



Conocimiento y soporte

Workload Factory for NetApp Console

NetApp

October 07, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/data-services-workloads/register-support.html> on October 07, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

- Conocimiento y soporte 1
 - Regístrate para recibir soporte con NetApp Console..... 1
 - Resumen del registro de soporte 1
 - Registra la consola NetApp para soporte de NetApp 1
 - Asociar credenciales de NSS para el soporte técnico de Cloud Volumes ONTAP 3
 - Obtén ayuda con los servicios en la nube de NetApp Console 5
 - Obtén soporte para el servicio de archivos de un proveedor de nube 5
 - Utiliza las opciones de autoservicio 5
 - Crea un caso con el soporte de NetApp 5
 - Administra tus casos de soporte técnico 8

Conocimiento y soporte

Regístrate para recibir soporte con NetApp Console

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

El registro para recibir soporte no habilita el soporte de NetApp para el servicio de archivos de un proveedor de nube. Para soporte técnico relacionado con el servicio de archivos de un proveedor de nube, su infraestructura o cualquier solución que use el servicio, consulta la sección "Obtener ayuda" en la documentación de ese producto.

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

Resumen del registro de soporte

Existen dos formas de registro para activar el derecho a la asistencia:

- Registrar el número de serie de tu cuenta de NetApp Console (tu número de serie de 20 dígitos 960xxxxxxx que se encuentra en la página de recursos de soporte de la consola).

Este es tu identificador único de suscripción de soporte para cualquier servicio dentro de la Consola. Cada cuenta de la Consola debe estar registrada.

- Registrar los números de serie de Cloud Volumes ONTAP asociados a una suscripción en el marketplace de tu proveedor de nube (estos son números de serie de 20 dígitos 909201xxxxxxx).

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

Registrar ambos tipos de números de serie te permite acceder a funciones como abrir tickets de soporte y generar casos de forma automática. El registro se completa añadiendo cuentas del NetApp Support Site (NSS) a la Consola, tal como se describe a continuación.

Registra la consola NetApp para soporte de NetApp

Para registrarte en el soporte y activar el derecho a soporte, un usuario de tu cuenta de NetApp Console debe asociar una cuenta de NetApp Support Site con su inicio de sesión en la Console. Cómo te registras para el soporte de NetApp depende de si ya tienes una cuenta de NetApp Support Site (NSS).

Cliente actual con una cuenta NSS

Si eres cliente de NetApp y tienes una cuenta NSS, solo tienes que registrarte para soporte a través de la Consola.

Pasos

1. Selecciona **Administración > Credenciales**.

2. Selecciona **Credenciales de usuario**.
3. Selecciona **Add NSS credentials** y sigue el aviso de autenticación del sitio de soporte de NetApp (NSS).
4. Para comprobar que el proceso de registro se ha realizado correctamente, selecciona el icono de Ayuda y selecciona **Asistencia técnica**.

La página **Recursos** debería mostrar que tu cuenta de Console está registrada para soporte.

Ten en cuenta que los demás usuarios de la Consola no verán este mismo estado de registro de soporte si no han asociado una cuenta de NetApp Support Site con su inicio de sesión. Sin embargo, eso no significa que tu cuenta no esté registrada para soporte. Mientras un usuario de la organización haya seguido estos pasos, tu cuenta ya está registrada.

Ciente actual pero sin cuenta NSS

Si ya eres cliente de NetApp y dispones de licencias y números de serie, pero *no* tienes una cuenta NSS, debes crear una cuenta NSS y asociarla a tu inicio de sesión de la Consola.

Pasos

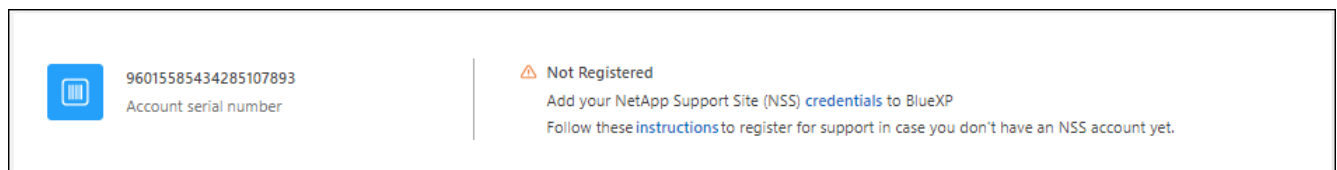
1. Crea una cuenta del sitio de soporte de NetApp completando el ["NetApp Formulario de registro de usuario del sitio de soporte"](#)
 - a. Asegúrate de seleccionar el nivel de usuario adecuado, que normalmente es **NetApp Customer/End User**.
 - b. Asegúrate de copiar el número de serie de la cuenta de Console (960xxxx) utilizado anteriormente en el campo del número de serie. Esto agilizará la tramitación de la cuenta.
2. Vincula tu nueva cuenta de NSS a tus datos de acceso a la Consola siguiendo los pasos que se indican en [Cliente actual con una cuenta NSS](#).

