

GUÍA DE SOPORTE AL CLIENTE DE PURE STORAGE

VERSIÓN 4

24 DE MARZO DE 2019

INTRODUCCIÓN	3
LE DAMOS LA BIENVENIDA AL SOPORTE DE PURE STORAGE	3
CONTACTE CON EL SOPORTE DE PURE STORAGE	3
WEB	3
CORREO ELECTRÓNICO	3
TELÉFONO (EE. UU.).....	3
TELÉFONO (GRATUITO, POR PAÍS)	3
SERVICIOS DE SOPORTE.....	3
SERVICIOS OFERTADOS	3
PAQUETES DE SOPORTE.....	4
SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO.....	4
TECNOLOGÍAS DE SOPORTE	5
ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE MONITOREO, LAS ALERTAS Y PURE1 CLOUDASSIST	6
PRERREQUISITOS NECESARIOS PARA LAS ALERTAS	7
SITIOS "OSCUROS" DESCONECTADOS	7
PORTAL DE SOPORTE DE PURE.....	8
CONTACTOS DE SOPORTE	9
APERTURA DE UN NUEVO CASO	12
ABRIR UN NUEVO CASO POR PORTAL WEB.....	12
ABRIR UN NUEVO CASO POR CORREO ELECTRÓNICO	14
ABRIR UN NUEVO CASO POR TELÉFONO	15
RECONOCIMIENTO DEL CASO.....	15
ESCALA DE CASOS POR EL CLIENTE.....	16
REEMPLAZO DE HARDWARE	18
SERVICIOS CRÍTICOS PARA EL NEGOCIO (BCS).....	18
REINCORPORACIÓN Y RENOVACIONES	19

INTRODUCCIÓN

LE DAMOS LA BIENVENIDA AL SOPORTE DE PURE STORAGE

Nuestra misión es ayudar a nuestros clientes a tener éxito y sacar el máximo partido a nuestros productos. Esta guía describe brevemente los servicios de soporte técnico y mantenimiento que Pure Storage proporciona a sus clientes.

CONTACTE CON EL SOPORTE DE PURE STORAGE

WEB	support.purestorage.com/pure1/support
CORREO ELECTRÓNICO	support@purestorage.com
TELÉFONO (EE. UU.)	+1 (866) 244-7121
TELÉFONO (con tarifa especial)	+1 (650) 729-4088
TELÉFONO (gratuito, por país)	support.purestorage.com/pure1/support

Para solicitar credenciales de acceso, envíe un correo electrónico al Soporte de Pure a support@purestorage.com.

SERVICIOS DE SOPORTE

SERVICIOS OFERTADOS

Ofrecemos soporte para los sistemas Pure Storage FlashArray y FlashBlade, así como para sus entornos, por teléfono, correo electrónico o a través de nuestro portal web. Los clientes pueden obtener ayuda con los siguientes temas:

SERVICIOS

USO	Asistencia con administración a implementación diarias de las mejores prácticas de Pure Storage.
DIAGNÓSTICO	Análisis de los mensajes de error de los productos de Pure Storage, identificación y aislamiento de las causas originarias y rastreo de los problemas existentes.
RESOLUCIÓN	Soluciones para problemas, pero también métodos de evitar problemas sin que el rendimiento o la fiabilidad del sistema se vean comprometidos.
MONITOREO	El Soporte de Pure monitorea activamente los sistemas de los planes de mantenimiento "Premium" o "Advanced" y que tengan Pure1 Cloud habilitado.

PAQUETES DE SOPORTE

La siguiente tabla describe nuestros paquetes de mantenimiento y soporte:

	BASIC (BÁSICO)	ADVANCED (AVANZADO)	PREMIUM
LÍNEA DIRECTA	365 días, 24 horas, los 7 días de la semana.	365 días, 24 horas, los 7 días de la semana.	365 días, 24 horas, los 7 días de la semana.
TIEMPO DE RESPUESTA	15 minutos	15 minutos	15 minutos
PURE1	Sí	Sí	Sí
ENTRENAMIENTO EN LÍNEA	Sí	Sí	Sí
MONITOREO PROACTIVO	No	Sí	Sí
SLA PARA HARDWARE REEMPLAZO*	Envío en el mismo día, la entrega varía	Entrega al día laborable siguiente	Entrega en cuatro horas (en caso de gravedad 1)**
EVERGREEN	No	Sí, con oro	Sí, con oro
ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE REMOTO INCLUIDA	Solo correcciones de defectos	Ilimitado	Ilimitado
BCS (OPCIONAL)	No	No	Sí

* Se aplica al tiempo después del diagnóstico y el despacho; no después de que se haya abierto el ticket.

