

GUIA DE REFERÊNCIA PARA TRABALHAR COM RED HAT SUPPORT

O Red Hat® Customer Portal oferece documentação técnica e ferramentas inteligentes para ajudar você a gerenciar os produtos da Red Hat em todo o seu ciclo de vida. Se você encontrar um problema que não consiga resolver no Customer Portal, você pode abrir um caso de suporte on-line ou entrar em contato com o técnico de suporte de sua região pela linha direta. Para ajudar a minimizar o impacto em seus negócios, abra um caso de suporte assim que descobrir um problema.

ABRA UM CASO DE SUPORTE TÉCNICO



Red Hat Customer Portal:
access.redhat.com/support/cases/



Informações de contato para suporte técnico da Red Hat por região:
access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/

ORIENTAÇÃO PARA CASO DE SUPORTE TÉCNICO



Confirme se o problema corresponde aos níveis de gravidade apropriados para o suporte técnico:
access.redhat.com/site/support/policy/severity/



Analise o contrato de nível de serviço para compreender o processo de comunicação com o suporte técnico: access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla



Abra um caso por problema usando uma conta individual do Portal do Cliente (não contas de grupo). Para problemas de **Gravidade 1**, abra um caso de suporte on-line, faça uma ligação para a linha direta de suporte técnico para acompanhar a resolução, informando o número do caso.



Para ajudar a garantir uma solução eficiente de seu caso, por favor, forneça o maior número de detalhes possível ao abrir um caso de suporte e responda imediatamente caso detalhes adicionais forem solicitados.

Detalhes do ambiente	Diagnóstico	Detalhes do problema	Detalhes de fornecedores múltiplos
- Versão da plataforma - Versão do produto - Produtos de terceiros	- SOSreport - Vmcore - Arquivos de log	- Carimbos de data e hora - Mensagens de erro - Passos a reproduzir	- Nomes dos fornecedores - Números de casos dos fornecedores - Contatos dos fornecedores

Os anexos não podem ser conectados a seu caso de suporte através de e-mail. Faça o upload de arquivos para o site FTP do suporte técnico: access.redhat.com/solutions/2112



Exemplo de informações de diagnóstico:

SOSreport para o Red Hat Enterprise Linux®: access.redhat.com/site/solutions/3592

vmcore para panes no sistema: access.redhat.com/site/solutions/6038

dados de sysrq para sistemas travados: access.redhat.com/site/solutions/2023

spacewalk-debug para Red Hat Satellite 5.x: access.redhat.com/site/solutions/11047

foreman-debug para Red Hat Satellite 6.x: access.redhat.com/solutions/1177823

coletor de log para Red Hat Enterprise Virtualization:

access.redhat.com/site/solutions/61546

JDR para Red Hat JBoss® Enterprise Application Platform 6:

access.redhat.com/site/solutions/221103

Arquivos de log para Red Hat Enterprise Linux Openstack Platform®

access.redhat.com/site/solutions/2055933

Recomendamos ativar e testar o **kdump**. Sem um **vmcore**, a análise de causas raiz de pane ou travamento do sistema não é possível.



Solicite uma sessão de suporte remoto para ajudar na solução de problemas, o que permite a colaboração entre vários engenheiros em um problema de suporte técnico:

access.redhat.com/articles/255443

Por favor, note que as sessões de suporte remoto não são cobertas por nosso contrato de nível de serviço de suporte.



Obtenha suporte ininterrupto com a subscrição Premium para os casos de gravidade 1 por padrão e para os casos de gravidade 2, por solicitação. Por favor, forneça informações de contato da(s) pessoa(s) trabalhando a noite e no fim de semana, caso a equipe de suporte da Red Hat precise informações adicionais.



Se o caso não estiver progredindo de acordo com o contrato de nível de serviço documentado e for necessária a atenção do gerenciamento, selecione o botão 'Request Management Escalation' em seu caso de suporte para escalar. Acompanhe fazendo com uma ligação para a linha direta de suporte técnico e peça para falar com um Support Delivery Manager:

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

PERSONALIZE SUA EXPERIÊNCIA NO PORTAL DO CLIENTE

Atualize seu perfil no Portal do Cliente para manter-se informado sobre atualizações de produtos, alertas de segurança e novas documentações relevantes para o seu ambiente técnico:

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

SOBRE A RED HAT

A Red Hat é líder mundial no fornecimento de soluções open source, utilizando uma abordagem desenvolvida pela comunidade para fornecer tecnologias em nuvem, virtualização, armazenamento, Linux e middleware de alto desempenho e confiança. A Red Hat também oferece serviços premiados de suporte, treinamento e consultoria. A Red Hat é uma empresa S&P com mais de 80 escritórios em todo o mundo, capacitando e potencializando os negócios de seus clientes.

AMÉRICA DO NORTE
1-888-REDHAT1

EUROPA, ORIENTE
MÉDIO
E ÁFRICA
00800 7334 2835
europe@redhat.com

ÁSIA-PACÍFICO
+65 6490 4200
apac@redhat.com

AMÉRICA LATINA
+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com