Conocimiento y apoyo

Database workloads

NetApp
January 05, 2026

This PDF was generated from https://docs.netapp.com/es-es/workload-databases/support-registration.html on January 05, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

Tabla de contenidos

Conocimiento y apoyo . . . 1
- Regístrese para recibir soporte . . . 1
  - Información general del registro de soporte . . . 1
  - Registre su cuenta de soporte de NetApp . . . 1
- Obtenga ayuda para NetApp Workload Factory for Databases . . . 3
  - Obtenga soporte para FSx for ONTAP . . . 3
  - Utilice opciones de soporte automático . . . 3
  - Cree un caso con el soporte de NetApp . . . 4
  - Gestione sus casos de soporte (vista previa) . . . 6

Conocimiento y apoyo

Regístrese para recibir soporte

Antes de poder abrir un caso de soporte con el soporte técnico de NetApp, debe añadir una cuenta del sitio de soporte de NetApp a la fábrica de carga de trabajo y, a continuación, registrarse para recibir soporte.

Es necesario registrarse para recibir soporte técnico específico para NetApp Workload Factory y sus soluciones y servicios de almacenamiento. Debe registrarse para recibir soporte desde la consola de NetApp , que es una consola web independiente de Workload Factory.

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 Workload Factory para ese producto.

"Amazon FSX para ONTAP"

Información general del registro de soporte

El registro de su ID de cuenta de suscripción de soporte (su número de serie 960xxxxxxxx de 20 dígitos ubicado en la página Recursos de soporte en la consola de NetApp) sirve como su ID de suscripción de soporte única. Cada suscripción de soporte a nivel de cuenta de NetApp debe estar registrada.

El registro habilita capacidades como abrir tickets de soporte y generar casos automáticamente. El registro se completa agregando cuentas del sitio de soporte de NetApp (NSS) a la consola de NetApp como se describe a continuación.

Registre su cuenta de soporte de NetApp

Para registrarse para recibir soporte y activar el derecho a soporte, un usuario de su cuenta debe asociar una cuenta del sitio de soporte de NetApp con su inicio de sesión de la consola de NetApp . 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 de NSS

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

Pasos

1. En la parte superior derecha de la consola de Workload Factory, seleccione **Ayuda > Soporte**.

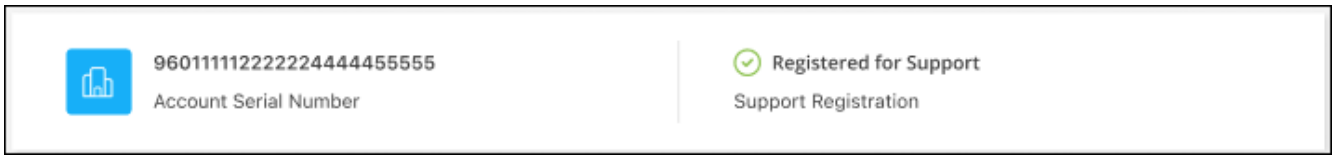
   Al seleccionar esta opción, se abre la consola de NetApp en una nueva pestaña del navegador y se carga el panel de soporte.

2. Desde el menú de la consola de NetApp , seleccione **Administración** y, a continuación, seleccione **Credenciales**.
3. Seleccione **Credenciales de usuario**.
4. Seleccione **Agregar credenciales NSS** y siga el aviso de autenticación del sitio de soporte de NetApp

(NSS).

5. Para confirmar que el proceso de registro se ha realizado correctamente, seleccione el icono Ayuda y seleccione **Soporte**.

   La página **Recursos** debe mostrar que su cuenta está registrada para soporte.



   Tenga en cuenta que otros usuarios de la consola de NetApp 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 de la consola de NetApp . Sin embargo, eso no significa que su cuenta de NetApp no esté registrada para recibir soporte. Siempre que un usuario de la cuenta haya seguido estos pasos, su cuenta quedará registrada.

Cliente existente pero no 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 de NetApp .

Pasos

1. Cree una cuenta del sitio de soporte de NetApp completando el "Formulario de registro de usuarios del sitio de soporte de NetApp"
   a. Asegúrese de seleccionar el nivel de usuario adecuado, que normalmente es **Cliente/Usuario final de NetApp**.
   b. Asegúrese de copiar el número de serie de la cuenta de NetApp (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 NetApp completando los pasos a continuaciónCliente existente con una cuenta de NSS .