** Se aplica a los casos de gravedad 1 solamente; entrega al día laborable siguiente para el resto.

SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

Los servicios de soporte técnico de Pure Storage son proactivos, se ponen en contacto con nuestros clientes cuando las alertas de nuestro sistema de monitoreo de CloudAssist detectan un problema, (consulte "Tecnologías de soporte", en la página 5). Los clientes también pueden detectar problemas y ponerse en contacto con nosotros para recibir ayuda, bien por teléfono o por correo electrónico.

Tanto si el problema capta nuestra atención por una alerta como si lo hace por contacto del cliente (que deberá informarse a nuestro equipo lo antes posible si el problema es grave), creamos un caso, iniciamos los preparativos y nos ponemos manos a la obra. Durante el proceso de soporte, notificamos a los clientes sobre el nivel de gravedad del problema al que se enfrentan, (consulte "Niveles de gravedad" en la página 11).

Si el problema llegó al Soporte de Pure por una alerta de Pure1 CloudAssist, ya tendremos bastante información sobre lo que está sucediendo, ya que la alerta incluye una descripción del problema, la hora a la que empezó y cómo de grave podría ser. En tal caso, un ingeniero del servicio técnico (TSE) evalúa la alerta para determinar el modo de responder. Si procede, enviarán un mensaje electrónico inmediatamente a la persona de contacto designada del cliente, poniéndola al tanto de la situación.

Cuando un cliente informa del problema al Soporte de Pure por teléfono, un especialista en atención al cliente (CSS) atenderá la llamada, realizará el análisis básico y creará un caso en nuestro sistema de gestión y seguimiento. El CSS dejará el caso en manos de un TSE cualificado que trabajará con cliente para recopilar información, como registros del sistema, y para analizar el problema en profundidad. Si la solicitud del cliente llega por correo electrónico, el TSE suele responder primero a dicha correspondencia, pero puede realizar el seguimiento posterior por teléfono. Sea cual sea el caso, para diagnosticar mejor el problema, el TSE puede pedir una videoconferencia y conectar con el dispositivo mediante nuestra tecnología de asistencia remota (RA) segura, (consulte "Tecnologías de soporte", a continuación).

Aunque es probable que el TSE proporcione una solución válida tanto para las percepciones del cliente como para las pruebas que tenga, en ocasiones, puede que haya que escalar el caso, sobre todo cuando el problema tenga un nivel de gravedad alto. En tal caso, los miembros del equipo con mayores niveles de experiencia o especialización aunarán esfuerzos. El TSE original, sin embargo, seguirá ejerciendo de punto de contacto con el cliente.

Además de contactar a los clientes si surgen problemas, el Soporte de Pure también les contacta activamente cuando existe la necesidad de actualizar una versión concreta del software de Purity, en caso de que se detecte un problema grave con una versión que el cliente esté ejecutando. A la hora de configurar una actualización o prestar asistencia con otra actividad, como configurar una función nueva, concertamos una hora que sea conveniente y eficiente para ambas partes.

Aunque se les notifica a los clientes el progreso de los casos durante una investigación u otros servicios, cuando se haya resuelto el problema, los clientes deben confirmar que han quedado satisfechos con la resolución antes de cerrar el caso. Entonces, les pedimos que completen una breve encuesta en la que pueden aportar sus comentarios.

TECNOLOGÍAS DE SOPORTE

Los entornos operativos de Pure tienen varias funciones incorporadas que permiten una rápida y efectiva solución de problema: *Pure1 CloudAssist* y *Remote Assist* (asistencia remota). Estas

herramientas permiten a nuestros técnicos anticiparse a problemas y trabajar con ellos incluso antes de que surjan.

Pure1 CloudAssist es una parte esencial de nuestra estrategia general de Pure Storage, ya que permite que el equipo de soporte técnico controle todos los dispositivos conectados e identifique de forma proactiva posibles problemas. Funciona mediante un enlace seguro en el que se transmiten registros cada 30 segundos a un servidor seguro, lo cual permite la detección de problemas de rendimiento y tendencias de tasas de errores. Cuando se detecta un problema, una alerta informa inmediatamente de este para que puedan adoptarse medidas rápidamente. Los registros de alertas anteriores y otras operaciones de diagnóstico ofrecen un historial de eventos importantes para informar de los intentos de solución de problemas.

Aunque CloudAssist ofrece información diagnóstica preliminar, en la mayoría de casos, la forma más eficiente de poner en funcionamiento un producto de Pure Storage es mediante la intervención directa de un ingeniero de soporte técnico (TSE). En dicho momento, la función del entorno operativo de Remote Assist (RA) habilita al TSE para que se comunique directamente con el dispositivo a través de un enlace seguro. Por lo general, las sesiones de RA también incluyen conferencias por vídeo o teléfono de forma simultánea. Cuando haya comenzado, una sesión de RA se ejecutará en el segundo plano del entorno operativo del servidor hasta que el cliente, o el TSE le pongan fin o hasta que se agote el tiempo de forma automática.

