



# Conocimiento y apoyo

## EDA workloads

NetApp  
February 02, 2026

# Tabla de contenidos

- Conocimiento y apoyo ..... 1
  - Regístrese para obtener soporte para NetApp Workload Factory para EDA ..... 1
    - Descripción general del registro de soporte ..... 1
    - Registre su cuenta para obtener soporte de NetApp ..... 1
  - Obtenga ayuda con Workload Factory para EDA ..... 3
    - Obtenga soporte para FSx para ONTAP ..... 3
    - Utilice opciones de autosuficiencia ..... 3
    - Cree un caso con el soporte de NetApp ..... 4
    - Gestione sus casos de soporte (Vista previa) ..... 6

# Conocimiento y apoyo

## Regístrese para obtener soporte para NetApp Workload Factory para EDA

Antes de poder abrir un caso de soporte con el soporte técnico de NetApp , debe agregar una cuenta del sitio de soporte de NetApp a Workload Factory y luego 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 NetApp Console, 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"](#)

### Descripción 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 NetApp Console) 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 NetApp Console como se describe a continuación.

### Registre su cuenta para obtener 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 NetApp Console . 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 NetApp Console.

#### Pasos

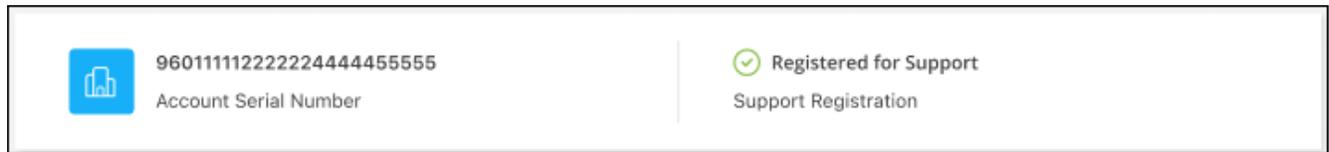
1. En la parte superior derecha de la consola de Workload Factory, seleccione **Ayuda > Soporte**.

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

2. Desde el menú de la NetApp Console , seleccione **Administración** y, a continuación, seleccione **Credenciales**.
3. Seleccione **Credenciales de usuario**.

4. Seleccione **Agregar credenciales NSS** y siga las instrucciones de autenticación del sitio de soporte de NetApp (NSS).
5. 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 está registrada para recibir soporte.



Tenga en cuenta que otros usuarios de la NetApp Console 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 NetApp Console . 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.

### 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 NetApp Console .

#### 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 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 NetApp Console completando los pasos a continuación [Cliente existente con una cuenta NSS](#).

### Completamente nuevo en NetApp

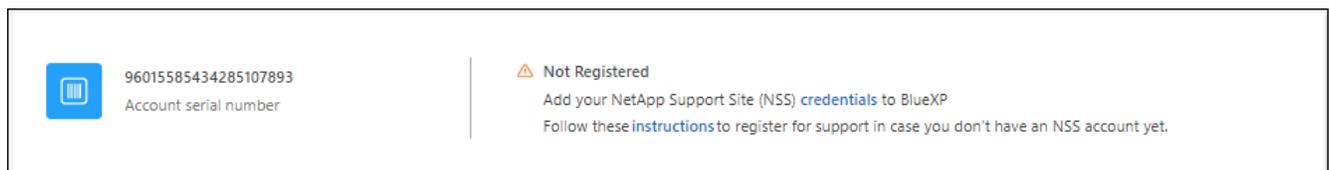
Si es nuevo en NetApp y no tiene una cuenta NSS, siga cada paso a continuación.

#### Pasos

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

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

2. Localice el número de serie de su ID de cuenta en la página de Recursos 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 **Ciente 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 de la cuenta.

### 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 la NetApp Console completando los pasos a continuación. [Cliente existente con una cuenta NSS](#).

## Obtenga ayuda con Workload Factory para EDA

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 a través de tickets web.

