



## **Conocimiento y soporte**

### Information Security for Workload Factory

NetApp

September 16, 2026

This PDF was generated from <https://docs.netapp.com/es-es/workload-infosec/register-support.html> on September 16, 2026. Always check docs.netapp.com for the latest.

# Tabla de contenidos

- Conocimiento y soporte ..... 1
  - Regístrate en el soporte técnico de NetApp ..... 1
    - Resumen del registro de soporte ..... 1
    - Registra tu cuenta para soporte técnico de NetApp ..... 1
  - Obtén ayuda con FSx for ONTAP para NetApp Workload Factory ..... 3
    - Obtén soporte técnico para FSx para ONTAP ..... 3
    - Utiliza las opciones de autoservicio ..... 3
    - Crea un caso con el soporte de NetApp ..... 4
    - Gestiona tus casos de soporte técnico (versión preliminar) ..... 6

# Conocimiento y soporte

## Regístrate en el soporte técnico de NetApp

Antes de que puedas abrir un caso de soporte con el soporte técnico de NetApp, necesitas añadir una cuenta de NetApp Support Site a Workload Factory y luego registrarte para soporte.

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

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 Workload Factory para ese producto.

["Amazon FSx for ONTAP"](#)

## Resumen del registro de soporte

Registrar tu ID de cuenta de suscripción de soporte (tu número de serie de 20 dígitos 960xxxxxxxxx que se encuentra en la página de Recursos de soporte en la NetApp Console) sirve como tu único ID de suscripción de soporte. Cada suscripción de soporte a nivel de cuenta de NetApp debe registrarse.

El registro permite acceder a funciones como la apertura de tickets de soporte y la generación automática de casos. El registro se completa añadiendo cuentas de NetApp Support Site (NSS) a la NetApp Console, tal y como se describe a continuación.

## Registra tu cuenta para soporte técnico de NetApp

Para registrarte en el soporte y activar el derecho a soporte, un usuario de tu cuenta debe asociar una cuenta de NetApp Support Site con su inicio de sesión en NetApp 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 NetApp Console.

### Pasos

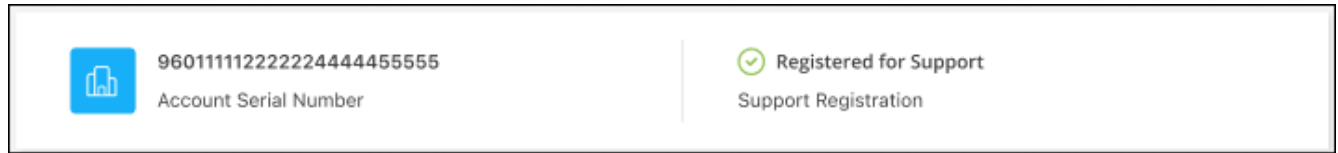
1. En la esquina superior derecha de la consola de Workload Factory, selecciona **Ayuda > Soporte**.

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

2. En el menú de la NetApp Console, selecciona **Administración** y luego selecciona **Credenciales**.
3. Selecciona **Credenciales de usuario**.
4. Selecciona **Añadir credenciales de NSS** y sigue el aviso de autenticación del sitio de soporte de NetApp (NSS).

5. 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 está registrada para soporte.



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

### Cliente 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, necesitas crear una cuenta NSS y asociarla con tu inicio de sesión en NetApp Console.

#### 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 NetApp (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 tu inicio de sesión en NetApp Console siguiendo los pasos que se indican en [Cliente actual con una cuenta NSS](#).

### Totalmente nuevo en NetApp

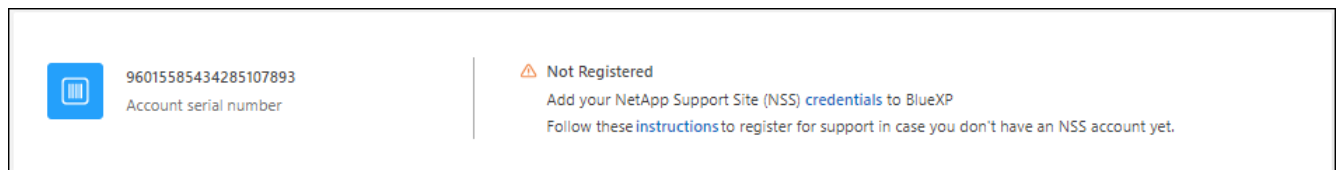
Si acabas de llegar a NetApp y no tienes una cuenta de NSS, sigue cada paso a continuación.

