se necesitan entre 2 y 3 horas para procesar los datos de AutoSupport y reflejar la última versión de ONTAP.

¿Por qué veo la versión anterior de ONTAP en el panel de actualizaciones de software incluso después de actualizar la versión de ONTAP del clúster?

El clúster tarda entre 2 y 3 horas en aparecer en la pestaña de historial. Una vez que se actualiza la versión ONTAP del clúster, se genera AutoSupport . Se necesitan entre 2 y 3 horas para procesar los datos de AutoSupport y reflejar la última versión de ONTAP.

¿Por qué veo pantallas diferentes para diferentes actualizaciones?

Esto se debe a la versión actual de ONTAP y a la falta de disponibilidad de un agente de consola para clústeres. Un agente de consola realiza la actualización de ONTAP dentro de la consola y no requiere que usted salga de la consola para realizar una actualización. Si no tiene un agente de consola, será redirigido al Administrador del sistema y deberá volver a ingresar las credenciales del clúster de ONTAP . Para obtener información sobre el proceso de actualización de ONTAP para diferentes versiones de ONTAP, consulte "[Sistemas ONTAP compatibles](#)" .

¿Qué necesito para descubrir clusters?

Para realizar la actualización de ONTAP para el clúster deseado, necesita la IP del clúster de ONTAP y las credenciales de administrador para conectarse al clúster. Como parte del descubrimiento del clúster, debe proporcionar estos detalles para que la actualización de ONTAP se pueda ejecutar automáticamente.

También debe tener uno de los siguientes roles de acceso: administrador de organización, administrador de carpeta o proyecto, o administrador de almacenamiento.

Utilice actualizaciones de software

Compare las versiones de ONTAP para comprender los beneficios y riesgos de usar actualizaciones de software

Es muy importante comparar y comprender los beneficios y riesgos asociados con la versión de destino de ONTAP antes de actualizar la versión de ONTAP para el sistema de almacenamiento.

Puede elegir la versión de destino y compararla con la versión actual para comprender los beneficios de actualizar a la versión específica en ONTAP. También puede ver los riesgos que se resolverán y los nuevos riesgos (si los hay) que surgirán al actualizar a la versión específica de ONTAP.



Solo puedes usar esta función si estás ejecutando ONTAP 9.10.1 o versiones posteriores.

Pasos

1. Desde la navegación izquierda de la consola, seleccione **Salud > Actualizaciones de software**.

Se muestra la lista de clústeres que requieren una actualización de software. Puede actualizar a la versión de destino recomendada o elegir otra versión.

Si usted...	Haz esto...
¿Quieres actualizar a la versión recomendada?	<ol style="list-style-type: none">1. En la columna Versión de destino, haga clic en Comparar versiones para ver los beneficios y riesgos de actualizar a la versión recomendada de ONTAP .2. Seleccione y vea información sobre los riesgos que se resolverán, los riesgos que continuarán existiendo y los nuevos riesgos que se introducirán después de la actualización.3. Opcionalmente, haga clic en Descargar plan de actualización para descargar una copia del plan de actualización.4. Haga clic en Iniciar actualización para iniciar el proceso de actualización.

Si usted...	Haz esto...
¿Quieres elegir otra versión?	<ol style="list-style-type: none"> 1. En la columna Versión de destino, haga clic en el menú desplegable y seleccione Elegir otras versiones. 2. Seleccione la versión para ver los beneficios de las funciones y los riesgos. 3. Seleccione y vea información sobre los riesgos que se resolverán, los riesgos que continuarán existiendo y los nuevos riesgos que se introducirán después de la actualización. 4. Opcionalmente, haga clic en Descargar plan de actualización para descargar una copia del plan de actualización. 5. Seleccione Iniciar actualización para iniciar el proceso de actualización.

Corrija todos los bloqueadores mediante actualizaciones de software antes de una actualización de ONTAP

Una vez que haya identificado la versión de destino de ONTAP para su sistema de almacenamiento de ONTAP , debe corregir y reconocer todos los bloqueadores y revisar las advertencias antes de actualizar el sistema de almacenamiento de ONTAP .

Debes reparar y reconocer todos los bloqueadores antes de actualizar el software.

Pasos

1. Desde la navegación izquierda de la consola, seleccione **Salud > Actualizaciones de software**.

La consola muestra la lista de clústeres que requieren una actualización de software.