Totalmente nuevo en NetApp

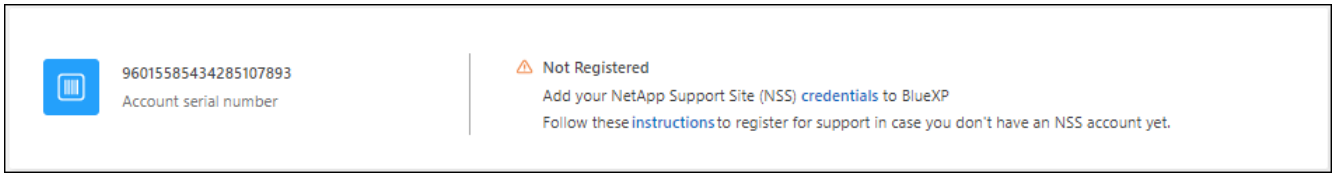
Si es totalmente nuevo en NetApp y no tiene una cuenta de NSS, siga cada paso que se indica a continuación.

Pasos

1. En la parte superior derecha de la consola de Workload Factory, seleccione **Ayuda > Soporte**.

   Al seleccionar esta opción, se abre la consola de NetApp en una nueva pestaña del navegador y se carga el panel de soporte.

2. Busque el número de serie de su ID de cuenta en la página Recursos de soporte.



3. Navegue "Sitio de registro de soporte de NetApp" y seleccione **No soy un Cliente de NetApp Registrado**.

4. Rellene los campos obligatorios (aquellos con asteriscos rojos).
5. En el campo **línea de productos**, seleccione **Cloud Manager** y, a continuación, seleccione el proveedor de facturación correspondiente.
6. Copie el número de serie de su cuenta desde el paso 2 anterior, complete la comprobación de seguridad y confirme que ha leído la Política de privacidad de datos global de NetApp.

   Se envía inmediatamente un correo electrónico al buzón de correo para finalizar esta transacción segura. Asegúrese de comprobar sus carpetas de spam si el correo electrónico de validación no llega en pocos minutos.

7. Confirme la acción desde el correo electrónico.

   Confirmar envía su solicitud a NetApp y recomienda que cree una cuenta en la página de soporte de NetApp.

8. Cree una cuenta del sitio de soporte de NetApp completando el "Formulario de registro de usuarios del sitio de soporte de NetApp"
   a. Asegúrese de seleccionar el nivel de usuario adecuado, que normalmente es **Cliente/Usuario final de NetApp**.
   b. Asegúrese de copiar el número de serie de la cuenta (960xxxx) utilizado anteriormente para el campo de número de serie. Esto agilizará el procesamiento de la cuenta.

Después de terminar

NetApp debería ponerse en contacto con usted durante este proceso. Este es un ejercicio de incorporación puntual para nuevos usuarios.

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

Obtenga ayuda para NetApp Workload Factory for Databases

NetApp brinda soporte para Workload Factory y sus servicios en la nube de diversas maneras. Hay amplias opciones de autoayuda gratuitas disponibles las 24 horas, 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 FSx for ONTAP

Para obtener soporte técnico relacionado con FSx para ONTAP, su infraestructura o cualquier solución que utilice el servicio, consulte "Obtener ayuda" en la documentación de Workload Factory para ese producto.

"Amazon FSX para ONTAP"

Para recibir soporte técnico específico para Workload Factory y sus soluciones y servicios de almacenamiento, utilice las opciones de soporte descritas a continuación.

Utilice opciones de soporte automático

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

- Documentación

  La documentación de Workload Factory que estás viendo actualmente.

- "Base de conocimientos"

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

- "Comunidades"

  Únase a la comunidad de Workload Factory para seguir 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 de.

Antes de empezar

Para utilizar la función **Crear un caso**, primero debe registrarse para recibir soporte. Asocie sus credenciales del sitio de soporte de NetApp con su inicio de sesión de Workload Factory. "Aprenda a registrarse para obtener soporte" .

Pasos

1. En la parte superior derecha de la consola de Workload Factory, seleccione **Ayuda > Soporte**.

   Al seleccionar esta opción, se abre la consola de NetApp en una nueva pestaña del navegador y se carga el panel de soporte.

