



Conhecimento e suporte

EDA workloads

NetApp
February 02, 2026

Índice

Conhecimento e suporte	1
Registre-se para obter suporte para o NetApp Workload Factory para EDA.....	1
Visão geral do registro de suporte	1
Registre sua conta para obter suporte da NetApp.....	1
Obtenha ajuda com o Workload Factory para EDA.....	3
Obtenha suporte para FSx para ONTAP	3
Use opções de autoapoio	3
Crie um caso com o suporte da NetApp	4
Gerencie seus casos de suporte (visualização).....	6

Conhecimento e suporte

Registre-se para obter suporte para o NetApp Workload Factory para EDA.

Antes de abrir um chamado de suporte com o suporte técnico da NetApp , você precisa adicionar uma conta do NetApp Support Site ao Workload Factory e, em seguida, registrar-se para receber suporte.

É necessário se cadastrar para receber suporte técnico específico para o NetApp Workload Factory e suas soluções e serviços de armazenamento. Você precisa se cadastrar para obter suporte no NetApp Console, que é um console baseado na web separado do Workload Factory.

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

["Amazon FSx para ONTAP"](#)

Visão geral do registro de suporte

O registro da sua assinatura de suporte com ID de conta (seu número de série de 20 dígitos 960xxxxxxxxx, localizado na página Recursos de Suporte no NetApp Console) serve como seu ID de assinatura de suporte único. Cada assinatura de suporte em nível de conta NetApp deve ser registrada.

O cadastro habilita funcionalidades como abertura de chamados de suporte e geração automática de casos. O registro é concluído adicionando contas do NetApp Support Site (NSS) ao NetApp Console , conforme descrito abaixo.

Registre sua conta para obter suporte da NetApp.

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

Cliente existente com uma conta NSS

Se você é cliente da NetApp e possui uma conta NSS, basta se cadastrar para obter suporte através do NetApp Console.

Passos

1. No canto superior direito do console do Workload Factory, selecione **Ajuda > Suporte**.

Selecionar esta opção abre o NetApp Console em uma nova aba do navegador e carrega o painel de suporte.

2. No menu do NetApp Console , selecione **Administração** e, em seguida, selecione **Credenciais**.
3. Selecione **Credenciais do usuário**.
4. Selecione **Adicionar credenciais NSS** e siga o prompt de autenticação do NetApp Support Site (NSS).

5. Para confirmar que o processo de registro foi bem-sucedido, selecione o ícone Ajuda e selecione **Suporte**.

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

The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue icon of a server or building. Next to it, the account serial number '96011112222244445555' is displayed, followed by the text 'Account Serial Number'. On the right, there is a green checkmark icon next to the text 'Registered for Support' and 'Support Registration' below it.

Observe que outros usuários do NetApp Console não verão esse mesmo status de registro de suporte se não tiverem associado uma conta do Site de Suporte da NetApp ao seu login do NetApp Console . No entanto, isso não significa que sua conta NetApp não esteja registrada para suporte. Desde que um dos usuários da conta tenha seguido esses passos, sua conta estará registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

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

Passos

1. Crie uma conta no site de suporte da NetApp preenchendo o "[Formulário de registro de usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o Nível de usuário apropriado, que normalmente é * Cliente/Usuário final da NetApp *.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta NetApp (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 NetApp Console concluindo as etapas abaixo. [Cliente existente com uma conta NSS](#).

Novidade na NetApp

Se você é novo na NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada etapa abaixo.

Passos

1. No canto superior direito do console do Workload Factory, selecione **Ajuda > Suporte**.

Selecionar esta opção abre o NetApp Console em uma nova aba do navegador e carrega o painel de suporte.

2. Localize o número de série do seu ID de conta na página de Recursos de Suporte.

The screenshot shows a user interface for account registration. On the left, there is a blue icon of a server or building. Next to it, the account serial number '96015585434285107893' is displayed, followed by the text 'Account serial number'. On the right, there is an orange warning triangle icon next to the text 'Not Registered' and 'Add your NetApp Support Site (NSS) [credentials](#) to BlueXP'. Below that, it says 'Follow these [instructions](#) to register for support in case you don't have an NSS account yet.'

3. Navegar para "[Site de registro de suporte da NetApp](#)" e selecione *Não sou um cliente registrado da NetApp *.
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

cobrança aplicável.

6. Copie o número de série da sua conta da etapa 2 acima, conclua a verificação de segurança e confirme que você leu a Política Global de Privacidade de Dados da NetApp.

Um e-mail é enviado imediatamente para a caixa de correio fornecida para finalizar esta transação segura. Não deixe de verificar sua caixa de spam caso o e-mail de validação não chegue em alguns minutos.

7. Confirme a ação no e-mail.

A confirmação envia sua solicitação à NetApp e recomenda que você crie uma conta no site de suporte da NetApp .

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

Depois que você terminar

A NetApp entrará em contato com você durante esse processo. Este é um exercício de integração único para novos usuários.

Após criar sua conta no site de suporte da NetApp , associe-a ao seu login do NetApp Console seguindo os passos descritos abaixo. [Cliente existente com uma conta NSS](#).

Obtenha ajuda com o Workload Factory para EDA.

A NetApp oferece suporte ao Workload Factory e seus serviços em nuvem de diversas maneiras. Diversas opções 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 cadastro de suporte inclui suporte técnico remoto via sistema de tickets online.

Obtenha suporte para FSx para ONTAP

Para obter suporte técnico relacionado ao FSx for ONTAP, sua infraestrutura ou qualquer solução que utilize o serviço, consulte a seção "Obtendo ajuda" na documentação do Workload Factory para esse produto.

