



Conhecimento e apoio

GenAI

NetApp
October 06, 2025

Índice

- Conhecimento e apoio 1
 - Registre-se para obter suporte para o NetApp Workload Factory para GenAI 1
 - Visão geral do Registro de suporte 1
 - Registe a sua conta para obter assistência NetApp 1
- Solução de problemas do GenAI 3
 - Problemas e soluções comuns 3
- Obtenha ajuda com o NetApp Workload Factory para GenAI 7
 - Obtenha suporte para o FSX for ONTAP 7
 - Use opções de suporte autônomo 7
 - Crie um caso com o suporte do NetApp 7
 - Gerenciar seus casos de suporte (prévia) 10

Conhecimento e apoio

Registre-se para obter suporte para o NetApp Workload Factory para GenAI

O registro de suporte é necessário para receber suporte técnico específico para o NetApp Workload Factory e suas soluções e serviços de armazenamento. Você deve se registrar para obter suporte no NetApp Console, que é um console baseado na Web separado do Workload Factory.

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

["Amazon FSX para ONTAP"](#)

Visão geral do Registro de suporte

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

O registro habilita recursos como abertura de tickets 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 a sua conta para obter assistência NetApp

Para se registrar para obter suporte e ativar o direito ao suporte, um usuário em sua conta deve associar uma conta do Site de Suporte NetApp ao login do NetApp Console. A maneira como você se registra para o suporte da NetApp depende se você já tem uma conta no NetApp Support Site (NSS).

Cliente existente com uma conta NSS

Se você for um cliente NetApp com uma conta NSS, basta se registrar para receber suporte pelo 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 guia 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 site de suporte da NetApp (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 suporte.



Observe que outros usuários do NetApp Console não verão o mesmo status de registro de suporte se não tiverem associado uma conta do NetApp Support Site ao login do NetApp Console. No entanto, isso não significa que sua conta NetApp não esteja registrada para suporte. Desde que um usuário na conta tenha seguido essas etapas, sua conta foi registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

Se você já for um cliente da NetApp com licenças e números de série, mas *nenhuma* conta NSS, será necessário criar uma conta NSS e associá-la ao seu login do NetApp Console.

Passos

1. Crie uma conta do site de suporte da NetApp preenchendo o. "[Formulário de Registro do usuário do site de suporte da NetApp](#)"
 - a. Certifique-se de selecionar o nível de usuário apropriado, que normalmente é **Cliente NetApp/Usuário final**.
 - b. Certifique-se de copiar o número de série da conta NetApp (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isso acelerará o processamento da conta.
2. Associe sua nova conta NSS ao login do NetApp Console concluindo as etapas em [Cliente existente com uma conta NSS](#).

Novo na NetApp

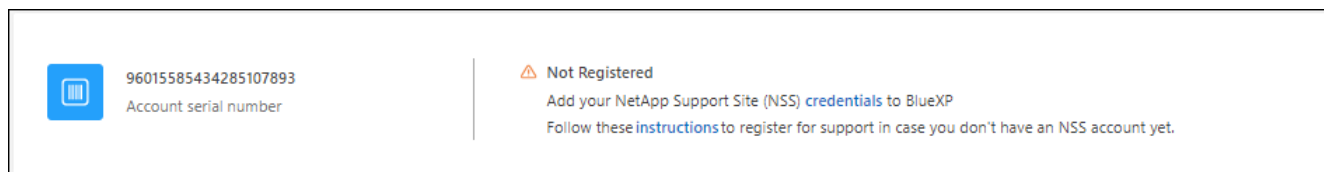
Se você é novo no NetApp e não tem uma conta NSS, siga cada passo abaixo.

Passos

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

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

2. Localize o número de série da ID da conta na página recursos de suporte.



3. Navegue "[Site de Registro de suporte da NetApp](#)" 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 cobrança aplicável.
6. Copie o número de série da sua conta a partir da etapa 2 acima, complete a verificação de segurança e confirme se leu a Política de Privacidade de dados globais da NetApp.