Para garantizar la seguridad, la conexión con Pure1 CloudAssist solo transmite datos de diagnóstico. Nunca accede a los datos de clientes. Solamente el administrador local del cliente puede abrir las sesiones de Remote Assist. Además, solo puede estar activa una sesión de RA cada vez, aunque puede haber varios TSE activos en una sola sesión.

ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE MONITOREO, LAS ALERTAS Y PURE1 CLOUDASSIST

El sistema Pure1 CloudAssist supervisa de forma constante Pure FlashArrays y FlashBlades que trabajan en los planes de mantenimiento Premium o Advanced y que tienen Pure1 Cloud habilitado. El sistema crea alertas cuando se requiere la atención de procesos o componentes individuales. En función de la alerta, el cliente, el Soporte de Pure o ambos recibirán información de inmediato.

El Soporte de Pure supervisa todas las alertas que indican lo siguiente:

- Falla de un producto
- Pérdida de datos o problema de acceso
- Degradación del rendimiento del producto
- Cambio visible de estado en la UI o CLI

Ejemplos de funciones o procesos concretos que podrían ocasionar alertas:

- Pérdida SSD o falta de espacio
- Pérdida de NVRAM
- Falla del controlador o componente
- Falla del PSU

- Falla de la temperatura o el ventilador
- Falla de cableado SAS
- Pérdida de la ruta a la unidad (interpositor SAS)
- Alertas de limitaciones de inicio y paradas
- Alerta de límite de capacidad
- Arranque del array

Puede encontrar una lista completa de alertas de FlashArray en https://support.purestorage.com/?cid=PurityFA_Alerts. Puede encontrar una lista completa de alertas de FlashBlade en https://support.purestorage.com/?cid=PurityFB_Alerts.

Cuando se alerta de un problema, el Soporte de Pure empieza a analizar la naturaleza del problema inmediatamente, mediante el uso de la información de diagnóstico que se envió con la alerta.

Con todas las alertas *críticas*, después de que un TSE haya finalizado un análisis inicial, el Soporte de Pure le contactará con referencia a la hora del día o al día del año (a menos que se haya indicado específicamente que no lo haga mediante una orden de no contacto que el cliente haya interpuesto previamente).

Nota: como debe dedicarse tiempo al análisis después del envío de la alerta inicial, es posible que el TSE le contacte en un primer momento con cierto retraso. Además, para alertas *no* críticas, solo contactaremos a los clientes según corresponda (normalmente, en el horario habitual). Por ejemplo, si determinamos que una conmutación por error se debió al "diseño" y no ha tenido ningún impacto en la prestación de E/S, podemos realizar el seguimiento durante el horario laboral habitual.

PRERREQUISITOS NECESARIOS PARA LAS ALERTAS

El cliente debe tener Pure1 Cloud habilitado en todos los servidores Pure, tanto en FlashArrays como en FlashBlades. Los sitios que no estén conectados se considerarán como sitios "oscuros". (Consulte "Sitios "oscuros" desconectados" a continuación).

Todos los servicios descritos anteriormente se ofrecen 24 horas al día, los siete días de la semana y los 365 días al año. Para las alertas críticas, el Soporte de Pure se pondrá en contacto con los clientes a través de sus representantes designados. Por este motivo, recomendamos encarecidamente que los clientes proporcionen un alias de correo electrónico y un número de teléfono (o buscapersonas) para alertar a *todo* el equipo a cargo del equipo del servidor de Pure. Al hacerlo, se garantiza que las alertas del Soporte de Pure lleguen a las personas adecuadas lo antes posible.

SITIOS "OSCUROS" DESCONECTADOS

Ciertos clientes tienen requisitos de seguridad estrictos que no permiten que información como registros salga de su sitio para Pure1 Cloud. Como nuestra metodología de apoyo se basa en mantenerse al tanto del estado de los servidores del cliente, no obstante, cuando un cliente opta por no utilizar Pure1 CloudAssist, limita nuestra capacidad de resolver problemas de forma

proactiva. Como consecuencia, el Soporte de Pure debe confiar en los administradores del cliente para que adopten una postura mucho más activa tanto en la monitorización del equipo como en la resolución básica de problemas cuando estos surgen. Para ello, Pure Storage ofrece un curso de entrenamiento, materiales escritos y herramientas especiales diseñadas para los administradores de sitios "oscuros" desconectados. Recomendamos encarecidamente contar con al menos dos administradores certificados por Pure en el equipo en cada uno de estos sitios.

Para obtener más información sobre la asistencia que se ofrece para los sitios oscuros, consulte el [Curso de formación en gestión de FlashArray](#). Este curso de certificación incluye formación tanto en vídeo como práctica, además de métodos manuales detallados y completos que no dependen de una conexión electrónica a Pure Storage ni a ningún otro sitio.