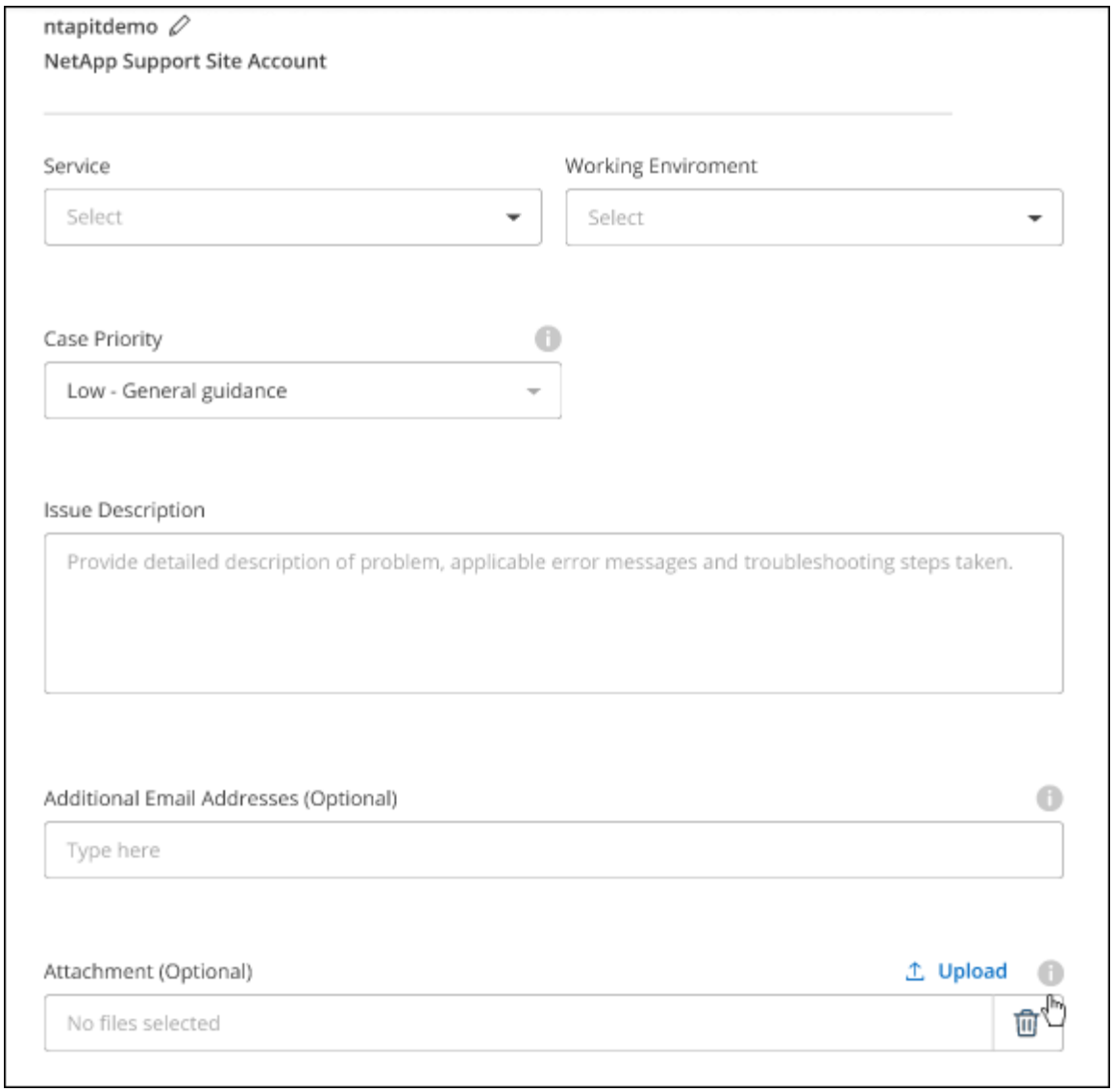
2. En la página **Recursos**, elija una de las opciones disponibles en Soporte técnico:

   a. Selecciona **Llámanos** si quieres hablar con alguien por teléfono. Se le dirigirá a una página de netapp.com que enumera los números de teléfono a los que puede llamar.
   b. Selecciona **Crear un caso** para abrir un ticket con un especialista en Soporte NetApp:
      - **Servicio**: Selecciona **Fábrica de carga de trabajo**.
      - **Prioridad de caso**: Elija la prioridad para el caso, que puede ser Baja, Media, Alta o crítica.

