



Conhecimento e suporte

Workload Factory for NetApp Console

NetApp

October 07, 2026

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

Índice

- Conhecimento e suporte 1
 - Registre-se para obter suporte com o NetApp Console 1
 - Visão geral do registro de suporte 1
 - Registre o Console NetApp para suporte da NetApp 1
 - Associar credenciais NSS para suporte ao Cloud Volumes ONTAP 3
 - Obtenha ajuda com os serviços em nuvem do NetApp Console 5
 - Obtenha suporte para um serviço de arquivos de provedor de nuvem 5
 - Utilize opções de autoatendimento 5
 - Crie um caso com o suporte da NetApp 5
 - Gerencie seus casos de suporte 8

Conhecimento e suporte

Registre-se para obter suporte com o NetApp Console

O registro de suporte é necessário para receber suporte técnico específico para o NetApp Console e suas soluções de storage e serviços de dados. O registro de suporte também é necessário para habilitar fluxos de trabalho essenciais para os sistemas Cloud Volumes ONTAP.

O cadastro para suporte não habilita o suporte da NetApp para um serviço de arquivos de provedor de nuvem. Para suporte técnico relacionado a um serviço de arquivos do provedor de nuvem, sua infraestrutura ou qualquer solução que utilize o serviço, consulte "Obtendo ajuda" na documentação desse produto.

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

Visão geral do registro de suporte

Existem duas formas de registro para ativar o direito ao suporte:

- Registrando o número de série da sua conta do NetApp Console (seu número de série de 20 dígitos 960xxxxxxxxx localizado na página de Recursos de Suporte no Console).

Este ID serve como sua única identificação de assinatura de suporte para qualquer serviço dentro do Console. Cada conta do Console deve ser registrada.

- Registrar os números de série do Cloud Volumes ONTAP associados a uma assinatura no marketplace do seu provedor de nuvem (esses são números de série de 20 dígitos 909201xxxxxxxx).

Esses números de série são comumente chamados de *números de série PAYGO* e são gerados pelo NetApp Console no momento da implantação do Cloud Volumes ONTAP.

O registro de ambos os tipos de números de série habilita funcionalidades como a abertura de chamados de suporte e a geração automática de casos. O registro é concluído ao adicionar contas do NetApp Support Site (NSS) ao Console, conforme descrito abaixo.

Registre o Console NetApp para suporte da NetApp

Para se cadastrar no suporte e ativar o direito ao suporte, um usuário na sua conta do NetApp Console deve associar uma conta do NetApp Support Site ao login do Console. Como você se cadastra para o suporte da NetApp depende de já possuir uma conta do NetApp Support Site (NSS).

Cliente existente com conta NSS

Se você for um NetApp cliente com uma conta NSS, basta se cadastrar para receber suporte através do Console.

Passos

1. Selecione **Administração > Credenciais**.

2. Selecione **Credenciais do Usuário**.
3. Selecione **Adicionar credenciais NSS** e siga o prompt de autenticação do site de suporte da NetApp (NSS).
4. Para confirmar se o processo de registro foi bem-sucedido, selecione o ícone Ajuda e selecione **Suporte**.

A página **Recursos** deve mostrar que sua conta do Console está registrada para suporte.

Observe que outros usuários do Console não verão o mesmo status de registro de suporte se não tiverem associado uma conta do NetApp Support Site ao seu login. No entanto, isso não significa que sua conta não esteja registrada para suporte. Contanto que um usuário da organização tenha seguido estas etapas, sua conta estará registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

Se você já é cliente NetApp e possui licenças e números de série existentes, mas não tem uma conta NSS, você precisa criar uma conta NSS e associá-la ao seu login do Console.

Passos

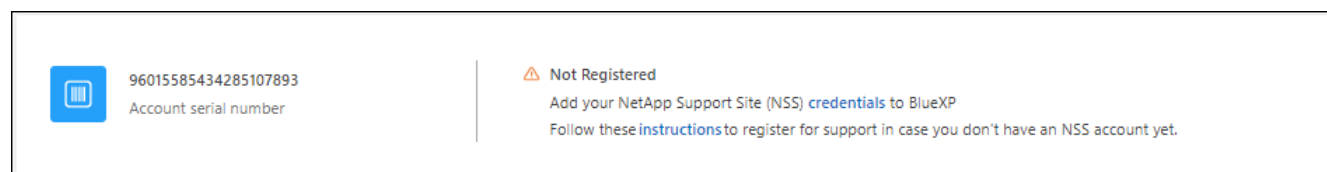
1. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o "[NetApp Formulário de registro de usuário do site de suporte](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de Usuário apropriado, que normalmente é **NetApp Customer/End User**.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta do Console (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isso agilizará o processamento da conta.
2. Associe sua nova conta NSS ao seu login do Console concluindo as etapas em [Cliente existente com conta NSS](#).