Totalmente nuevo en NetApp

Si acabas de llegar a NetApp y no tienes una cuenta de NSS, sigue cada paso a continuación.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la consola, selecciona el icono de Ayuda y selecciona **Soporte**.
2. Busca el número de serie de tu ID de cuenta en la página de registro de soporte.



3. Accede a ["NetApp sitio de registro de soporte"](#) y selecciona **I am not a registered NetApp Customer**.
4. Rellena los campos obligatorios (los que tienen un asterisco rojo).
5. En el campo **Línea de productos**, selecciona **Cloud Manager** y luego selecciona tu proveedor de facturación correspondiente.
6. Copia el número de serie de tu cuenta del paso 2 anterior, completa la verificación de seguridad y luego confirma que leíste la política de privacidad global de NetApp.

Se envía inmediatamente un correo electrónico al buzón proporcionado para finalizar esta transacción segura. Asegúrate de revisar tus carpetas de correo no deseado si el correo electrónico de validación no

llega en unos minutos.

7. Confirma la acción desde el propio correo electrónico.

Al confirmar, envías tu solicitud a NetApp y se te recomienda que crees una cuenta de NetApp Support Site.

8. Crea una cuenta del sitio de soporte de NetApp completando el ["NetApp Formulario de registro de usuario del sitio de soporte"](#)
 - a. Asegúrate de seleccionar el nivel de usuario adecuado, que normalmente es **NetApp Customer/End User**.
 - b. Asegúrate de copiar el número de serie de la cuenta (960xxxx) utilizado anteriormente en el campo del número de serie. Esto agilizará la tramitación.

Después de que termines

NetApp debería ponerse en contacto contigo durante este proceso. Este es un ejercicio de incorporación único para nuevos usuarios.

Una vez que tengas tu cuenta del sitio de soporte de NetApp, vincula dicha cuenta a tu nombre de usuario de la consola siguiendo los pasos que se indican en [Cliente actual con una cuenta NSS](#).

Asociar credenciales de NSS para el soporte técnico de Cloud Volumes ONTAP

Es necesario vincular las credenciales del sitio de soporte de NetApp a tu cuenta de la Console para habilitar los siguientes flujos de trabajo clave de Cloud Volumes ONTAP:

- Registrar sistemas Cloud Volumes ONTAP de pago por uso para soporte

Es necesario facilitar tu cuenta de NSS para activar el soporte técnico de tu sistema y poder acceder a los recursos de soporte técnico de NetApp.

- Implementación de Cloud Volumes ONTAP cuando traes tu propia licencia (BYOL)

Es necesario que facilites tu cuenta de NSS para que la Console pueda cargar tu clave de licencia y activar la suscripción durante el periodo que hayas adquirido. Esto incluye actualizaciones automáticas para las renovaciones del periodo.

- Actualizar el software Cloud Volumes ONTAP a la última versión

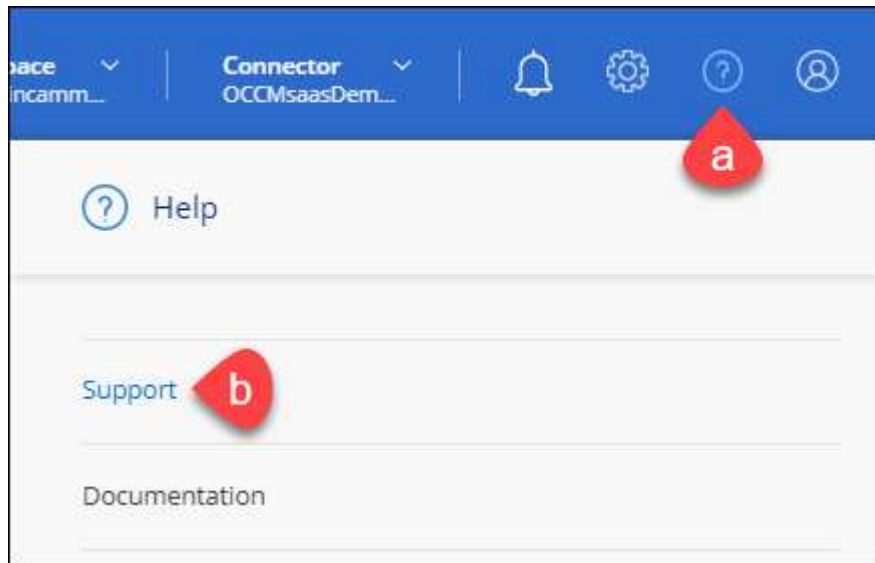
La vinculación de las credenciales de NSS con tu cuenta de NetApp Console es diferente de la cuenta de NSS que está asociada con el inicio de sesión de un usuario de Console.