2. Identifique la versión de destino de ONTAP para su sistema de almacenamiento. Para obtener información sobre cómo identificar la versión de destino de ONTAP , consulte "[Compare las versiones de ONTAP para comprender los beneficios y riesgos de usar actualizaciones de software](#)" .
3. Una vez que haya decidido la versión de destino de ONTAP , seleccione **Preparar para actualización** para iniciar el proceso de actualización.

Se muestra la lista de bloqueadores y advertencias.

4. Seleccione el bloqueador para ver las instrucciones para solucionarlo.
5. Realice manualmente los pasos proporcionados para solucionar el bloqueador.
6. Seleccione los bloqueadores que se han corregido y seleccione **Reconocer seleccionados** para reconocer que esos bloqueadores se han corregido.



Debes reparar y reconocer todos los bloqueadores para continuar con la actualización.

1. Seleccione la pestaña **Advertencias** para revisar las advertencias antes de continuar con la actualización del software.

2. Seleccione la pestaña **Reconocer** para ver los bloqueadores que se han solucionado.
3. Seleccione **Continuar con la actualización** para continuar con el proceso de actualización.

Inicie la actualización de ONTAP mediante actualizaciones de software

Una vez que haya identificado la versión de destino de ONTAP y haya corregido y reconocido todos los bloqueadores, ahora puede iniciar la actualización de su sistema de almacenamiento ONTAP .

Pasos

1. Desde la navegación izquierda de la consola, seleccione **Salud > Actualizaciones de software**.

Se muestra la lista de clusters que requieren una actualización de software.

2. Identifica la versión de destino de ONTAP para tu sistema de almacenamiento.

Para información sobre cómo identificar la versión de destino de ONTAP, consulta "[Compare las versiones de ONTAP para comprender los beneficios y riesgos de usar actualizaciones de software](#)".

3. Soluciona y reconoce los bloqueos de ONTAP.

Para información sobre cómo solucionar bloqueadores, consulta "[Corrija todos los bloqueadores mediante actualizaciones de software antes de una actualización de ONTAP](#)".

4. Lea y acepte el acuerdo de licencia de usuario final.

Espere a que se recupere la imagen ONTAP .

5. Haga clic en **Instalar actualización** para completar el proceso de actualización.

Validar el estado de la actualización del sistema de almacenamiento ONTAP

Puede utilizar actualizaciones de software para validar el estado de la actualización de ONTAP .

Pasos

1. Desde la navegación izquierda de la consola, seleccione **Salud > Actualizaciones de software**.
2. Haga clic en la pestaña **Historial** para ver el estado de la actualización de ONTAP .



El clúster tarda entre 2 y 3 horas en reflejarse en la pestaña de historial.

Conocimiento y apoyo

Regístrese para recibir asistencia

Es necesario registrarse para recibir soporte técnico específico para la NetApp Console y sus soluciones de almacenamiento y servicios de datos. También es necesario registrarse para obtener soporte técnico para habilitar flujos de trabajo clave para los sistemas Cloud Volumes ONTAP .

Registrarse para recibir soporte no habilita el soporte de NetApp para un servicio de archivos de un proveedor de nube. Para obtener asistencia técnica relacionada con un servicio de archivos de un proveedor de nube, su infraestructura o cualquier solución que utilice el servicio, consulte "Obtener ayuda" en la documentación de ese producto.

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

Descripción general del registro de soporte

Existen dos formas de registro para activar el derecho a recibir ayuda:

- Registrar el número de serie de su cuenta de la NetApp Console (su número de serie 960xxxxxxxxx de 20 dígitos ubicado en la página Recursos de soporte en la consola).

Esto sirve como su ID de suscripción de soporte único para cualquier servicio dentro de la Consola. Cada cuenta de consola debe estar registrada.

- Registrar los números de serie de Cloud Volumes ONTAP asociados con una suscripción en el mercado de su proveedor de nube (son números de serie 909201xxxxxxxx de 20 dígitos).

Estos números de serie se conocen comúnmente como *números de serie PAYGO* y son generados por la NetApp Console en el momento de la implementación de Cloud Volumes ONTAP .