PORTAL DE SOPORTE DE PURE

Pure Storage gestiona un avanzado portal de soporte al cliente en Pure1.purestorage.com. El portal es compatible con navegadores desde equipos de escritorio, tabletas o teléfonos inteligentes con inicio de sesión único entre todas las secciones del sitio.

Si ya es cliente, deberá tener una cuenta creada por su equipo de cuenta. Si tiene alguna pregunta o requiere asistencia, envíe un correo electrónico a community@purestorage.com.

El portal de soporte ofrece acceso a las siguientes opciones:

PORTAL	DESCRIPCIÓN
MANAGE (GESTIÓN)	Monitoree y gestione fácilmente sus dispositivos de Pure Storage en cualquier sitio.
CASES (CASOS)	Abra, actualice y visualice sus tickets de soporte con el Soporte de Pure.
KNOWLEDGE (CONOCIMIENTO)	Acceda a notas de la versión, guías de usuario, guías de instalación, consejos sobre buenas prácticas, resolución de problemas y mucho más.
COMMUNITY (COMUNIDAD)	Acceda a conversaciones directas con otros miembros de la comunidad Pure Storage. Haga preguntas, comparta consejos útiles y comuníquese con otros clientes.

CONTACTOS DE SOPORTE

Los contactos de soporte designados son las únicas personas de los sitios del cliente que pueden hablar con los técnicos de soporte de Pure en nombre de sus empresas. Implementada para la seguridad del cliente, esta política garantiza que toda la información proporcionada por nuestros TSE se reciba y se implemente mediante el personal adecuado dentro de la organización del cliente. Los clientes tienen que designar todos los contactos de soporte antes de intentar abrir su primer caso. Entre los diferentes tipos de contactos de clientes, encontramos:

CALLERS (PERSONAS QUE LLAMAN)	DESCRIPCIÓN
AUTHORIZED CALLERS (PERSONAS AUTORIZADAS)	Un cliente puede designar hasta cinco personas como personas autorizadas para cada sitio. Solamente estas personas pueden llamar y recibir asistencia. Los clientes pueden solicitar las cuentas del portal para estas personas mediante un correo electrónico al Soporte de Pure.
PURE1 ADMIN (ADMINISTRACIÓN DE PURE1)	Pure1 Admin (Administración de Pure1) es la persona autorizada en el sitio para prestar asistencia para Pure FlashArray o FlashBlade. Se trata del experto residente de Pure Storage del cliente y de la persona responsable de la administración y la ayuda a los usuarios. Experta en una gran variedad de asuntos, esta persona determina si un problema particular se puede solucionar a nivel local o requiere del Soporte de Pure.

**BACKUP CONTACTS
(CONTACTOS DE
RESERVA)**

Los contactos de reserva deberían ubicarse en el mismo sitio que la administración de Pure1 y deben poder realizar las labores necesarias en relación con Pure FlashArray o FlashBlade, con la inclusión del contacto al Soporte de Pure y la apertura de sesiones de RA, cuando proceda.

NIVELES DE GRAVEDAD

El Soporte de Pure asignará un nivel de gravedad a cada caso mediante el uso de un sistema de clasificación formal basado en el impacto de negocios del problema. Si la gravedad aumenta, el nuevo sistema de gravedad se prolongará durante la existencia del caso. A la hora de rastrear un caso en el Portal de Pure1, este valor puede equivaler a "Case Severity" (gravedad del caso).

GRAVEDAD	DEFINICIÓN	RESPUESTA INICIAL	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN
GRAVEDAD 1 <i>EMERGENCIA</i>	Impacto crítico en un sistema de negocio crítico que evita que las funciones del negocio operen, lo cual resulta en una pérdida de productividad o en un impacto financiero, con la inclusión de la pérdida de datos o la corrupción de estos.	15 minutos	Actualizaciones continuas o según lo acordado
GRAVEDAD 2 <i>SIGNIFICATIVO</i>	Impacto significativo en un sistema de negocio crítico con una funcionalidad reducida o degradada que repercute en la productividad o conlleva una pérdida financiera.	30 minutos	Actualizaciones diarias o según lo acordado
GRAVEDAD 3 <i>LEVE</i>	Impacto leve o degradación del servicio de un sistema de negocio que repercute en funciones no básicas con un impacto mínimo o ninguno para el negocio.	Una hora de trabajo	Cada día laborable o según lo acordado
GRAVEDAD 4 <i>INFORMATIVO</i>	Consultas informativas con la inclusión de solicitudes de documentación o preguntas sobre el funcionamiento o la configuración de un producto.	Dos horas de trabajo	Actualizaciones según lo acordado

APERTURA DE UN NUEVO CASO

ABRIR UN NUEVO CASO MEDIANTE EL PORTAL WEB

En la medida en que sea posible, Pure Storage recomienda la apertura de casos nuevos mediante el portal de soporte disponible en <http://pure1.purestorage.com/support>. Cuando se abre la pantalla Case Management (gestión de casos), puede realizar las siguientes acciones:

- Para abrir un nuevo caso, haga clic en el signo (+) naranja situado junto a la barra de búsqueda rápida.
- Introduzca el caso en el campo de la barra de búsqueda rápida (se enumerará en el panel izquierdo).
- Para actualizar un caso existente, en el panel derecho, abra uno de los casos enumerados.