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

7. Confirme a ação a partir do e-mail.

A confirmação envia sua solicitação à NetApp e recomenda que você crie uma conta do site de suporte da NetApp.

8. Crie uma conta do site de suporte da NetApp preenchendo o. "[Formulário de Registro do usuário do site de suporte da NetApp](#)"

- Certifique-se de selecionar o nível de usuário apropriado, que normalmente é **Cliente NetApp/Usuário final**.
- Certifique-se de copiar o número de série da conta (960xxxx) usado acima para o campo de número de série. Isto irá acelerar o processamento da conta.

Depois de terminar

O NetApp deve entrar em Contato com você durante esse processo. Este é um exercício de integração única para novos usuários.

Depois de ter sua conta do Site de Suporte NetApp , associe a conta ao seu login do Console NetApp concluindo as etapas em[Cliente existente com uma conta NSS](#) .

Solução de problemas do GenAI

Aprenda a contornar alguns problemas comuns que você pode encontrar.

Problemas e soluções comuns

Se você tiver um desses problemas, use as etapas na coluna solução alternativa para tentar resolvê-lo.

Área	Problema	Causa	Solução alternativa
Implantação	A implantação falha porque o volume já existe.	O NetApp Workload Factory for GenAI precisa criar um novo volume durante o processo de implantação, mas já existe um volume usando o nome que você especificou.	Especifique um nome exclusivo a ser usado para o novo volume e tente implantar novamente.
Implantação	A implantação falha porque o NetApp Workload Factory para GenAI não consegue montar o volume.	Uma ou mais portas de entrada necessárias para o FSX for NetApp ONTAP são fechadas ou filtradas.	Abra as seguintes portas de entrada:

| Protocolo | Porta | Finalidade

| Todo o ICMP | Tudo | Fazer ping na instância

| HTTPS | 443 | Acesso do conector ao LIF de gerenciamento fsxadmin para enviar chamadas de API para o

FSX

| SSH | 22 | Acesso SSH ao endereço IP do LIF de gerenciamento de cluster ou um LIF de gerenciamento de nó

| TCP | 111 | Chamada de procedimento remoto para NFS

| TCP | 139 | Sessão de serviço NetBIOS para CIFS

| TCP | 161-162 | Protocolo de gerenciamento de rede simples

| TCP | 445 | Microsoft SMB/CIFS sobre TCP com enquadramento NetBIOS

| TCP | 635 | Montagem em NFS

| TCP | 749 | Kerberos

| TCP | 2049 | Daemon do servidor NFS

| TCP | 3260 | Acesso iSCSI através do iSCSI data LIF

| TCP | 4045 | Daemon de bloqueio NFS

| TCP | 4046 | Monitor de status da rede para NFS

| TCP | 10000 | Backup usando NDMP

| TCP | 11104 | Gestão de sessões de comunicação entre clusters para SnapMirror

| TCP | 11105 | Transferência de dados SnapMirror usando LIFs entre clusters

| UDP | 111 | Chamada de procedimento remoto para NFS

| UDP | 161-162 | Protocolo de gerenciamento de rede simples

| UDP | 635 | Montagem em NFS

| UDP | 2049 | Daemon do servidor NFS

| UDP | 4045 | Daemon de bloqueio NFS

| UDP | 4046 | Monitor de status da rede para NFS

| UDP | 4049 | Protocolo rquotad NFS

Manutenção	O mecanismo de IA falha ao iniciar e você vê o erro "erro de instância do mecanismo de IA" na página bases de conhecimento .	A instância do mecanismo de IA foi corrompida ou não existe.	Selecione o botão Reconstruir . O NetApp Workload Factory para GenAI reconstrói a infraestrutura e exibe o progresso da reconstrução. Quando concluído, suas bases de conhecimento serão reconectadas à infraestrutura reconstruída e a lista de bases de conhecimento será exibida.
Manutenção	O mecanismo de IA falha ao iniciar, e você vê o erro "a instância do mecanismo GenAI está parada" na página bases de conhecimento .	A instância do mecanismo de IA não está em execução.	Use o Console de Gerenciamento da AWS ou a CLI da AWS para iniciar a instância do mecanismo de IA.
Manutenção	O mecanismo de IA não arranca e vê o erro "o servidor do motor GenAI não está a responder" na página bases de dados de conhecimento .	A instância do mecanismo de IA não está respondendo.	<p>Use as seguintes etapas de recuperação:</p> <p>Passos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modifique o grupo de segurança da instância do mecanismo GenAI para habilitar o acesso SSH à instância do mecanismo GenAI. 2. Faça login na instância usando SSH. 3. Execute o seguinte comando: <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 10px; background-color: #f9f9f9; margin-top: 10px;"> <pre>docker- compose up</pre> </div>