Totalmente novo na NetApp

Se você é completamente novo na NetApp e não possui uma conta NSS, siga cada passo abaixo.

Passos

1. No canto superior direito do Console, selecione o ícone de Ajuda e selecione **Suporte**.
2. Localize o número de série do seu ID de conta na página de Support Registration.



3. Navegue até "[NetApp's site de registro de suporte](#)" e selecione **Não sou um cliente NetApp registrado**.
4. Preencha os campos obrigatórios (aqueles com asteriscos vermelhos).
5. No campo **Linha de Produtos**, selecione **Cloud Manager** e, em seguida, selecione seu provedor de faturamento aplicável.
6. Copie o número de série da sua conta da etapa 2 acima, conclua a verificação de segurança e confirme que leu a Política Global de Privacidade de Dados da NetApp.

Um e-mail é enviado imediatamente para a caixa de entrada fornecida para finalizar esta transação segura. Certifique-se de verificar suas pastas de spam caso o e-mail de validação não chegue em poucos

minutos.

7. Confirme a ação diretamente no e-mail.

Ao confirmar, você envia sua solicitação para a NetApp e recomenda-se que você crie uma conta no site de suporte da NetApp.

8. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o ["NetApp Formulário de registro de usuário do site de suporte"](#)
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de Usuário apropriado, que normalmente é **NetApp Customer/End User**.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isso agilizará o processamento.

Depois que você terminar

NetApp deve entrar em contato com você durante este processo. Este é um exercício de integração único para novos usuários.

Depois que você tiver sua conta no site de suporte da NetApp, associe a conta ao seu login no Console seguindo as etapas em [Cliente existente com conta NSS](#).

Associar credenciais NSS para suporte ao Cloud Volumes ONTAP

Associar as credenciais do site de suporte da NetApp à sua conta do Console é necessário para habilitar os seguintes fluxos de trabalho principais para o Cloud Volumes ONTAP:

- Registrando sistemas Cloud Volumes ONTAP com pagamento conforme o uso para suporte

É necessário fornecer sua conta NSS para ativar o suporte ao seu sistema e obter acesso aos recursos de suporte técnico da NetApp.

- Implantando Cloud Volumes ONTAP quando você traz sua própria licença (BYOL)

É necessário fornecer sua conta NSS para que o Console possa carregar sua chave da licença e ativar a assinatura pelo período adquirido. Isso inclui atualizações automáticas para renovações de período.

- Atualizando o software Cloud Volumes ONTAP para a versão mais recente

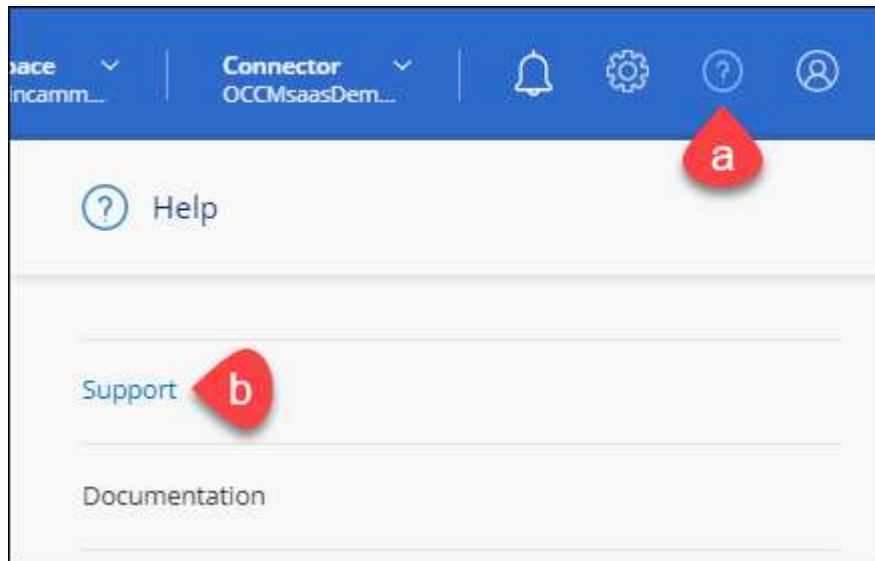
Associar as credenciais do NSS à sua conta do NetApp Console é diferente da conta do NSS associada ao login de um usuário do Console.