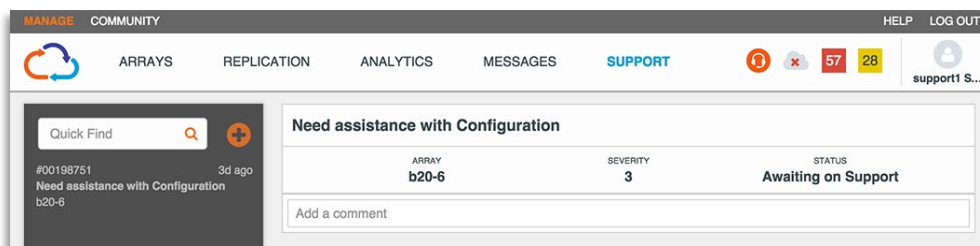


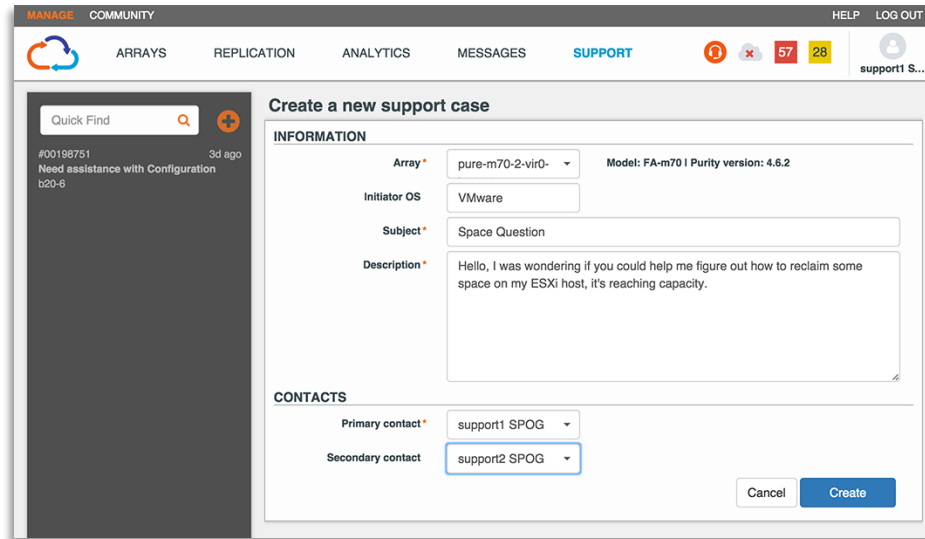
Figura 1: pantalla de inicio del portal de casos de Pure1

Para abrir un caso nuevo, facilite la siguiente información:

EN ESTE CAMPO	INTRODUZCA ESTO
ARRAY	Si se configura Pure FlashArray o FlashBlade para gestionar Pure1, el nombre del dispositivo se rellenará automáticamente en el menú desplegable. Si estuviera disponible, selecciónelo. Si la función Phone Home (Llamar a la central) está habilitada, el sitio también rellenará el modelo y la versión del entorno operativo del dispositivo.
INICIADOR OS	Si procede, aporte información sobre el sistema operativo del servidor afectado. Esto agiliza los esfuerzos de resolución de problemas e investigación
ASUNTO	Introduzca una breve frase que resuma el problema.
DESCRIPCIÓN	Describa en profundidad el problema que está experimentando. Es importante que añada detalles adicionales como los pasos de resolución de problemas que ha adoptado o si algo hubiera cambiado en su entorno.
CONTACTO PRIMARIO	En el menú desplegable que enumera los usuarios de su sistema, seleccione el nombre del contacto que debe ser el primario. Suele tratarse de Pure1 Admin (administración de Pure1) en la mayoría de casos.

CONTACTO SECUNDARIO

En caso de que el Pure1 Admin no esté disponible, el Soporte de Pure tratará de colaborar con el contacto de apoyo.