Manutenção	A instância do Docker de backend usada pelo NetApp Workload Factory para GenAI falhou ao iniciar.	O volume foi excluído e a instância EC2 foi reiniciada.	<p>Use as seguintes etapas de recuperação:</p> <p>Passos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crie um novo volume no FSX for NetApp ONTAP. Por exemplo, o nome do volume pode ser <code>netapp_ai</code> e o caminho do volume pode ser <code>/netapp_ai</code>. 2. SSH para a instância do Amazon EC2. 3. Listar os volumes: <div data-bbox="1208 690 1487 831" data-label="Text"> <pre>docker volume list</pre> </div> 4. Retire o volume antigo: <div data-bbox="1208 961 1487 1224" data-label="Text"> <pre>docker volume rm ec2- user_persist ent_folder</pre> </div> 5. Abra o <code>docker-compose.yml</code> arquivo usando um editor de texto. 6. `volumes` Na secção , altere o caminho do dispositivo para o novo caminho do volume. Por exemplo:
------------	---	---	--

Manutenção	A instância do Docker de backend usada pelo NetApp Workload Factory para GenAI falhou ao iniciar.	O volume raiz foi excluído.	Crie um volume com um nome e um caminho e reinicie a instância do Docker de back-end do Amazon EC2.
Manutenção	A instância do Docker de backend usada pelo NetApp Workload Factory para GenAI falhou ao iniciar.	O volume raiz foi excluído.	Crie um volume com um nome e um caminho e reinicie a instância do Docker de back-end do Amazon EC2.

Obtenha ajuda com o NetApp Workload Factory para GenAI

A NetApp fornece suporte para o Workload Factory e seus serviços de nuvem de diversas maneiras. Há diversas opções gratuitas de autoatendimento disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, como artigos da base de conhecimento (KB) e um fórum da comunidade. Seu cadastro no suporte inclui suporte técnico remoto por meio de tickets online.

Obtenha suporte para o FSX for ONTAP

Para obter suporte técnico relacionado ao FSx for ONTAP, sua infraestrutura ou qualquer solução que use o serviço, consulte "Obter 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, use as opções de suporte descritas abaixo.

```
addr=svm-
para GenA
d8a72.\
nuvem de
Is-
bd673008aaca
to (KB) e um
moto por meio
fsx.us-east-
1.amazonaws.
com, nolock, s
oft, rw"
solução que use o
0.
device:
':/netapp_ai
' # Path to
cos de
new volume
```

Use opções de suporte autônomo

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"

Pesquisa na base de conhecimento do Workload Factory para encontrar artigos úteis para solucionar problemas.

- "Comunidades"

Junte-se à comunidade do Workload Factory para acompanhar discussões em andamento ou criar novas.

Crie um caso com o suporte do NetApp

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

Antes de começar

Para usar o recurso **Criar um caso**, você deve primeiro se registrar para obter suporte. Associe suas credenciais do site de suporte da NetApp ao seu login do Workload Factory. "[Saiba como se inscrever para obter 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 guia 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 no telefone. Você será direcionado para uma página no NetApp.com que lista os números de telefone que você pode ligar.
- b. Selecione **criar um caso** para abrir um ticket com um especialista em suporte da NetApp:
 - **Serviço:** Selecione **fábrica de carga de trabalho**.
 - **Prioridade do caso:** Escolha a prioridade para o 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 você quiser que outra pessoa saiba sobre esse problema.
- **Anexo (Opcional):** Carregue até cinco anexos, um de cada vez.