        Para obtener más información sobre estas prioridades, pase el ratón sobre el icono de información situado junto al nombre del campo.

      - **Descripción del problema**: Proporcione una descripción detallada del problema, incluidos los mensajes de error aplicables o los pasos de solución de problemas que haya realizado.
      - **Direcciones de correo electrónico adicionales**: Introduzca direcciones de correo electrónico adicionales si desea que alguien más conozca este problema.
      - **Accesorio (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.



Después de terminar

Aparecerá una ventana emergente con el número de caso de soporte. Un especialista de soporte de NetApp revisará su caso y le pondrá en contacto con usted próximamente.

Para obtener un historial de sus casos de soporte, puede seleccionar **Ajustes > Línea de tiempo** y buscar acciones denominadas “Crear caso de soporte”. Un botón situado en el extremo derecho le permite ampliar la acción para ver los detalles.

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

"No está autorizado a crear un caso en 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 consola de NetApp (es decir, 960xxxx) o el número de serie del sistema. Puede buscar ayuda utilizando una de las siguientes opciones:

- Usar el chat en el producto
- Envíe un caso no técnico a https://mysupport.netapp.com/site/help

Gestione sus casos de soporte (vista previa)

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

La gestión de casos está disponible como vista previa. Tenemos pensado perfeccionar esta experiencia y añadir mejoras en próximos lanzamientos. Envíenos sus comentarios mediante el chat en el producto.

Tenga en cuenta lo siguiente:

- La consola 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 ha proporcionado.
  - La vista de la derecha muestra el total de casos abiertos en los últimos 3 meses a nivel de su compañía en función de su cuenta NSS de usuario.

  Los resultados de la tabla reflejan los casos relacionados con la vista seleccionada.
- Puede agregar o quitar columnas de interés y filtrar el contenido de columnas como prioridad y estado. Otras columnas proporcionan funciones de clasificación.

  Consulte los pasos a continuación para obtener más información.
- En el nivel por caso, ofrecemos la posibilidad de actualizar las notas de un caso o cerrar un caso que no esté ya en estado cerrado o pendiente de cierre.

Pasos

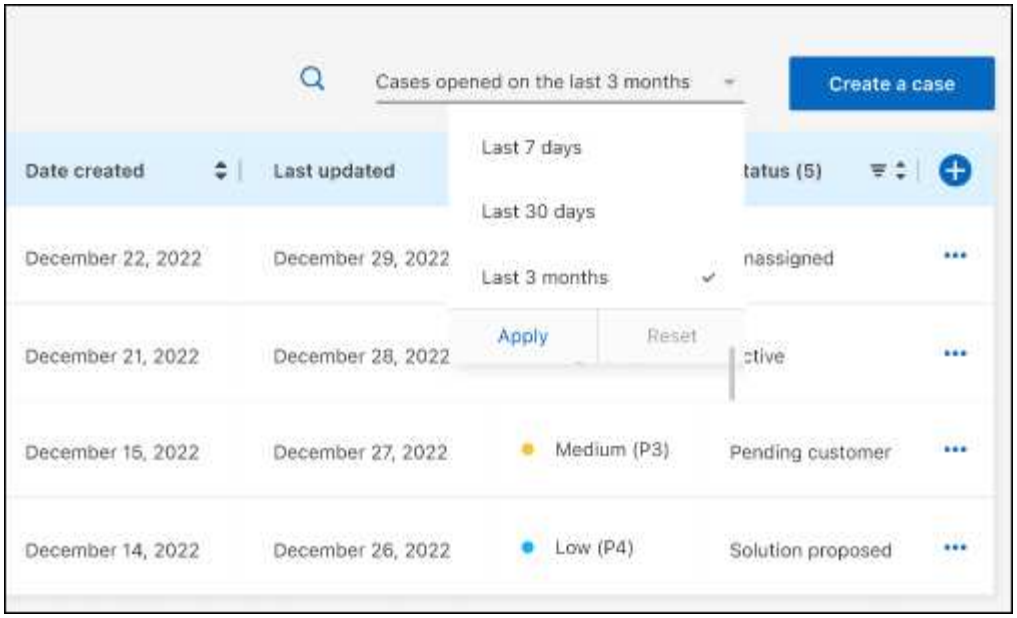
1. En la parte superior derecha de la consola de Workload Factory, seleccione **Ayuda > Soporte**.