The screenshot displays the 'Create a new support case' interface in the Pure Storage support portal. The page features a top navigation bar with 'MANAGE', 'COMMUNITY', and 'HELP LOG OUT' options. Below this, there are tabs for 'ARRAYS', 'REPLICATION', 'ANALYTICS', 'MESSAGES', and 'SUPPORT'. A sidebar on the left contains a 'Quick Find' search bar and a list of recent support cases, including one with ID '#00198751' titled 'Need assistance with Configuration b20-6' from '3d ago'. The main content area is titled 'Create a new support case' and is divided into two sections: 'INFORMATION' and 'CONTACTS'. The 'INFORMATION' section includes fields for 'Array' (set to 'pure-m70-2-vir0-'), 'Model' (set to 'FA-m70 I Purity version: 4.6.2'), 'Initiator OS' (set to 'VMware'), 'Subject' (set to 'Space Question'), and 'Description' (containing the text: 'Hello, I was wondering if you could help me figure out how to reclaim some space on my ESXi host, it's reaching capacity.'). The 'CONTACTS' section has 'Primary contact' set to 'support1 SPOG' and 'Secondary contact' set to 'support2 SPOG'. At the bottom right of the form are 'Cancel' and 'Create' buttons.

Figura 2: apertura de un nuevo caso

Después de introducir información en cada campo, haga clic en Create (Crear) para enviar el caso. La pantalla cargará la vista de casos individuales. Se mostrará un número de caso y se enviará una confirmación (consulte la Figura 3).

Para añadir comentarios adicionales, introdúzcalos en el campo y haga clic en **Comment** (Comentar).

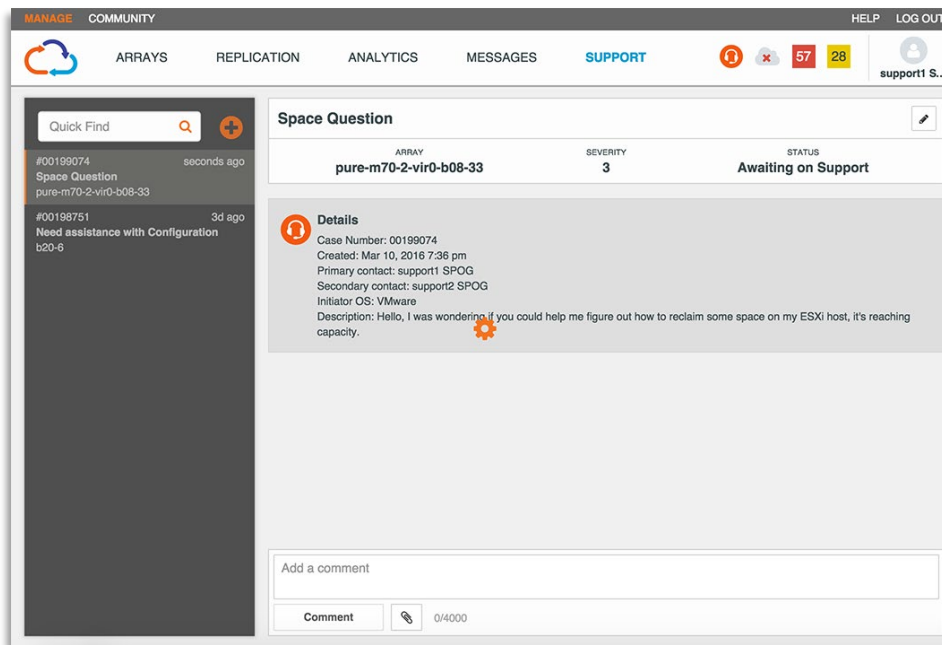


Figura 3: vista de casos

Puede añadir archivos adjuntos si hace clic en Attachment (archivo adjunto), el icono de clip. Se mostrará un cuadro de diálogo que le permitirá cargar el archivo adjunto (consulte la Figura 4). Los archivos adjuntos pueden incluir documentos como capturas de pantalla que proporcionarán al Soporte de Pure acceso inmediato a la información pertinente.

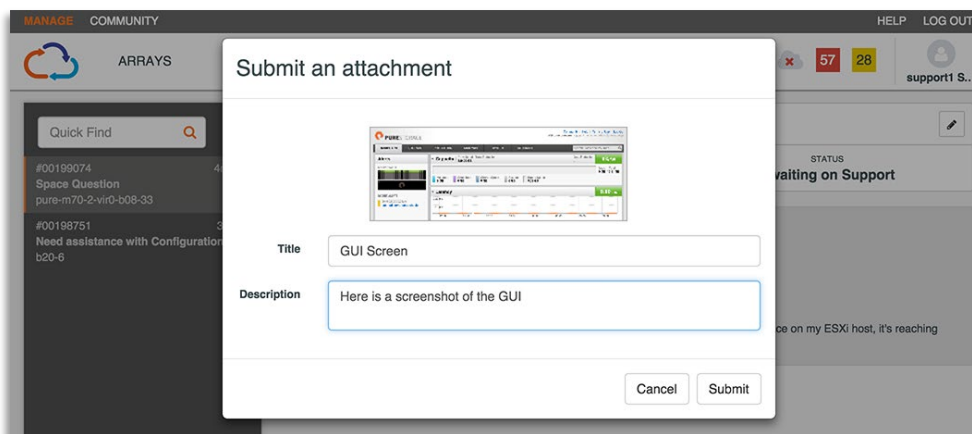


Figura 4: diálogo de presentación de archivos adjuntos

ABRIR UN NUEVO CASO POR CORREO ELECTRÓNICO

Otra forma eficiente de solicitar soporte es mediante correo electrónico para abrir un nuevo caso. Envíe la solicitud con cualquier información adicional relacionada, incluidas capturas de pantalla.