Essas credenciais do NSS estão associadas ao seu ID de conta específico do Console. Usuários que pertencem à organização do Console podem acessar essas credenciais em **Suporte > Gerenciamento do NSS**.

- Se você possui uma conta de cliente, pode adicionar uma ou mais contas NSS.
- Se você possui uma conta de parceiro ou revendedor, pode adicionar uma ou mais contas NSS, mas elas não podem ser adicionadas juntamente com contas de nível de cliente.

Passos

1. No canto superior direito do Console, selecione o ícone de Ajuda e selecione **Suporte**.



2. Selecione **NSS Management > Adicionar NSS Account**.

3. Quando solicitado, selecione **Continuar** para ser redirecionado para uma página de login da Microsoft.

NetApp usa o Microsoft Entra ID como provedor de identidade para serviços de autenticação específicos de suporte e licenciamento.

4. Na página de login, forneça seu endereço de e-mail registrado no site de suporte da NetApp e sua senha para realizar o processo de autenticação.

Essas ações permitem que o Console utilize sua conta NSS para atividades como downloads de licença, verificação de atualização de software e registros de suporte futuro.

Observe o seguinte:

- A conta NSS deve ser uma conta de cliente (não uma conta de convidado ou temporária). Você pode ter várias contas NSS de cliente.
- Só pode haver uma conta NSS se essa conta for de nível de parceiro. Se você tentar adicionar contas NSS de nível de cliente e já existir uma conta de nível de parceiro, você receberá a seguinte mensagem de erro:

"O tipo de cliente NSS não é permitido para esta conta, pois já existem usuários NSS de tipo diferente."

O mesmo se aplica se você já tiver contas NSS de nível de cliente e tentar adicionar uma conta de nível de parceiro.

- Após o login bem-sucedido, NetApp armazenará o nome de usuário do NSS.

Este é um ID gerado pelo sistema que corresponde ao seu e-mail. Na página **Gerenciamento de NSS**, você pode visualizar seu e-mail no **...** menu.

- Se você precisar atualizar seus tokens de credencial de login, também há a opção **Atualizar Credenciais** no **...** menu.

Ao usar esta opção, você será solicitado a fazer login novamente. Observe que o token dessas contas expira após 90 dias. Uma notificação será exibida para alertar você sobre isso.

Obtenha ajuda com os serviços em nuvem do NetApp Console

A NetApp oferece suporte para o NetApp Console e seus serviços em nuvem de diversas maneiras. Opções extensas e gratuitas de autoatendimento estão disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, como artigos da base de conhecimento (KB) e um fórum da comunidade. Seu registro de suporte inclui suporte técnico remoto via sistema de tickets online.

Obtenha suporte para um serviço de arquivos de provedor de nuvem

Para suporte técnico relacionado a um serviço de arquivos de um provedor de nuvem, sua infraestrutura ou qualquer solução que utilize o serviço, consulte a documentação do produto.

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

Para receber suporte técnico específico para NetApp e suas soluções de armazenamento e serviços de dados, utilize as opções de suporte descritas abaixo.

Utilize opções de autoatendimento

Essas opções estão disponíveis gratuitamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana:

- Documentação

A documentação do NetApp Console que você está visualizando no momento.

- ["Base de conhecimento"](#)

Pesquise na base de conhecimento da NetApp para encontrar artigos úteis que o ajudarão a solucionar problemas.

- ["Comunidades"](#)

Participe da comunidade NetApp Console para acompanhar discussões em andamento ou criar novas.

Crie um caso com o suporte da NetApp

Além das opções de autoatendimento acima, você pode trabalhar com um especialista de suporte da NetApp para resolver quaisquer problemas após ativar o suporte.

Antes de começar

- Para usar a funcionalidade **Criar um Caso**, primeiro você precisa associar suas credenciais do NetApp Support Site ao seu login do Console. ["Aprenda a gerenciar as credenciais associadas ao seu login no Console"](#)
- Se você estiver abrindo um chamado para um sistema ONTAP que possui um número de série, sua conta NSS deve estar associada ao número de série desse sistema.