#### Pasos

1. En la esquina superior derecha de la consola de Workload Factory, selecciona **Ayuda > Soporte**.

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

2. Busca el número de serie de tu ID de cuenta en la página de Recursos de asistencia.



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 de la cuenta.

#### 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 inicio de sesión de NetApp Console siguiendo los pasos que se indican en [Cliente actual con una cuenta NSS](#).

## Obtén ayuda con FSx for ONTAP para NetApp Workload Factory

NetApp ofrece soporte para Workload Factory y sus servicios en la nube de diversas formas. Hay disponibles numerosas opciones de autoayuda gratuitas 24x7, como artículos de la knowledgebase (KB) y un foro de la comunidad. Tu registro de soporte incluye soporte técnico remoto a través de tickets web.

### Obtén soporte técnico para FSx para ONTAP

Para obtener soporte técnico relacionado con FSx for ONTAP, su infraestructura o cualquier solución que utilice el servicio, consulta la sección "Getting help" en la documentación de Workload Factory correspondiente a ese producto.

#### ["Amazon FSx for ONTAP"](#)

Para recibir soporte técnico específico sobre Workload Factory y sus soluciones y servicios de almacenamiento, utiliza las opciones de soporte técnico que se describen 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 Workload Factory que estás consultando en este momento.

- ["Base de conocimientos"](#)

Busca en la base de conocimientos de Workload Factory para encontrar artículos útiles que te ayuden a resolver problemas.

- ["Comunidades"](#)

Únete a la comunidad de Workload Factory para seguir las conversaciones 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 registrarte para soporte. Asocia tus credenciales del sitio de soporte de NetApp con tu inicio de sesión en Workload Factory. ["Descubre cómo registrarte para recibir soporte técnico"](#).

### Pasos

1. En la esquina superior derecha de la consola de Workload Factory, selecciona **Ayuda > Soporte**.

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

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 **Workload Factory**.
- **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 sistema. Puedes pedir ayuda usando una de las siguientes opciones:

- Utiliza el chat integrado en el producto
- Envía un caso no técnico a <https://mysupport.netapp.com/site/help>

## Gestiona tus casos de soporte técnico (versión preliminar)

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

La gestión de casos está disponible en versión preliminar. Tenemos previsto perfeccionar esta experiencia e incorporar mejoras en próximas versiones. Envíanos tus comentarios a través del chat integrado en el producto.

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

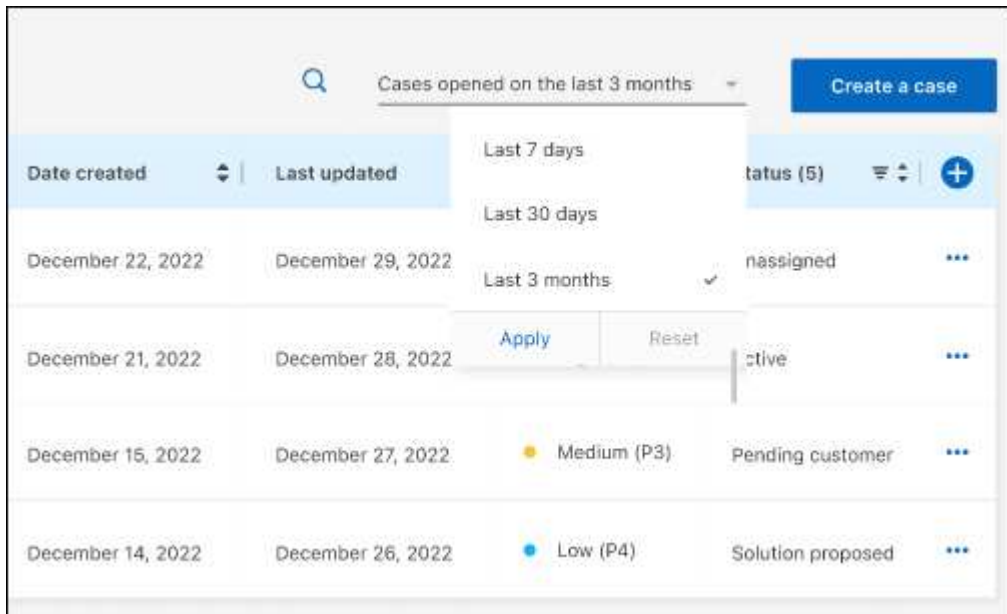
1. En la esquina superior derecha de la consola de Workload Factory, selecciona **Ayuda > Soporte**.