El registro de ambos tipos de números de serie permite funciones como la apertura de tickets de soporte y la generación automática de casos. El registro se completa agregando cuentas del sitio de soporte de NetApp (NSS) a la consola como se describe a continuación.

Registrar la NetApp Console para obtener soporte de NetApp

Para registrarse para recibir soporte y activar el derecho a soporte, un usuario de su cuenta de NetApp Console debe asociar una cuenta del sitio de soporte de NetApp con su inicio de sesión de consola. La forma de registrarse para el soporte de NetApp depende de si ya tiene una cuenta del sitio de soporte de NetApp (NSS).

Cliente existente con una cuenta NSS

Si es cliente de NetApp con una cuenta NSS, simplemente necesita registrarse para recibir soporte a través de la consola.

Pasos

1. Seleccione **Administración > Credenciales**.
2. Seleccione **Credenciales de usuario**.
3. Seleccione **Agregar credenciales NSS** y siga las instrucciones de autenticación del Sitio de soporte de NetApp (NSS).
4. Para confirmar que el proceso de registro fue exitoso, seleccione el ícono de Ayuda y seleccione **Soporte**.

La página **Recursos** debería mostrar que su cuenta de consola está registrada para recibir soporte.

Tenga en cuenta que otros usuarios de la consola no verán este mismo estado de registro de soporte si no han asociado una cuenta del sitio de soporte de NetApp con su inicio de sesión. Sin embargo, eso no significa que su cuenta no esté registrada para recibir soporte. Siempre que un usuario de la organización haya seguido estos pasos, su cuenta quedará registrada.

Soy cliente actual pero no tengo cuenta NSS

Si es un cliente existente de NetApp con licencias y números de serie existentes pero *no* una cuenta NSS, debe crear una cuenta NSS y asociarla con su inicio de sesión de la consola.

Pasos

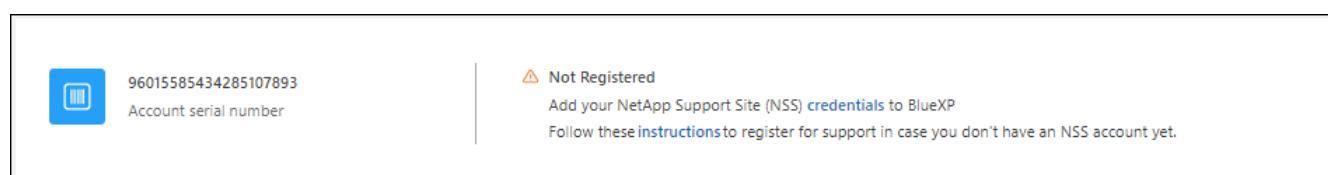
1. Cree una cuenta en el sitio de soporte de NetApp completando el "["Formulario de registro de usuario del sitio de soporte de NetApp"](#)
 - a. Asegúrese de seleccionar el nivel de usuario apropiado, que normalmente es **Cliente de NetApp /Usuario final**.
 - b. Asegúrese de copiar el número de serie de la cuenta de la consola (960xxxx) utilizado anteriormente para el campo de número de serie. Esto acelerará el procesamiento de la cuenta.
2. Asocie su nueva cuenta NSS con su inicio de sesión de la consola completando los pasos a continuación["Cliente existente con una cuenta NSS"](#).

Completamente nuevo en NetApp

Si es nuevo en NetApp y no tiene una cuenta NSS, siga cada paso a continuación.

Pasos

1. En la parte superior derecha de la Consola, seleccione el ícono Ayuda y seleccione **Soporte**.
2. Localice el número de serie de su ID de cuenta en la página de Registro de soporte.



3. Navegar a "["Sitio de registro de soporte de NetApp"](#) y seleccione *No soy un cliente registrado de NetApp *.
4. Llene los campos obligatorios (aquellos con asteriscos rojos).
5. En el campo **Línea de productos**, seleccione **Administrador de nube** y luego seleccione su proveedor de facturación correspondiente.
6. Copie el número de serie de su cuenta del paso 2 anterior, complete la verificación de seguridad y luego confirme que leyó la Política de privacidad de datos global de NetApp.

Se envía inmediatamente un correo electrónico al buzón proporcionado para finalizar esta transacción segura. Asegúrese de revisar sus carpetas de correo no deseado si el correo electrónico de validación no llega en unos minutos.