Passos

1. No NetApp Console, selecione **Ajuda > Suporte**.
2. Na página **Recursos**, escolha uma das opções disponíveis em suporte técnico:
 - a. Selecione **Ligue para nós** se você quiser falar com alguém por telefone. Você será direcionado para uma página no netapp.com/br/ que lista os números de telefone para os quais você pode ligar.
 - b. Selecione **Criar um caso** para abrir um chamado com um especialista de suporte da NetApp:
 - **Serviço:** Selecione o serviço ao qual o problema está associado. Por exemplo, **NetApp Console** quando se tratar de um problema específico de suporte técnico relacionado a fluxos de trabalho ou funcionalidades do Console.
 - **Sistema:** Se aplicável ao armazenamento, selecione **Cloud Volumes ONTAP** ou **On-Prem** e, em seguida, o ambiente de trabalho associado.

A lista de sistemas está dentro do escopo da organização do Console e do agente do Console que você selecionou no banner superior.

- **Prioridade do caso:** escolha a prioridade do caso, que pode ser Baixa, Média, Alta ou Crítica.

Para obter mais detalhes sobre essas prioridades, passe o cursor do mouse sobre o ícone de informações ao lado do nome do campo.

- **Descrição do problema:** Forneça uma descrição detalhada do seu problema, incluindo quaisquer mensagens de erro aplicáveis ou etapas de solução de problemas que você executou.
- **Endereços de e-mail adicionais:** Insira endereços de e-mail adicionais se você quiser informar outras pessoas sobre este problema.
- **Anexo (Opcional):** Faça o upload de até cinco anexos, um de cada vez.

Os anexos estão limitados a 25 MB por arquivo. As seguintes extensões de arquivo são suportadas: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e 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 

Depois que você terminar

Uma janela pop-up aparecerá com o número do seu caso de suporte. Um especialista de suporte da NetApp analisará seu caso e entrará em contato com você em breve.

Para consultar o histórico dos seus chamados de suporte, você pode selecionar **Configurações > Linha do tempo** e procurar por ações com o nome "criar chamado de suporte". Um botão no canto direito permite que você expanda a ação para ver os detalhes.

É possível que você encontre a seguinte mensagem de erro ao tentar criar um caso:

Você não tem autorização para criar um caso contra o serviço selecionado.

Esse erro pode significar que a conta NSS e a empresa associada a ela não são a mesma empresa responsável pelo número de série da conta do NetApp Console (ou seja, 960xxxx) ou para o número de série do ambiente de trabalho. Você pode buscar assistência usando uma das seguintes opções:

- Envie um caso não técnico em <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gerencie seus casos de suporte

Você pode visualizar e gerenciar casos de suporte ativos e resolvidos diretamente do Console. Você pode gerenciar os casos associados à sua conta NSS e à sua empresa.

Observe o seguinte:

- O painel de gestão de casos, localizado na parte superior da página, oferece duas visualizações:
 - A visualização à esquerda mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses pela conta de usuário NSS que você forneceu.
 - A visualização à direita mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses no nível da sua empresa com base na sua conta de usuário NSS.

Os resultados na tabela refletem os casos relacionados à visualização que você selecionou.

- Você pode adicionar ou remover colunas de seu interesse e filtrar o conteúdo de colunas como Prioridade e Status. Outras colunas oferecem apenas opções de classificação.

Veja os passos abaixo para mais detalhes.

- Em nível de caso individual, oferecemos a possibilidade de atualizar as anotações do caso ou encerrar um caso que ainda não esteja com o status "Encerrado" ou "Pendente de Encerramento".

Passos

1. No NetApp Console, selecione **Ajuda > Suporte**.
2. Selecione **Gestão de Casos** e, se solicitado, adicione sua conta NSS ao Console.

A página **Gerenciamento de casos** exibe os casos abertos relacionados à conta NSS associada à sua conta de usuário do Console. Essa é a mesma conta NSS que aparece na parte superior da página **Gerenciamento de NSS**.

3. Opcionalmente, modifique as informações exibidas na tabela:
 - Em **Casos da organização**, selecione **Visualizar** para ver todos os casos associados à sua empresa.
 - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo exato de datas ou escolhendo um período diferente.
 - Filtre o conteúdo das colunas.
 - Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando  e escolhendo as colunas que deseja exibir.
4. Gerencie um caso existente selecionando **...** e selecionando uma das opções disponíveis:
 - **Ver caso**: Veja todos os detalhes sobre um caso específico.
 - **Atualizar notas do caso**: Forneça detalhes adicionais sobre seu problema ou selecione **Carregar arquivos** para anexar até no máximo cinco arquivos.

