



Conhecimento e suporte

Information Security for Workload Factory

NetApp

September 16, 2026

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

Índice

- Conhecimento e suporte 1
 - Cadastre-se com o suporte da NetApp 1
 - Visão geral do registro de suporte 1
 - Registre sua conta para suporte da NetApp 1
 - Obtenha ajuda com o FSx for ONTAP para o NetApp Workload Factory 3
 - Obtenha suporte para o FSx para ONTAP 3
 - Utilize opções de autoatendimento 3
 - Crie um caso com o suporte da NetApp 4
 - Gerencie seus casos de suporte (Pré-visualização) 6

Conhecimento e suporte

Cadastre-se com o suporte da NetApp

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

O registro de suporte é necessário para receber suporte técnico específico do NetApp Workload Factory e suas soluções e serviços de armazenamento. Você deve se registrar para 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 provedor de nuvem. Para suporte técnico relacionado a um serviço de arquivos de provedor de nuvem, à sua infraestrutura ou a qualquer solução que utilize o serviço, consulte "Obtendo ajuda" na documentação do NetApp Workload Factory para esse produto.

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

Visão geral do registro de suporte

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

O cadastro habilita funcionalidades como a abertura de chamados de suporte e a geração automática de casos. O cadastro é concluído ao adicionar contas do site de suporte da NetApp (NSS) à NetApp Console, conforme descrito abaixo.

Registre sua conta para suporte da NetApp

Para se cadastrar para suporte e ativar o direito ao suporte, um usuário da sua conta deve associar uma conta do NetApp Support Site ao seu login no NetApp 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 cliente NetApp com uma conta NSS, basta se cadastrar para receber suporte por meio do NetApp Console.

Passos

1. No canto superior direito do console do NetApp 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 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 se 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 esse mesmo status de registro de suporte se não tiverem associado uma conta do NetApp Support Site ao login do NetApp Console deles. No entanto, isso não significa que sua conta do NetApp não esteja registrada para suporte. Desde que um usuário da conta tenha seguido estas etapas, sua conta estará registrada.

Cliente existente, mas sem conta NSS

Se você já é cliente da NetApp e possui licenças e números de série, mas não tem 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 "[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 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 em [Cliente existente com conta NSS](#).

Totalmente novo na NetApp

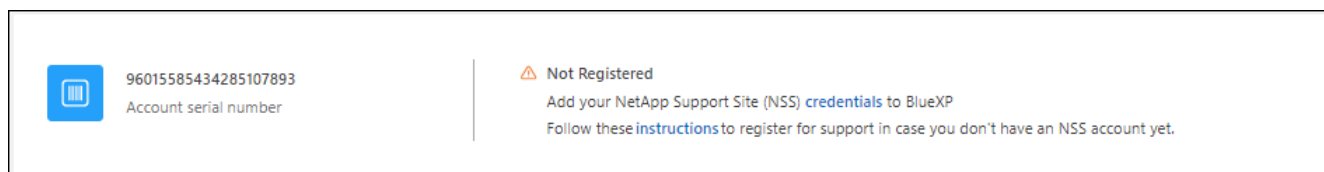
Se você é completamente novo na NetApp e não possui uma conta NSS, siga cada passo abaixo.

Passos

1. No canto superior direito do console do NetApp 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.



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 da conta.

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 NetApp Console seguindo as etapas em [Cliente existente com conta NSS](#).

Obtenha ajuda com o FSx for ONTAP para o NetApp Workload Factory

NetApp oferece suporte para o NetApp Workload Factory e seus serviços em nuvem de diversas maneiras. Amplas opções gratuitas de autoatendimento estão disponíveis 24x7, como artigos da knowledgebase (KB) e um fórum da comunidade. Seu registro de suporte inclui suporte técnico remoto via sistema de tickets online.

Obtenha suporte para o FSx para ONTAP

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

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

Para receber suporte técnico específico para o NetApp Workload Factory e suas soluções e serviços de armazenamento, 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 Workload Factory que você está visualizando no momento.

- ["Base de conhecimento"](#)

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

- ["Comunidades"](#)

Participe da comunidade NetApp Workload Factory 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 **Create a Case**, você deve primeiro se registrar para o suporte e associar as suas credenciais do site de suporte da NetApp ao seu login do NetApp Workload Factory. ["Saiba como se cadastrar para receber suporte"](#).

Passos

1. No canto superior direito do console do NetApp 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 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 **Workload Factory**.
- **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 pelo número de série do sistema. Você pode buscar assistência usando uma das seguintes opções:

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

Gerencie seus casos de suporte (Pré-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 em versão prévia. Planejamos aprimorar essa experiência e adicionar melhorias em versões futuras. Envie seu feedback usando o chat integrado ao produto.