7. Confirme la acción desde el correo electrónico.

Al confirmar, se envía su solicitud a NetApp y se recomienda que cree una cuenta en el sitio de soporte de NetApp .

8. Cree una cuenta en el sitio de soporte de NetApp completando el "[Formulario de registro de usuario del sitio de soporte de NetApp](#)"

- a. Asegúrese de seleccionar el nivel de usuario apropiado, que normalmente es **Cliente de NetApp /Usuario final**.
- b. Asegúrese de copiar el número de serie de la cuenta (960xxxx) utilizado anteriormente para el campo de número de serie. Esto acelerará el procesamiento.

Después de terminar

NetApp debería comunicarse con usted durante este proceso. Este es un ejercicio de incorporación único para nuevos usuarios.

Una vez que tenga su cuenta del sitio de soporte de NetApp , asocie la cuenta con su inicio de sesión de consola completando los pasos a continuación.[Cliente existente con una cuenta NSS](#) .

Asociar credenciales NSS para la compatibilidad con Cloud Volumes ONTAP

Es necesario asociar las credenciales del sitio de soporte de NetApp con su cuenta de consola para habilitar los siguientes flujos de trabajo clave para Cloud Volumes ONTAP:

- Registro de sistemas Cloud Volumes ONTAP de pago por uso para obtener soporte

Es necesario proporcionar su cuenta NSS para activar el soporte para su sistema y obtener acceso a los recursos de soporte técnico de NetApp .

- Implementación de Cloud Volumes ONTAP cuando trae su propia licencia (BYOL)

Es necesario proporcionar su cuenta NSS para que la consola pueda cargar su clave de licencia y habilitar la suscripción por el período que compró. Esto incluye actualizaciones automáticas para renovaciones de plazos.

- Actualización del software Cloud Volumes ONTAP a la última versión

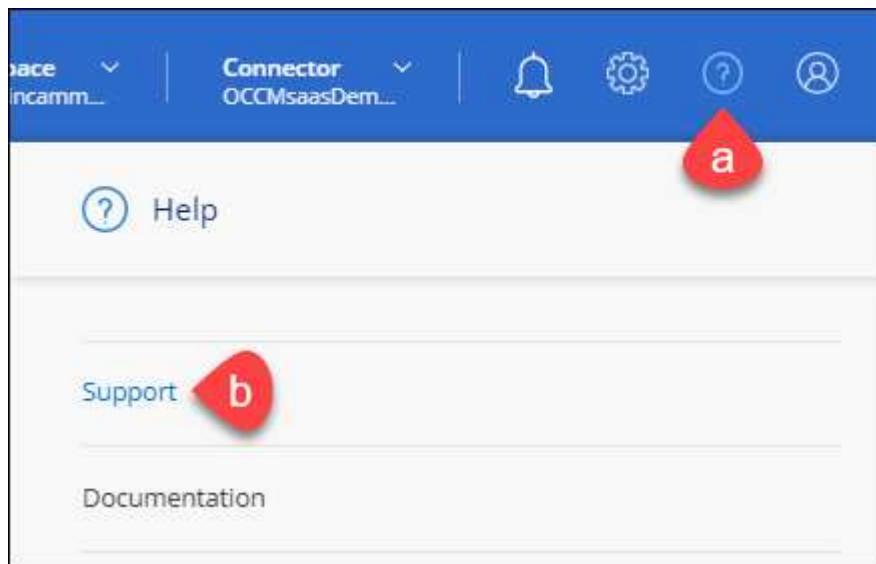
La asociación de credenciales NSS con su cuenta de NetApp Console es diferente a la asociación de una cuenta NSS con un inicio de sesión de usuario de consola.

Estas credenciales de NSS están asociadas con su ID de cuenta de consola específica. Los usuarios que pertenecen a la organización de la Consola pueden acceder a estas credenciales desde **Sopporte > Administración de NSS**.

- Si tiene una cuenta de nivel de cliente, puede agregar una o más cuentas NSS.
- Si tiene una cuenta de socio o revendedor, puede agregar una o más cuentas NSS, pero no se pueden agregar junto con cuentas de nivel de cliente.