   Al seleccionar esta opción, se abre la Consola de NetApp en una nueva pestaña del navegador y se carga el panel de soporte.

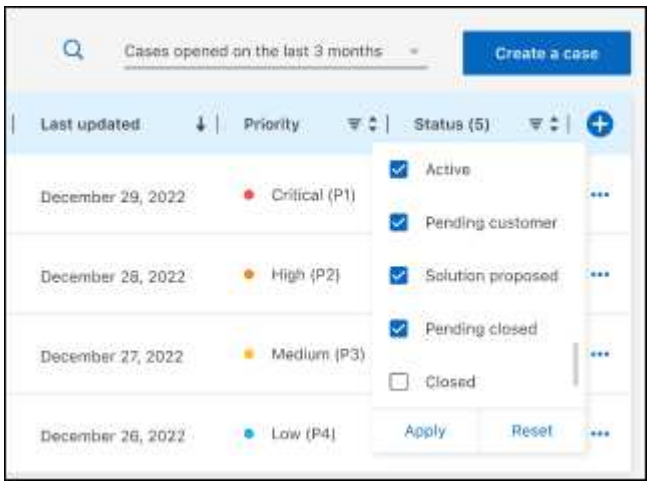
2. Seleccione **Administración de casos** y, si se le solicita, agregue su cuenta NSS a la consola de NetApp .

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

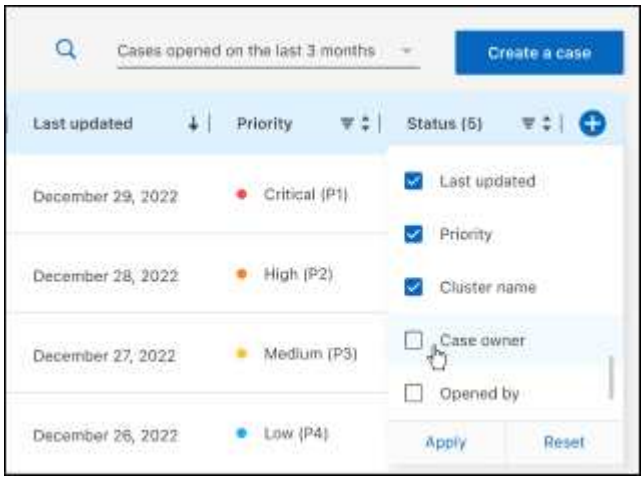
3. Si lo desea, puede modificar la información que se muestra en la tabla:
   - En **Casos de la organización**, selecciona **Ver** para ver todos los casos asociados a tu empresa.
   - Modifique el rango de fechas eligiendo un rango de fechas exacto o eligiendo un marco de tiempo diferente.



- Filtre el contenido de las columnas.



- Para cambiar las columnas que aparecen en la tabla, seleccione y, a continuación, elija las columnas que desea mostrar.

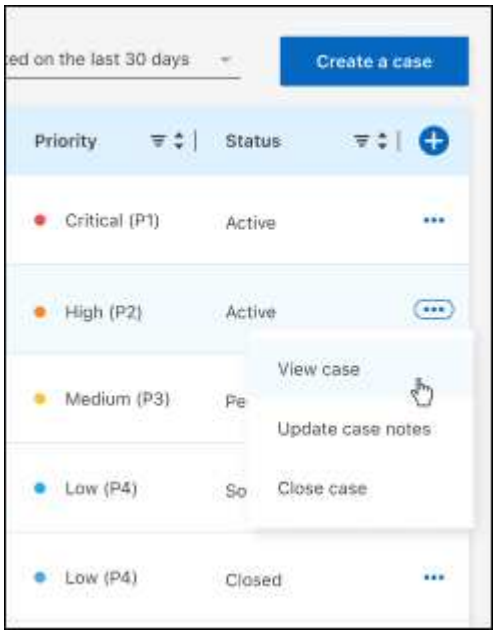


4. Para gestionar un caso existente, ••• seleccione y seleccione una de las opciones disponibles:

   - **Ver caso**: Ver todos los detalles sobre un caso específico.
   - **Actualizar notas de 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**: Proporciona detalles sobre por qué estás cerrando 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.