Os anexos estão limitados a 25 MB por ficheiro. 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 de terminar

Um pop-up aparecerá com o número do seu caso de suporte. Um especialista em suporte da NetApp irá rever o seu caso e voltar para você em breve.

Para obter um histórico de seus casos de suporte, você pode selecionar **Configurações > linha do tempo** e procurar ações chamadas "criar caso de suporte". Um botão à 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 à qual ela está associada não são a mesma empresa registrada para o número de série da conta do NetApp Console (por exemplo, 960xxxx) ou o número de série do sistema. Você pode buscar assistência usando uma das seguintes opções:

- Use o chat no produto
- Envie um caso não técnico em <https://mysupport.netapp.com/site/help>

Gerenciar seus casos de suporte (prévia)

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 nos próximos lançamentos. Por favor, envie-nos feedback usando o chat no produto.

Observe o seguinte:

- O painel de gerenciamento de casos na parte superior da página oferece duas visualizações:
 - A vista à esquerda mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses pela conta do usuário NSS que você forneceu.
 - A visualização à direita mostra o total de casos abertos nos últimos 3 meses ao nível da sua empresa com base na sua conta NSS de utilizador.

Os resultados na tabela refletem os casos relacionados à exibição selecionada.

- Você pode adicionar ou remover colunas de interesse e pode filtrar o conteúdo de colunas como prioridade e Status. Outras colunas fornecem apenas capacidades de ordenação.

Veja os passos abaixo para obter mais detalhes.

- Em um nível por caso, oferecemos a capacidade de atualizar notas de caso ou fechar um caso que ainda não esteja no status fechado ou pendente fechado.

Passos

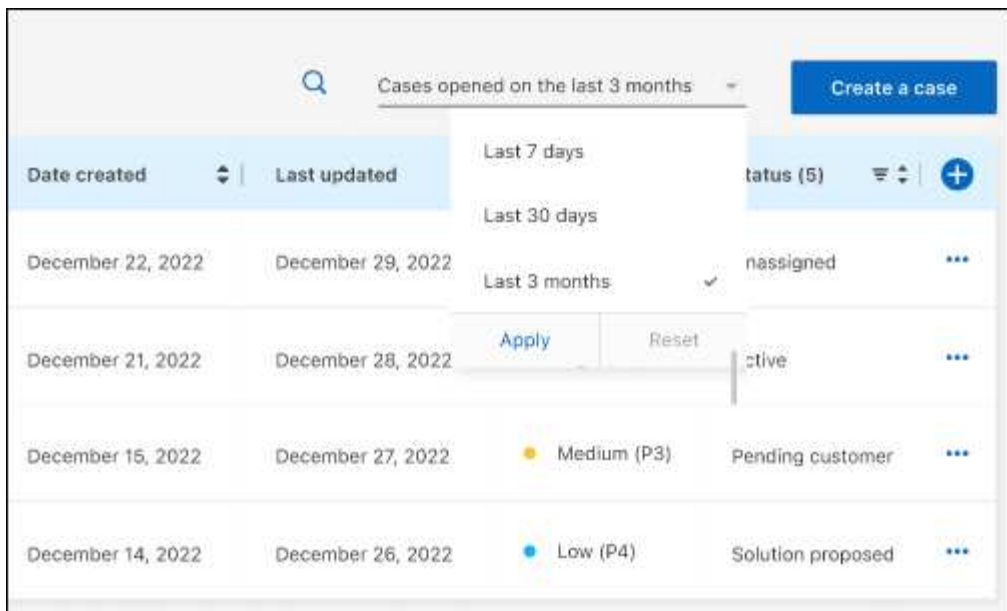
1. No canto superior direito do console do Workload Factory, selecione **Ajuda > Suporte**.