### Obtenga soporte para FSx para 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 de Workload Factory y sus soluciones y servicios de almacenamiento, 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 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.

### 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 cómo registrarse para recibir soporte"](#).

### Pasos

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

Al seleccionar esta opción, se abre la NetApp Console 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. 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 **Fábrica de carga de trabajo**.
- **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 Enviroment

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) Upload 

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 sistema. Puede buscar ayuda utilizando una de las siguientes opciones:

- Utilice el chat dentro del 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 NetApp Console. Podrás gestionar los casos asociados a tu cuenta NSS y a tu empresa.

La gestión de casos está disponible como vista previa. Planeamos perfeccionar esta experiencia y agregar mejoras en próximas versiones. Envíenos sus comentarios mediante el chat del producto.

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

Al seleccionar esta opción, se abre la NetApp Console 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 NetApp Console.

La página **Administración de casos** muestra casos abiertos relacionados con la cuenta NSS que está asociada con su cuenta de usuario de la NetApp Console . 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.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

| Date created      | Last updated      | Priority    | Status (5)        |     |
|-------------------|-------------------|-------------|-------------------|-----|
| December 22, 2022 | December 29, 2022 | Medium (P3) | Assigned          | ... |
| December 21, 2022 | December 28, 2022 | Medium (P3) | Active            | ... |
| December 15, 2022 | December 27, 2022 | Medium (P3) | Pending customer  | ... |
| December 14, 2022 | December 26, 2022 | Low (P4)    | Solution proposed | ... |

- Filtrar el contenido de las columnas.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

| Last updated      | Priority      | Status (5)  |     |
|-------------------|---------------|---|-----|
| December 29, 2022 | Critical (P1) | <input checked="" type="checkbox"/> Active<br><input checked="" type="checkbox"/> Pending customer          | ... |
| December 28, 2022 | High (P2)     | <input checked="" type="checkbox"/> Solution proposed<br><input checked="" type="checkbox"/> Pending closed | ... |
| December 27, 2022 | Medium (P3)   | <input type="checkbox"/> Closed   | ... |
| December 26, 2022 | Low (P4)      | <span>Apply</span> <span>Reset</span>   | ... |

- Cambie las columnas que aparecen en la tabla seleccionando  y luego elegir las columnas que desea mostrar.

Search: Cases opened on the last 3 months Create a case

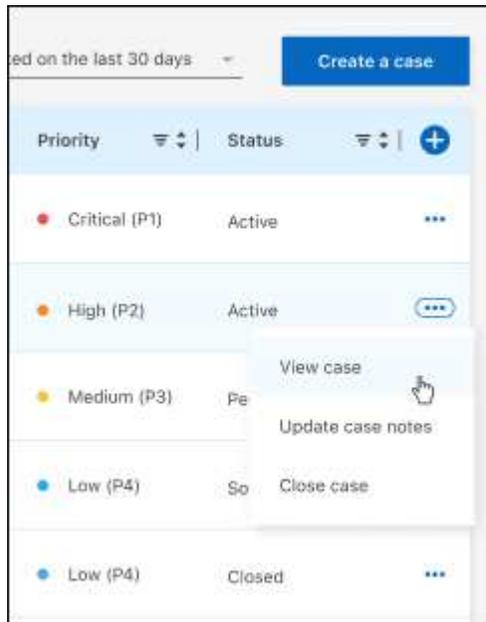
| Last updated      | Priority      | Status (5)   |     |
|-------------------|---------------|--|-----|
| December 29, 2022 | Critical (P1) | <input checked="" type="checkbox"/> Last updated<br><input checked="" type="checkbox"/> Priority | ... |
| December 28, 2022 | High (P2)     | <input checked="" type="checkbox"/> Cluster name   | ... |
| December 27, 2022 | Medium (P3)   | <input type="checkbox"/> Case owner<br><input type="checkbox"/> Opened by                        | ... |
| December 26, 2022 | Low (P4)      | <span>Apply</span> <span>Reset</span>  | ... |

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**.



## 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 INTERRUPTIÓN 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.