Pasos

1. En la parte superior derecha de la Consola, seleccione el ícono Ayuda y seleccione **Soporte**.



2. Seleccione **Administración de NSS > Agregar cuenta NSS**.

3. Cuando se le solicite, seleccione **Continuar** para ser redirigido a una página de inicio de sesión de Microsoft.

NetApp utiliza Microsoft Entra ID como proveedor de identidad para servicios de autenticación específicos de soporte y licencias.

4. En la página de inicio de sesión, proporcione su dirección de correo electrónico y contraseña registradas en el sitio de soporte de NetApp para realizar el proceso de autenticación.

Estas acciones permiten que la consola utilice su cuenta NSS para cosas como descargas de licencias, verificación de actualizaciones de software y futuros registros de soporte.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- La cuenta NSS debe ser una cuenta de nivel de cliente (no una cuenta de invitado o temporal). Puede tener varias cuentas NSS a nivel de cliente.
- Solo puede haber una cuenta NSS si esa cuenta es una cuenta de nivel de socio. Si intenta agregar cuentas NSS de nivel de cliente y existe una cuenta de nivel de socio, recibirá el siguiente mensaje de error:

"El tipo de cliente NSS no está permitido para esta cuenta porque ya hay usuarios NSS de otro tipo".

Lo mismo ocurre si tiene cuentas NSS de nivel de cliente preexistentes e intenta agregar una cuenta de nivel de socio.

- Tras iniciar sesión correctamente, NetApp almacenará el nombre de usuario NSS.

Este es un ID generado por el sistema que se asocia a tu correo electrónico. En la página **NSS Management**, puedes mostrar tu correo electrónico desde el menú **...**.

- Si alguna vez necesitas actualizar tus tokens de credenciales de inicio de sesión, también hay una opción **Actualizar credenciales** en el menú **...**.

Al utilizar esta opción se le solicitará que inicie sesión nuevamente. Tenga en cuenta que el token de

estas cuentas caduca después de 90 días. Se publicará una notificación para avisarle de esto.

Obtener ayuda

NetApp proporciona soporte para NetApp Console y sus servicios en la nube de diversas maneras. Hay amplias opciones de autoayuda gratuitas disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, como artículos de la base de conocimientos (KB) y un foro comunitario. Su registro de soporte incluye soporte técnico remoto mediante tickets web.

Obtenga soporte para un servicio de archivos de un proveedor de nube

Para obtener soporte técnico relacionado con un servicio de archivos de un proveedor de nube, su infraestructura o cualquier solución que utilice el servicio, consulte la documentación de ese producto.

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

Para recibir soporte técnico específico para NetApp y sus soluciones de almacenamiento y servicios de datos, utilice las opciones de soporte que se describen a continuación.

Utilice opciones de autosuficiencia

Estas opciones están disponibles de forma gratuita, las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- Documentación

La documentación de la NetApp Console que estás viendo actualmente.

- "[Base de conocimientos](#)"

Busque en la base de conocimientos de NetApp para encontrar artículos útiles para solucionar problemas.

- "[Comunidades](#)"

Únase a la comunidad de la NetApp Console para seguir las discusiones en curso o crear otras nuevas.

Cree un caso con el soporte de NetApp

Además de las opciones de autosoporte anteriores, puede trabajar con un especialista de soporte de NetApp para resolver cualquier problema después de activar el soporte.

Antes de empezar

- Para utilizar la función **Crear un caso**, primero debe asociar sus credenciales del sitio de soporte de NetApp con su inicio de sesión de la consola. "[Aprenda a administrar las credenciales asociadas con su inicio de sesión en la consola](#)" .
- Si está abriendo un caso para un sistema ONTAP que tiene un número de serie, entonces su cuenta NSS debe estar asociada con el número de serie de ese sistema.

Pasos

1. En la NetApp Console, seleccione **Ayuda > Soporte**.
2. En la página **Recursos**, elija una de las opciones disponibles en Soporte técnico:
 - a. Seleccione **Llámenos** si desea hablar con alguien por teléfono. Serás dirigido a una página en netapp.com que enumera los números de teléfono a los que puedes llamar.
 - b. Seleccione **Crear un caso** para abrir un ticket con un especialista de soporte de NetApp :
 - **Servicio:** Seleccione el servicio con el que está asociado el problema. Por ejemplo, * NetApp Console* cuando es específico de un problema de soporte técnico con flujos de trabajo o funcionalidad dentro de la consola.
 - **Sistema:** si corresponde al almacenamiento, seleccione * Cloud Volumes ONTAP* o **On-Prem** y luego el entorno de trabajo asociado.