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

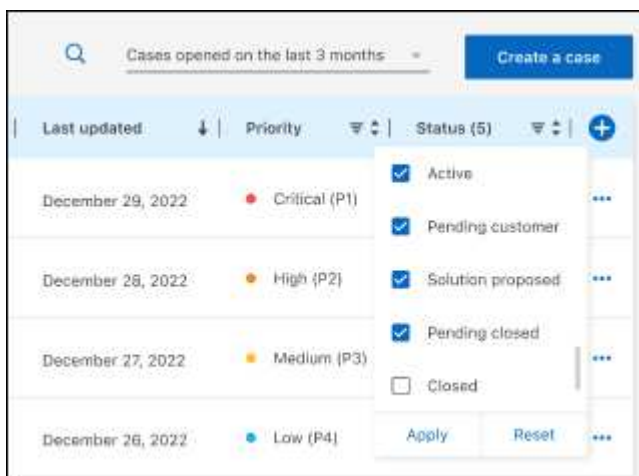
2. Selecione **Gerenciamento de casos** e, se solicitado, adicione sua conta NSS ao NetApp Console.

A página **Gerenciamento de casos** mostra casos abertos 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 **Gerenciamento NSS**.

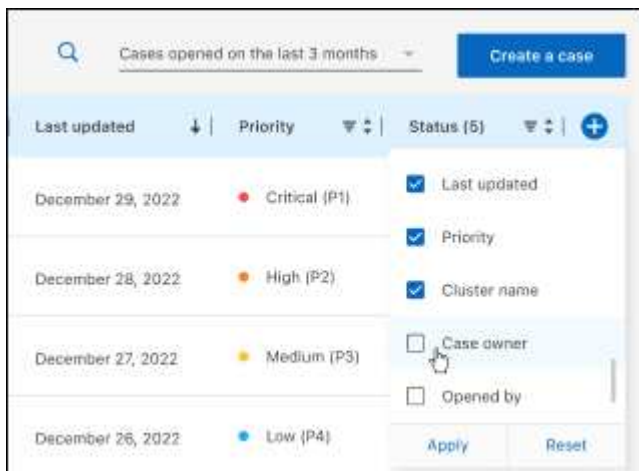
3. Opcionalmente, modifique as informações exibidas na tabela:
 - Em **casos da organização**, selecione **Exibir** para ver todos os casos associados à sua empresa.
 - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo de datas exato ou escolhendo um intervalo de tempo diferente.



- Filtre o conteúdo das colunas.



- Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando [O ícone de mais que aparece na tabela] e escolhendo as colunas que você deseja exibir.



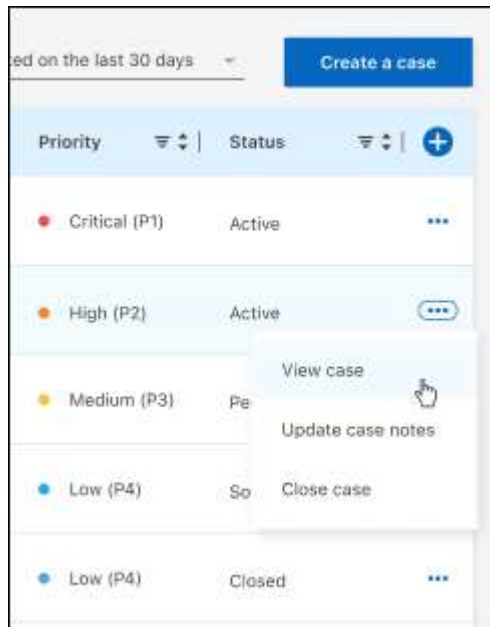
4. Gerencie um caso existente [Um ícone com três pontos que aparece na última coluna da

tabela]selecionando e selecionando uma das opções disponíveis:

- **Ver caso:** Veja detalhes completos sobre um caso específico.
- * Atualizar notas de caso*: Forneça detalhes adicionais sobre o seu problema ou selecione **carregar arquivos** para anexar até um máximo de cinco arquivos.

Os anexos estão limitados a 25 MB por ficheiro. 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 © 2025 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 SOBRESSALIENTES; 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 DOCUMENTOS, 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.