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

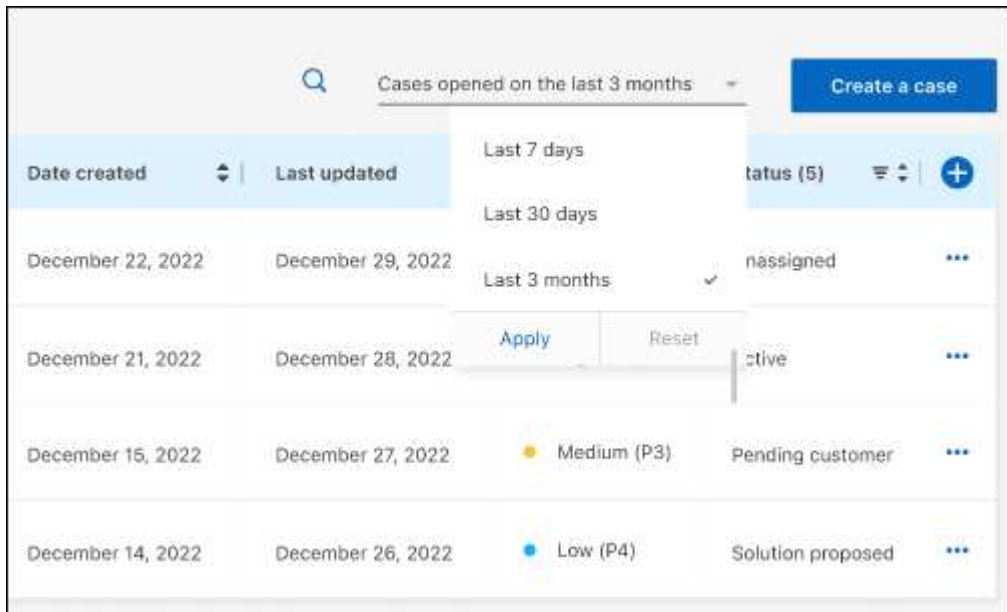
1. No canto superior direito do console do NetApp Workload Factory, selecione **Ajuda > Suporte**.

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

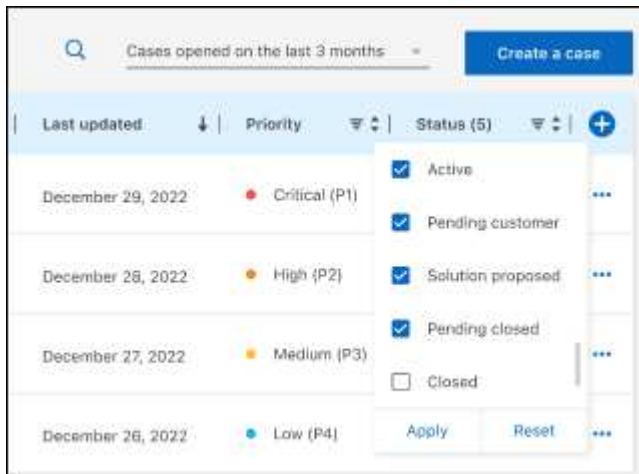
2. Selecione **Gestão de Casos** e, se solicitado, adicione sua conta NSS ao NetApp Console.

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

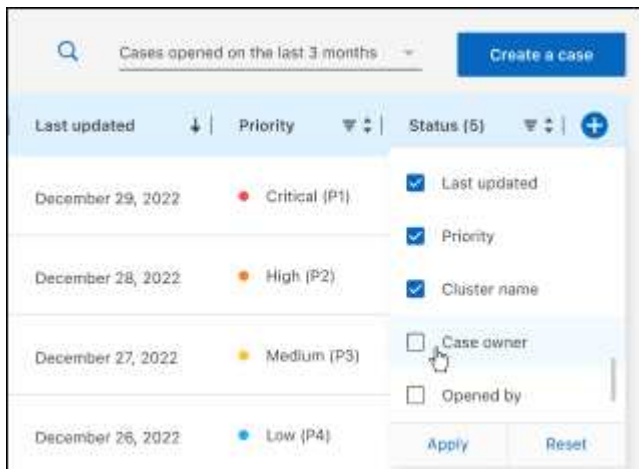
3. Opcionalmente, modifique as informações exibidas na tabela:
 - Em **Casos da organização**, selecione **Visualizar** para ver todos os casos associados à sua empresa.
 - Modifique o intervalo de datas escolhendo um intervalo exato de datas ou escolhendo um período diferente.



- Filtre o conteúdo das colunas.



- Altere as colunas que aparecem na tabela selecionando  e escolhendo as colunas que deseja exibir.

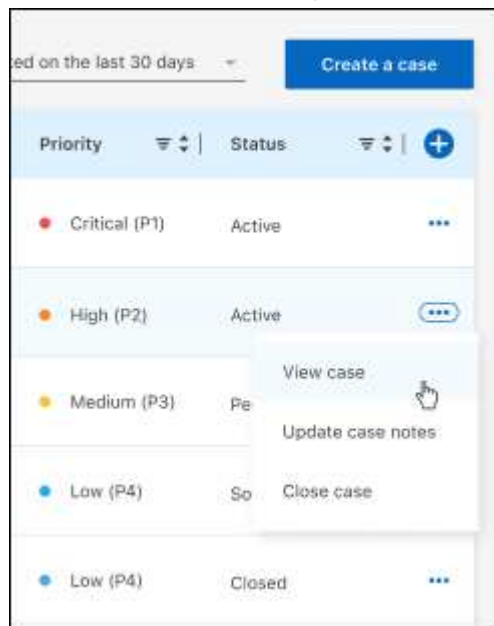


4. Gerencie um caso existente selecionando ... e selecionando uma das opções disponíveis:

- **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 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.