La lista de sistemas está dentro del alcance de la organización de la consola y del agente de consola que ha seleccionado en el banner superior.
 - **Prioridad del caso:** elija la prioridad del caso, que puede ser Baja, Media, Alta o Crítica.

Para obtener más detalles sobre estas prioridades, pase el mouse sobre el ícono de información junto al nombre del campo.
 - **Descripción del problema:** proporcione una descripción detallada de su problema, incluidos los mensajes de error aplicables o los pasos de solución de problemas que realizó.
 - **Direcciones de correo electrónico adicionales:** Ingrese direcciones de correo electrónico adicionales si desea informar a otra persona sobre este problema.
 - **Adjunto (opcional):** cargue hasta cinco archivos adjuntos, uno a la vez.

Los archivos adjuntos están limitados a 25 MB por archivo. Se admiten las siguientes extensiones de archivo: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx y csv.

ntapitdemo 

NetApp Support Site Account

Service Working Environment

Select Select

Case Priority 

Low - General guidance

Issue Description

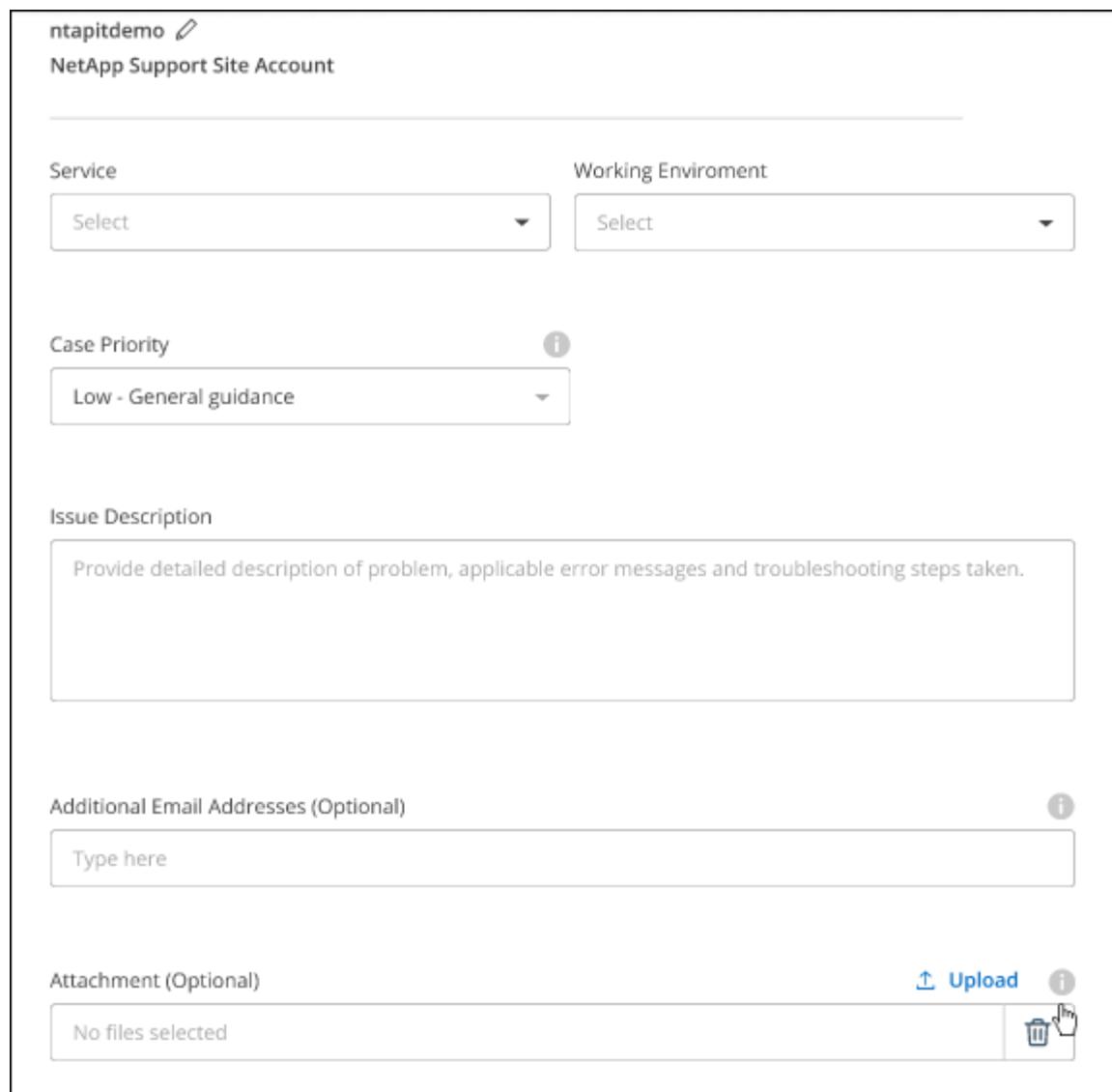
Provide detailed description of problem, applicable error messages and troubleshooting steps taken.