[**"Amazon FSx para ONTAP"**](#)

Para receber suporte técnico específico para o Workload Factory e suas soluções e serviços de armazenamento, utilize as opções de suporte descritas abaixo.

Use opções de autoapoio

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

- Documentação

A documentação do Workload Factory que você está visualizando no momento.

- "[Base de conhecimento](#)"

Pesquise na base de conhecimento do Workload Factory para encontrar artigos úteis que o ajudarão a solucionar problemas.

- "[Comunidades](#)"

Participe da comunidade Workload Factory para acompanhar discussões em andamento ou criar novas.

Crie um caso com o suporte da NetApp

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

Antes de começar

Para usar a funcionalidade **Criar um Caso**, primeiro você precisa se cadastrar para obter suporte e associar suas credenciais do Site de Suporte da NetApp ao seu login do Workload Factory. "[Aprenda como se registrar para receber suporte](#)".

Passos

1. No canto superior direito do console do Workload Factory, selecione **Ajuda > Suporte**.

Selecionar esta opção abre o NetApp Console em uma nova aba do navegador e carrega o painel de suporte.

2. Na página **Recursos**, escolha uma das opções disponíveis em Suporte Técnico:

a. Selecione **Ligue para nós** se quiser falar com alguém por telefone. Você será direcionado para uma

página no netapp.com que lista os números de telefone para os quais você pode ligar.

b. Selecione **Criar um caso** para abrir um tíquete com um especialista de suporte da NetApp :

- **Serviço:** Selecione **Workload Factory**.

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

Para saber mais detalhes sobre essas prioridades, passe o 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 quiser informar outra pessoa sobre esse problema.

- **Anexo (Opcional):** Carregue até cinco anexos, um de cada vez.

Os anexos são 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 Working Environment

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)  

No files selected 

Depois que você terminar

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

Para obter um histórico dos seus casos de suporte, você pode selecionar **Configurações > Linha do tempo** e procurar por ações chamadas "criar caso de suporte". Um botão na extrema direita permite expandir a ação para ver detalhes.

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

"Você não está autorizado a criar um caso contra o serviço selecionado"

Esse erro pode significar que a conta NSS e a empresa registrada associada a ela não são a mesma empresa registrada para o número de série da conta do NetApp Console (ou seja, 960xxxx) ou o número de série do sistema. Você pode buscar ajuda utilizando uma das seguintes opções:

- Use o chat do produto
- Envie um caso não técnico em <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gerencie seus casos de suporte (visualização)

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

O gerenciamento de casos está disponível como uma prévia. Planejamos refinar essa experiência e adicionar melhorias em versões futuras. Envie-nos seu feedback usando o chat do produto.

Observe o seguinte:

- O painel de gerenciamento de casos na parte superior da página oferece duas visualizações:
 - A visualização à esquerda mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses pela conta NSS do usuário 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 exibição que você selecionou.

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

Veja as etapas abaixo para mais detalhes.

- Em cada caso, oferecemos a possibilidade de atualizar notas do caso ou fechar um caso que ainda não esteja no status Fechado ou Pendente Fechado.

Passos

1. No canto superior direito do console do Workload Factory, selecione **Auxílio > Suporte**.

Selecionar esta opção abre o NetApp Console em uma nova aba do navegador e carrega o painel de suporte.

2. Selecione **Gerenciamento de Casos** e, se solicitado, adicione sua conta NSS ao NetApp Console.

A página **Gerenciamento de casos** exibe os casos em aberto relacionados à conta NSS associada à sua conta de usuário do NetApp Console . Esta é a mesma conta NSS que aparece no topo da página de **gerenciamento NSS**.

3. Modifique opcionalmente as informações exibidas na tabela:

- Em **Casos da organização**, selecione **Exibir** para visualizar todos os casos associados à sua empresa.
- Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo de datas exato ou escolhendo um período de tempo diferente.

Last updated	Priority	Status	Action
December 29, 2022	Critical (P1)	Medium (P3)	...
December 28, 2022	High (P2)	Pending customer	...
December 27, 2022	Medium (P3)	Solution proposed	...
December 26, 2022	Low (P4)	Pending customer	...

- Filtrar o conteúdo das colunas.

Last updated	Priority	Status	Action
December 29, 2022	Critical (P1)	Active	...
December 28, 2022	High (P2)	Pending customer	...
December 27, 2022	Medium (P3)	Solution proposed	...
December 26, 2022	Low (P4)	Pending closed	...

- Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando e então escolher as colunas que você gostaria de exibir.

Last updated	Priority	Status	Action
December 29, 2022	Critical (P1)	Last updated	...
December 28, 2022	High (P2)	Priority	...
December 27, 2022	Medium (P3)	Cluster name	...
December 26, 2022	Low (P4)	Case owner	...

4. Gerencie um caso existente selecionando **...** e selecionando uma das opções disponíveis:

- **Ver caso:** Veja detalhes completos 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 são 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 o motivo pelo qual você está fechando o caso e selecione **Fechar caso**.

The screenshot shows a user interface for managing cases. At the top, there is a search bar with the placeholder "Search for cases..." and a date range filter "Created on the last 30 days". Below the search bar is a blue button labeled "Create a case". The main area displays a list of cases organized by priority and status. The columns include "Priority" (with dropdown arrows), "Status" (with dropdown arrows), and three dots for more options. The cases are listed as follows:

Priority	Status	Actions
Critical (P1)	Active	...
High (P2)	Active	...
Medium (P3)	Pending	View case  Update case notes
Low (P4)	So	Close case
Low (P4)	Closed	...

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 DESTE DOCUMENTO. 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 SOBRESSALENTES; 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 DESTE SOFTWARE, 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.