

红帽技术支持互动参考指南

Red Hat® 客户门户网站为您提供了一系列技术文档和智能工具，旨在帮助您管理红帽产品的整个产品生命周期。如果您遇到通过客户门户资源无法解决的问题，您可以在线建立问题单，或拨打您所在地区的技术支持热线。要为尽可能降低对业务的影响，请在发现问题后尽快建立问题单。

建立支持问题单



红帽客户门户网站：
access.redhat.com/support/cases/



红帽技术支持联系信息（按地区划分）：
access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/

支持问题单指导



请确认您的问题符合相应的技术支持严重级别：
access.redhat.com/site/support/policy/severity/



查看服务水平协议，了解与技术支持的沟通流程：
access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla



使用个人的客户门户帐户（非群组帐户）为每个问题建立问题单。对于**严重性级别 1**的问题，在线建立问题单，然后拨打技术支持热线跟进（请提供相关的问题单编号）。



为了能够高效解决您的问题，请在建立问题单时提供尽可能详细的信息。如果红帽需要从您处获得其他信息，也请及时响应。

环境详细信息	诊断	问题详细信息	多厂商详细信息
<ul style="list-style-type: none"> - 平台版本 - 产品版本 - 第三方产品 	<ul style="list-style-type: none"> - SOSreport - Vmcore - 日志文件 	<ul style="list-style-type: none"> - 时间戳 - 报错信息 - 重现步骤 	<ul style="list-style-type: none"> - 厂商名称 - 厂商问题单编号 - 厂商联系人



附件不能通过电子邮件回复直接连接到您的问题单，请将文件上传到技术支持 FTP 站点：access.redhat.com/solutions/2112

诊断信息示例：

- **SOSreport** 适用于 Red Hat Enterprise Linux® : access.redhat.com/site/solutions/3592
- **vmcore** 适用于系统崩溃情况 : access.redhat.com/site/solutions/6038
- **sysrq 数据** 适用于系统挂起情况 : access.redhat.com/site/solutions/2023
- **spacewalk-debug** 适用于 Red Hat Satellite 5.x : access.redhat.com/site/solutions/11047
- **foreman-debug** 适用于 Red Hat Satellite 6.x : access.redhat.com/solutions/1177823
- **log collector** 适用于 Red Hat Enterprise Virtualization :
access.redhat.com/site/solutions/61546
- **JDR** 适用于 Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform 6 :
access.redhat.com/site/solutions/221103
- **日志文件** 适用于 Red Hat Enterprise Linux OpenStack Platform®
access.redhat.com/site/solutions/2055933

强烈建议启用和测试 **kdump**。没有 **vmcore**，无法进行系统挂起/崩溃的根本原因分析。



请求远程支持会话以帮助进行故障排除，这样多位工程师可协同解决同一技术支持问题：

access.redhat.com/articles/255443

请注意：远程支持会话并不包括在我们的支持服务水平协议内。



对于高级订阅客户，其严重性级别为1的问题单默认可以获得 24 x 7 非工作时间支持；严重级别为2的问题单则按需提供。如需24x7支持，请提供非工作时间值班人员的联系信息，以便在红帽支持团队需要额外信息时联系。



如果您的问题单未按照规定的服务水平协议处理，并需要管理层关注，请在问题单中选择“请求管理升级”按钮。然后拨打技术支持热线电话跟进，并要求与支持交付经理通话：

access.redhat.com/site/support/policy/mgt_escalation

定制您的客户门户体验

在客户门户网站更新您的个人资料，及时了解产品更新、安全警告以及与您的技术环境相关的新文档：

access.redhat.com/start/how-to-personalize-your-customer-portal-experience

关于红帽

红帽是世界领先的开源解决方案供应商，采用社区驱动的方式提供可靠和高性能的云、虚拟化、存储、Linux 和中间件技术。红帽还提供屡获殊荣的支持、培训和咨询服务。红帽作为一家标普公司，在全球拥有 80 多个办事处，致力于为客户提供高水准业务支持。

北美地区

1-888-REDHAT1

欧洲、中东

和非洲地区

00800 7334 2835

europa@redhat.com

亚太地区

+65 6490 4200

apac@redhat.com

拉丁美洲地区

+54 11 4329 7300

info-latam@redhat.com

版权所有 © 2016 Red Hat, Inc. Red Hat、Red Hat Enterprise Linux、Shadowman 徽标和 JBoss 是 Red Hat, Inc. 在美国和其他国家/地区注册的商标。Linux® 是 Linus Torvalds 在美国和其他国家/地区的注册商标。