Additional Email Addresses (Optional) 

Type here

Attachment (Optional)  

No files selected 



Después de terminar

Aparecerá una ventana emergente con su número de caso de soporte. Un especialista de soporte de NetApp revisará su caso y se comunicará con usted pronto.

Para obtener un historial de sus casos de soporte, puede seleccionar **Configuración > Cronología** y buscar acciones llamadas "crear caso de soporte". Un botón en el extremo derecho le permite ampliar la acción para ver detalles.

Es posible que encuentres el siguiente mensaje de error al intentar crear un caso:

"No está autorizado a crear un caso contra el servicio seleccionado"

Este error podría significar que la cuenta NSS y la empresa registrada con la que está asociada no son la misma empresa registrada para el número de serie de la cuenta de la NetApp Console (es decir, 960xxxx) o el número de serie del entorno de trabajo. Puede buscar ayuda utilizando una de las siguientes opciones:

- Envíe un caso no técnico a <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gestione sus casos de soporte

Puede ver y administrar casos de soporte activos y resueltos directamente desde la Consola. Podrás gestionar los casos asociados a tu cuenta NSS y a tu empresa.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- El panel de gestión de casos en la parte superior de la página ofrece dos vistas:
 - La vista de la izquierda muestra el total de casos abiertos en los últimos 3 meses por la cuenta de usuario NSS que usted proporcionó.
 - La vista de la derecha muestra el total de casos abiertos en los últimos 3 meses a nivel de su empresa en función de su cuenta de usuario NSS.

Los resultados en la tabla reflejan los casos relacionados con la vista que usted seleccionó.

- Puede agregar o eliminar columnas de interés y puede filtrar el contenido de columnas como Prioridad y Estado. Otras columnas sólo proporcionan capacidades de clasificación.

Vea los pasos a continuación para obtener más detalles.

- A nivel de caso, ofrecemos la posibilidad de actualizar notas de caso o cerrar un caso que aún no esté en estado Cerrado o Pendiente de cierre.

Pasos

1. En la NetApp Console, seleccione **Ayuda > Soporte**.
2. Seleccione **Administración de casos** y, si se le solicita, agregue su cuenta NSS a la consola.

La página **Administración de casos** muestra los casos abiertos relacionados con la cuenta NSS que está asociada con su cuenta de usuario de la consola. Esta es la misma cuenta NSS que aparece en la parte superior de la página de **administración de NSS**.

3. Modifique opcionalmente la información que se muestra en la tabla:
 - En **Casos de la organización**, seleccione **Ver** para ver todos los casos asociados a su empresa.
 - Modifique el rango de fechas eligiendo un rango de fechas exacto o eligiendo un período de tiempo diferente.
 - Filtrar el contenido de las columnas.
 - Cambie las columnas que aparecen en la tabla seleccionando  y luego elegir las columnas que desea mostrar.
4. Gestionar un caso existente seleccionando  y seleccionando una de las opciones disponibles:
 - **Ver caso:** Ver detalles completos sobre un caso específico.
 - **Actualizar notas del caso:** proporcione detalles adicionales sobre su problema o seleccione **Cargar archivos** para adjuntar hasta un máximo de cinco archivos.

Los archivos adjuntos están limitados a 25 MB por archivo. Se admiten las siguientes extensiones de archivo: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx y csv.

- **Cerrar caso:** proporcione detalles sobre el motivo por el cual está cerrando el caso y seleccione **Cerrar caso**.