Estas credenciales de NSS están asociadas a tu ID de cuenta específico de la Console. Los usuarios que pertenezcan a la organización de la Console pueden acceder a estas credenciales desde **Support > NSS Management**.

- Si tienes una cuenta de nivel de cliente, puedes añadir una o varias cuentas NSS.
- Si tienes una cuenta de socio o de distribuidor, puedes añadir una o varias cuentas NSS, pero no se pueden añadir junto con cuentas de cliente.

Pasos

1. En la esquina superior derecha de la consola, selecciona el icono de Ayuda y selecciona **Soporte**.



2. Selecciona **NSS Management > Add NSS Account**.
3. Cuando se te solicite, selecciona **Continuar** para que se te redirija a una página de inicio de sesión de Microsoft.

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

4. En la página de inicio de sesión, introduce tu dirección de correo electrónico registrada en el sitio de soporte de NetApp y tu contraseña para realizar el proceso de autenticación.

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

Ten en cuenta lo siguiente:

- La cuenta NSS debe ser una cuenta de cliente (no una cuenta de invitado ni una cuenta temporal). Puedes tener varias cuentas NSS de cliente.
- Solo puede haber una cuenta NSS si se trata de una cuenta de nivel de partner. Si intentas añadir cuentas NSS de nivel de cliente y ya existe una cuenta de nivel de partner, aparecerá el siguiente mensaje de error:

«El tipo de cliente NSS no está permitido para esta cuenta, ya que ya hay usuarios NSS de otro tipo»
Lo mismo ocurre si ya tienes cuentas NSS a nivel de cliente y intentas añadir una cuenta a nivel de partner.

- Una vez que hayas iniciado sesión correctamente, NetApp almacenará el nombre de usuario de 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 te pedirá que vuelvas a iniciar sesión. Ten en cuenta que el token de estas cuentas caduca a los 90 días. Se publicará una notificación para avisarte de esto.

Obtén ayuda con los servicios en la nube de NetApp Console

NetApp ofrece soporte para NetApp Console y sus servicios en la nube de diversas formas. Hay disponibles amplias opciones gratuitas de autoayuda las 24/7, como artículos de la base de conocimientos (KB) y un foro de la comunidad. Tu registro de soporte incluye soporte técnico remoto a través de tickets web.

Obtén soporte para el 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, consulta la documentación de ese producto.

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

Para recibir soporte técnico específico para NetApp y sus soluciones de almacenamiento y servicios de datos, utiliza las opciones de soporte descritas a continuación.

Utiliza las opciones de autoservicio

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 ahora.

- ["Base de conocimientos"](#)

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

- ["Comunidades"](#)

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

Crea un caso con el soporte de NetApp

Además de las opciones de autoayuda mencionadas anteriormente, puedes trabajar con un especialista de soporte de NetApp para resolver cualquier problema después de que actives el soporte.

Antes de empezar

- Para usar la función **Crear un caso**, primero debes asociar tus credenciales del sitio de soporte de NetApp con tu inicio de sesión en la consola. ["Aprende a gestionar las credenciales asociadas a tu inicio de sesión en la consola"](#).
- Si vas a abrir un caso para un sistema ONTAP que tiene un número de serie, entonces tu cuenta NSS debe estar asociada a ese número de serie.