Os anexos estão limitados a 25 MB por arquivo. As seguintes extensões de arquivo são suportadas: txt, log, pdf, jpg/jpeg, rtf, doc/docx, xls/xlsx e csv.

- **Fechar caso**: Forneça detalhes sobre por que você está fechando o caso e selecione **Fechar caso**.

Informações sobre direitos autorais

Copyright © 2026 NetApp, Inc. Todos os direitos reservados. Impresso nos EUA. Nenhuma parte deste documento protegida por direitos autorais pode ser reproduzida de qualquer forma ou por qualquer meio — gráfico, eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia, gravação, gravação em fita ou storage em um sistema de recuperação eletrônica — sem permissão prévia, por escrito, do proprietário dos direitos autorais.

O software derivado do material da NetApp protegido por direitos autorais está sujeito à seguinte licença e isenção de responsabilidade:

ESTE SOFTWARE É FORNECIDO PELA NETAPP "NO PRESENTE ESTADO" E SEM QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, CONFORME A ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DESTES DOCUMENTOS. EM HIPÓTESE ALGUMA A NETAPP SERÁ RESPONSÁVEL POR QUALQUER DANO DIRETO, INDIRETO, INCIDENTAL, ESPECIAL, EXEMPLAR OU CONSEQUENCIAL (INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, AQUISIÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS SOBRESSALENTE; PERDA DE USO, DADOS OU LUCROS; OU INTERRUPÇÃO DOS NEGÓCIOS), INDEPENDENTEMENTE DA CAUSA E DO PRINCÍPIO DE RESPONSABILIDADE, SEJA EM CONTRATO, POR RESPONSABILIDADE OBJETIVA OU PREJUÍZO (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA OU DE OUTRO MODO), RESULTANTE DO USO DESTES SOFTWARES, MESMO SE ADVERTIDA DA RESPONSABILIDADE DE TAL DANO.

A NetApp reserva-se o direito de alterar quaisquer produtos descritos neste documento, a qualquer momento e sem aviso. A NetApp não assume nenhuma responsabilidade nem obrigação decorrentes do uso dos produtos descritos neste documento, exceto conforme expressamente acordado por escrito pela NetApp. O uso ou a compra deste produto não representam uma licença sob quaisquer direitos de patente, direitos de marca comercial ou quaisquer outros direitos de propriedade intelectual da NetApp.

O produto descrito neste manual pode estar protegido por uma ou mais patentes dos EUA, patentes estrangeiras ou pedidos pendentes.

LEGENDA DE DIREITOS LIMITADOS: o uso, a duplicação ou a divulgação pelo governo estão sujeitos a restrições conforme estabelecido no subparágrafo (b)(3) dos Direitos em Dados Técnicos - Itens Não Comerciais no DFARS 252.227-7013 (fevereiro de 2014) e no FAR 52.227- 19 (dezembro de 2007).

Os dados aqui contidos pertencem a um produto comercial e/ou serviço comercial (conforme definido no FAR 2.101) e são de propriedade da NetApp, Inc. Todos os dados técnicos e software de computador da NetApp fornecidos sob este Contrato são de natureza comercial e desenvolvidos exclusivamente com despesas privadas. O Governo dos EUA tem uma licença mundial limitada, irrevogável, não exclusiva, intransferível e não sublicenciável para usar os Dados que estão relacionados apenas com o suporte e para cumprir os contratos governamentais desse país que determinam o fornecimento de tais Dados. Salvo disposição em contrário no presente documento, não é permitido usar, divulgar, reproduzir, modificar, executar ou exibir os dados sem a aprovação prévia por escrito da NetApp, Inc. Os direitos de licença pertencentes ao governo dos Estados Unidos para o Departamento de Defesa estão limitados aos direitos identificados na cláusula 252.227-7015(b) (fevereiro de 2014) do DFARS.

Informações sobre marcas comerciais

NETAPP, o logotipo NETAPP e as marcas listadas em <http://www.netapp.com/TM> são marcas comerciais da NetApp, Inc. Outros nomes de produtos e empresas podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.