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

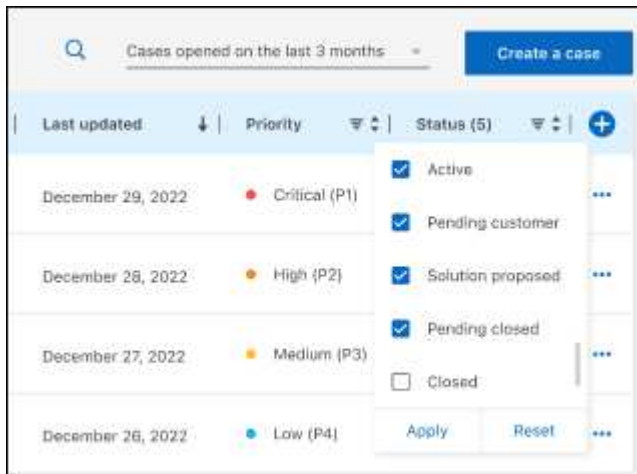
2. Selecciona **Gestión de casos** y, si se te solicita, añade tu cuenta de NSS a la NetApp Console.

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

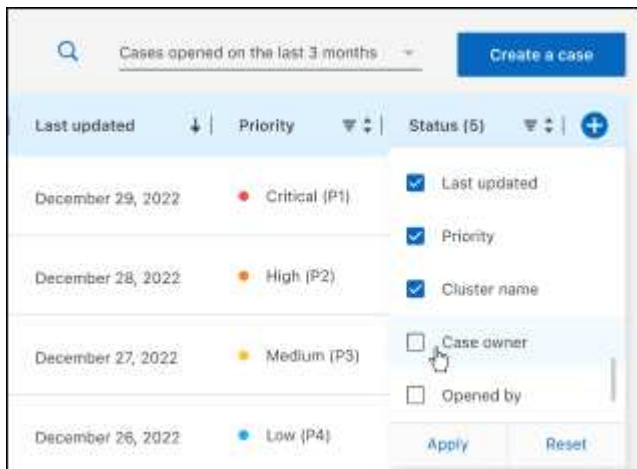
3. Si lo deseas, puedes modificar la información que se muestra en la tabla:
  - En **Casos de la organización**, selecciona **Ver** para ver todos los casos asociados con tu empresa.
  - Modifica el intervalo de fechas eligiendo un intervalo exacto o seleccionando otro periodo de tiempo.



- Filtra el contenido de las columnas.



- Cambia las columnas que aparecen en la tabla seleccionando  y luego elige las columnas que te gustaría mostrar.

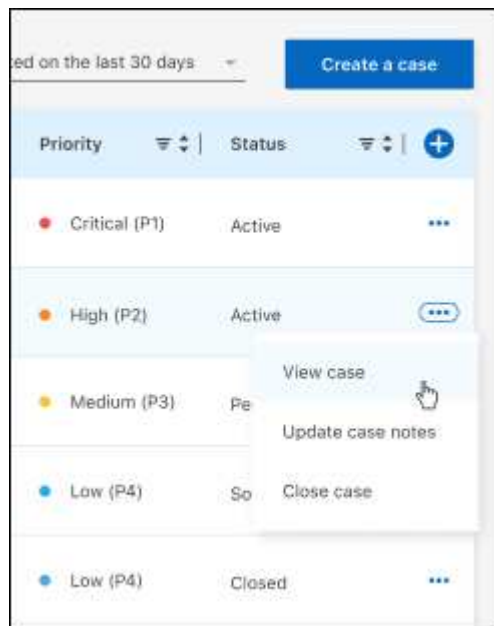


4. Gestiona un caso existente seleccionando ... y eligiendo una de las opciones disponibles:

- **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.