Pasos

1. En la consola NetApp, selecciona **Ayuda > Soporte**.

2. En la página **Recursos**, elige una de las opciones disponibles en Soporte técnico:

- a. Selecciona «Llámanos» si deseas hablar con alguien por teléfono. Se te redirigirá a una página en netapp.com en la que figuran los números de teléfono a los que puedes llamar.
- b. Selecciona **Crear un caso** para abrir un ticket con un especialista de soporte técnico de NetApp:
 - **Servicio:** Selecciona el servicio con el que está asociado el problema. Por ejemplo, **NetApp Console** cuando se trate de un problema de soporte técnico con flujos de trabajo o funcionalidad dentro de la Console.
 - **Sistema:** Si es aplicable al almacenamiento, selecciona **Cloud Volumes ONTAP** o **On-Prem** y luego el entorno de trabajo asociado.

La lista de sistemas está dentro del ámbito de la organización de la Console y del agente de la Console que tú has seleccionado en el banner superior.

- **Prioridad del caso:** Elige la prioridad del caso, que puede ser baja, media, alta o crítica.

Para obtener más detalles sobre estas prioridades, pasa el mouse por encima del icono de información junto al nombre del campo.

- **Descripción del problema:** Proporciona una descripción detallada de tu problema, incluyendo cualquier mensaje de error aplicable o los pasos de resolución de problemas que realizaste.
- **Direcciones de correo electrónico adicionales:** Introduce direcciones de correo electrónico adicionales si deseas informar a otra persona sobre este asunto.
- **Archivo adjunto (opcional):** Sube hasta cinco archivos adjuntos, uno a la vez.

Los archivos adjuntos tienen un límite de 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

Select ▼

Working Enviroment

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

 Upload 

Después de que termines

Aparecerá una ventana emergente con el número de tu caso de soporte. Un especialista de soporte de NetApp revisará tu caso y se pondrá en contacto contigo pronto.

Para consultar el historial de tus casos de soporte, puedes seleccionar **Configuración > Cronología** y buscar las acciones denominadas "crear caso de soporte". Un botón situado en el extremo derecho te permite expandir la acción para ver los detalles.

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

«No estás autorizado a crear un caso contra el servicio seleccionado»

Este error podría indicar que la cuenta NSS y la empresa registrada a la que está asociada no coinciden con la empresa registrada para el número de serie de la cuenta de NetApp Console (es decir, 960xxxx) o el número de serie del entorno de trabajo. Puedes pedir ayuda usando una de las siguientes opciones:

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

Administra tus casos de soporte técnico

Puedes ver y gestionar los casos de soporte activos y resueltos directamente desde la NetApp Console. Puedes gestionar los casos asociados a tu cuenta de NSS y a tu empresa.

Ten 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 has facilitado.
 - La vista de la derecha muestra el total de casos abiertos en los últimos 3 meses a nivel de tu empresa según tu cuenta de usuario NSS.

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

- Puedes añadir o eliminar las columnas que te interesen y puedes filtrar el contenido de columnas como Prioridad y Estado. Otras columnas solo permiten ordenar.

Consulta los pasos que se indican a continuación para obtener más detalles.

- A nivel de cada caso, ofrecemos la posibilidad de actualizar las notas del caso o cerrar un caso que aún no esté en estado Closed o Pending Closed.

Pasos

1. En la consola NetApp, selecciona **Ayuda > Soporte**.
2. Selecciona **Case Management** y si te lo piden, añade tu cuenta NSS a la NetApp Console.

La página **Gestión de casos** muestra los casos abiertos relacionados con la cuenta NSS asociada a tu cuenta de usuario de la Console. Esta es la misma cuenta NSS que aparece en la parte superior de la página **Gestión de NSS**.

3. Si lo deseas, puedes modificar la información que se muestra en la tabla:
 - En **Casos de la organización**, selecciona **Ver** para ver todos los casos asociados con tu empresa.
 - Modifica el intervalo de fechas eligiendo un intervalo exacto o seleccionando otro periodo de tiempo.
 - Filtra el contenido de las columnas.
 - Cambia las columnas que aparecen en la tabla seleccionando  y luego elige las columnas que te gustaría mostrar.
4. Gestiona un caso existente seleccionando  y eligiendo una de las opciones disponibles:
 - **Ver caso**: Ver todos los detalles sobre un caso específico.
 - **Actualizar notas del caso**: Facilita más detalles sobre tu problema o selecciona **Subir archivos** para adjuntar hasta un máximo de cinco archivos.

Los archivos adjuntos tienen un límite de 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**: Indica los motivos por los que vas a cerrar el caso y selecciona **Cerrar caso**.

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.