Cuando se reciba el correo electrónico, los detalles del caso se introducirán en el sistema de seguimiento de casos de Pure Storage y uno de nuestros TSE responderá lo antes posible. Este método de creación de un nuevo caso es especialmente útil en situaciones de solicitudes no urgentes.

ABRIR UN NUEVO CASO POR TELÉFONO

Cuando se ponga en contacto con el Soporte de Pure, un especialista en atención al cliente (CSS) atenderá su llamada, un agente de despacho le pedirá cierta información:

- Número del ticket existente, si se tratara de un problema del que se informó previamente
- Mensajes de error exacto o asesoramiento (si hubiera más de uno, informe por correo electrónico)
- Una descripción del problema
- Gravedad del problema en términos de impacto de negocios

El CSS le asignará el caso a un TSE que responderá lo antes posible.

RECONOCIMIENTO DEL CASO

Independientemente del método de comunicación, cuando se abra un caso, se revisará y atenderá mediante un sistema de seguimiento de casos y, después, se asignará a un TSE. El TSE notificará al contacto designado del cliente el número del caso, le confirmará el nivel de gravedad y, cuando sea posible, le ofrecerá un diagnóstico inicial (o incluso una solución). El cliente también recibirá un reconocimiento del caso por correo electrónico.

ESCALADA DE CASOS POR EL CLIENTE

Si por cualquier motivo pensara que la calidad del servicio no es adecuada o puntual, puede optar por escalar el caso. Un gerente le ofrecerá atención completa al problema, lo abordará debidamente y, a partir de entonces, seguirá supervisando el caso hasta que se resuelva. Los clientes pueden escalar los casos de las siguientes formas:

- Mediante llamada al Soporte de Pure y solicitándoles hablar con el gerente de Soporte a cargo.
- Mediante correo electrónico a case-escalation@purestorage.com con el número del caso como referencia. Puede esperarse una respuesta de un gerente del Soporte de Pure en un plazo de 15 minutos.
- Haga clic en el enlace de escalada de casos en uno de los correos electrónicos de los casos. Todos los correos electrónicos del Soporte de Pure muestran la siguiente pregunta en la parte inferior, con un enlace dinámico: "Not satisfied with the handling of this case? Click here to escalate." (¿No está satisfecho con la gestión de este caso? Haga clic aquí para escalarlo).
- En la parte superior derecha del portal de casos de Pure1, haga clic en **Escalate** (Escarlar) (consulte la Figura 5).

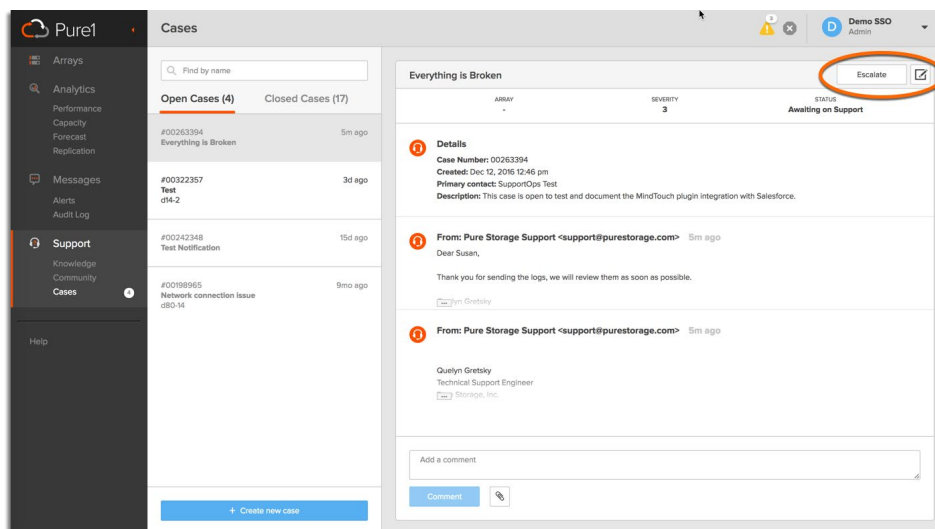


Figura 5: portal de casos de Pure1, botón de escalar

Independientemente del método de contacto, incluya la siguiente información en la solicitud:

- Número de ticket
- Su información de contacto
- Un breve resumen del problema y de la razón por la que quiere escalarlo

El gerente de Soporte de Pure pondrá toda su atención en el problema, lo tratará con usted y lo abordará debidamente. Además de escalar el problema, el gerente realizará un seguimiento de toda la comunicación relacionada con el caso hasta que se resuelva.