Avisos legales

Los avisos legales proporcionan acceso a declaraciones de derechos de autor, marcas comerciales, patentes y más.

Copyright

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

Marcas comerciales

NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas enumeradas en la página de Marcas comerciales de NetApp son marcas comerciales de NetApp, Inc. Otros nombres de empresas y productos pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

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

Patentes

Puede encontrar una lista actualizada de las patentes propiedad de NetApp en:

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

Política de privacidad

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

Código abierto

Los archivos de aviso proporcionan información sobre derechos de autor y licencias de terceros utilizados en el software de NetApp .

Información de copyright

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Todos los derechos reservados. Imprimido en EE. UU. No se puede reproducir este documento protegido por copyright ni parte del mismo de ninguna forma ni por ningún medio (gráfico, electrónico o mecánico, incluidas fotocopias, grabaciones o almacenamiento en un sistema de recuperación electrónico) sin la autorización previa y por escrito del propietario del copyright.

El software derivado del material de NetApp con copyright está sujeto a la siguiente licencia y exención de responsabilidad:

ESTE SOFTWARE LO PROPORCIONA NETAPP «TAL CUAL» Y SIN NINGUNA GARANTÍA EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITAR, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN CONCRETO, CUYA RESPONSABILIDAD QUEDA EXIMIDA POR EL PRESENTE DOCUMENTO. EN NINGÚN CASO NETAPP SERÁ RESPONSABLE DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, EJEMPLAR O RESULTANTE (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, LA OBTENCIÓN DE BIENES O SERVICIOS SUSTITUTIVOS, PÉRDIDA DE USO, DE DATOS O DE BENEFICIOS, O INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL) CUALQUIERA SEA EL MODO EN EL QUE SE PRODUJERON Y LA TEORÍA DE RESPONSABILIDAD QUE SE APLIQUE, YA SEA EN CONTRATO, RESPONSABILIDAD OBJETIVA O AGRAVIO (INCLUIDA LA NEGLIGENCIA U OTRO TIPO), QUE SURJAN DE ALGÚN MODO DEL USO DE ESTE SOFTWARE, INCLUSO SI HUBIEREN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE TALES DAÑOS.

NetApp se reserva el derecho de modificar cualquiera de los productos aquí descritos en cualquier momento y sin aviso previo. NetApp no asume ningún tipo de responsabilidad que surja del uso de los productos aquí descritos, excepto aquello expresamente acordado por escrito por parte de NetApp. El uso o adquisición de este producto no lleva implícita ninguna licencia con derechos de patente, de marcas comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de NetApp.

Es posible que el producto que se describe en este manual esté protegido por una o más patentes de EE. UU., patentes extranjeras o solicitudes pendientes.

LEYENDA DE DERECHOS LIMITADOS: el uso, la copia o la divulgación por parte del gobierno están sujetos a las restricciones establecidas en el subpárrafo (b)(3) de los derechos de datos técnicos y productos no comerciales de DFARS 252.227-7013 (FEB de 2014) y FAR 52.227-19 (DIC de 2007).

Los datos aquí contenidos pertenecen a un producto comercial o servicio comercial (como se define en FAR 2.101) y son propiedad de NetApp, Inc. Todos los datos técnicos y el software informático de NetApp que se proporcionan en este Acuerdo tienen una naturaleza comercial y se han desarrollado exclusivamente con fondos privados. El Gobierno de EE. UU. tiene una licencia limitada, irrevocable, no exclusiva, no transferible, no sublicenciable y de alcance mundial para utilizar los Datos en relación con el contrato del Gobierno de los Estados Unidos bajo el cual se proporcionaron los Datos. Excepto que aquí se disponga lo contrario, los Datos no se pueden utilizar, desvelar, reproducir, modificar, interpretar o mostrar sin la previa aprobación por escrito de NetApp, Inc. Los derechos de licencia del Gobierno de los Estados Unidos de América y su Departamento de Defensa se limitan a los derechos identificados en la cláusula 252.227-7015(b) de la sección DFARS (FEB de 2014).

Información de la marca comercial

NETAPP, el logotipo de NETAPP y las marcas que constan en <http://www.netapp.com/TM> son marcas comerciales de NetApp, Inc. El resto de nombres de empresa y de producto pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.