

GUÍA DE REFERENCIA PARA EMPLEAR EL SOPORTE DE RED HAT

El Portal del cliente de Red Hat® ofrece documentación técnica y herramientas inteligentes para ayudarle a administrar sus productos Red Hat a lo largo de todo su ciclo de vida. Si tiene un problema que no pueda resolver mediante el Portal del cliente, abra un caso de soporte en línea o llame a la línea de soporte técnico de su región. Para minimizar el impacto en su empresa, abra el caso de soporte tan pronto como detecte el problema.

ABRIR UN CASO DE SOPORTE TÉCNICO



Portal del cliente de Red Hat:
access.redhat.com/support/cases/



Información de contacto de soporte técnico de Red Hat por región:
access.redhat.com/support/contact/technicalSupport/

GUÍA PARA LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO



Confirme que su problema tenga el nivel de gravedad para solicitar soporte técnico:
access.redhat.com/site/support/policy/severity/



Revise los acuerdos de nivel de servicio para entender el proceso de comunicación con el soporte técnico: access.redhat.com/site/support/offerings/production/sla



Abra un caso por problema. Utilice una cuenta individual en el Portal del cliente (no cuentas de grupo). Para los problemas de **gravedad 1**, abra un caso de soporte en línea y, a continuación, llame al soporte técnico y haga referencia a su número de caso.



Para garantizar la eficiencia de la resolución de su caso, cuando abra un caso de soporte proporcione todos los detalles que le sean posibles y responda con prontitud si se le pide más información.

Datos del entorno	Diagnósticos	Detalles del problema	Datos de los proveedores
- Versión de la plataforma - Versión del producto - Productos de terceros	- SOSreport - Vmcore - Archivos de registro	- Marcas de tiempo - Mensajes de error - Pasos para reproducirlo	- Nombre del proveedor - Número de caso del proveedor - Contacto del proveedor

Los archivos adjuntos no pueden relacionarse con su caso de soporte a través del correo electrónico. Cargue los archivos en el sitio FTP de soporte técnico: access.redhat.com/solutions/2112



Ejemplo de información de diagnóstico:

- **SOSreport** para Red Hat Enterprise Linux®: access.redhat.com/site/solutions/3592
- **vmcore** para system panics: access.redhat.com/site/solutions/6038
- **sysrq data** para sistemas hung: 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
- **log collector** 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
- **Archivos de registro** para la plataforma Red Hat Enterprise Linux Openstack®
access.redhat.com/site/solutions/2055933

Se aconseja encarecidamente activar y probar **kdump**. Sin **vmcore** no se puede analizar la causa raíz del bloqueo o pánico del sistema.



Solicite una sesión de soporte remoto para el diagnóstico y solución de problemas. Esto permite la colaboración de varios ingenieros en el mismo problema de soporte técnico:

access.redhat.com/articles/255443

Tenga en cuenta que nuestro acuerdo de nivel de servicio de soporte no cubre las sesiones de soporte remoto.



Obtenga soporte 24x7 para casos de Gravedad 1 mediante la suscripción Premium y para Gravedad 2 por solicitud. Proporcione la información de contacto de las personas que trabajan por la noche y los fines de semana en caso de que el equipo de soporte de Red Hat requiera información adicional.



Si su caso no avanza según el acuerdo de nivel de servicio y requiere atención de los administradores, seleccione el botón "Request Management Escalation" (Solicitud para escalar a los administradores) dentro de su caso de soporte. Realice seguimiento con una llamada telefónica a la línea de soporte técnico y solicite hablar con un administrador de soporte:

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

PERSONALICE SU EXPERIENCIA EN EL PORTAL DEL CLIENTE

Actualice su perfil en el Portal del cliente para mantenerse informado sobre actualizaciones de productos, alertas de seguridad y nueva documentación que sea relevante para su entorno técnico:

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

ACERCA DE RED HAT

Red Hat es el líder mundial en provisión de soluciones de código abierto que utiliza un enfoque comunitario para proveer tecnologías de nube de alto rendimiento, virtualización, almacenamiento, Linux y middleware. Red Hat también ofrece servicios galardonados de soporte, formación y consultoría. Red Hat es una empresa S&P con más de 80 oficinas repartidas por todo el mundo, cuyo objetivo es impulsar los negocios de sus clientes

NORTEAMÉRICA
1-888-REDHAT1

EUROPA, ORIENTE
MEDIO,
Y ÁFRICA
00800 7334 2835
europa@redhat.com

ASIA Y PACÍFICO
+65 6490 4200
apac@redhat.com

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