REEMPLAZO DE HARDWARE

El Soporte de Pure ofrece reemplazos rápidos de cualquier hardware de Pure que presente un mal funcionamiento. Cuando determinamos que necesita reemplazarse un componente de hardware, el TSE inicia el envío de la pieza de recambio y, si se requiere, manda a un técnico de campo para que realice la sustitución de la pieza.

Si el problema del hardware se produce durante la instalación, se realizará un nuevo envío de todo el activo desde la fábrica más cercana disponible al día siguiente laboral, con entrega expedita.

Si se requiere un técnico de campo para reemplazar el hardware, los clientes tienen que proporcionar información sobre la ubicación del dispositivo, con la inclusión de la dirección del centro de datos y de cualquier información pertinente en este, como las coordenadas de cuadrícula. Los clientes también tienen que proporcionar especificaciones de seguridad del sitio que pudieran requerirse y que afecten a la reparación del dispositivo.

Después del reemplazo de una pieza, el cliente deberá enviar de nuevo el componente de hardware reemplazado a Pure Storage, utilizando el embalaje original en el que se envió la pieza de recambio. Para garantizar una entrega correcta, Pure Storage facilitará una etiqueta de devolución pagada previamente que deberá adjuntarse al embalaje por correo electrónico. Por un cargo adicional, los clientes pueden elegir retener las unidades de disco que se instalaron en los productos reemplazados.

Cuando se compran estrategias de soporte para ciertos países en los que Pure Storage no tiene depósitos de piezas, el plan de soporte Basic de Pure1 puede ser una opción disponible. Con este plan, Pure Storage envía piezas desde un centro de surtido el mismo día, aunque la empresa no puede garantizar la hora de entrega exacta.

SERVICIOS CRÍTICOS PARA EL NEGOCIO

Los servicios críticos para el negocio (BCS) representan una opción facturable y complementaria que está disponible para los planes de mantenimiento Premium y Advanced durante los periodos de uno, tres o doce meses. El programa pone a disposición de sus clientes dos personas clave:

- Un gerente de soporte de cuentas (SAM) que proporciona servicios de gestión de cuentas.
- Un ingeniero de soporte designado (DSE) que ofrece servicios de soporte técnico.

El SAM se familiariza con la cuenta técnica del cliente y las necesidades administrativas de este, a la vez que ejerce como el principal conducto de comunicaciones. El DSE pone en funcionamiento los FlashArrays y FlashBlades del cliente de forma remota, así como ofrece su conocimiento sobre el entorno, las configuraciones y los procedimientos del cliente.

DESTACADOS DEL PROGRAMA BCS

Los siguientes puntos destacados muestran el valor del programa BCS:

- Punto de contacto único para la gestión de casos de soporte técnico.

- Entendimiento profundo del entorno del cliente.
- Asistencia remota para la administración de Pure FlashArray o FlashBlade.
- Soporte proactivo, mantenimiento y asistencia para la resolución de problemas.
- Transferencia de conocimientos y asistencia técnica con el personal del cliente.

CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DEL PROGRAMA BCS

Todos los clientes tienen acceso directo a un ingeniero de soporte experto que comprende el entorno tecnológico del cliente y lo relaciona con Pure FlashArray o FlashBlade.

El SAM es el principal punto de contacto para las actividades de gestión de soporte, entre las que se incluyen las siguientes:

- Recurso designado senior que proporciona un conducto de comunicación con el Soporte de Pure.
- Conocimiento de los entornos, los requisitos, la planificación y el personal del cliente.
- Define criterios de éxito críticos para el negocio antes de la implementación y, después, informa del progreso.
- Supervisa la instalación de la tecnología de Pure actuando como un enlace de soporte.
- Fomenta el conocimiento técnico (la implementación, la integración, los arquitectos de soluciones, la formación técnica, etc.), según sea necesario.

El DSE ayuda al cliente de las siguientes formas:

- Participa en llamadas de estado semanales con el cliente, y resume las cuestiones pendientes relacionadas con el estado y el rendimiento de los FlashArrays y los FlashBlades.
- Realiza exploraciones proactivas semanales de patologías conocidas en los FlashArrays del cliente y presenta cualquier hallazgo, así como comparte un plan de acciones para los problemas encontrados.
- Resuelve problemas cuando se detectan.

REHABILITACIÓN Y RENOVACIONES

Si suspendemos los servicios de soporte durante un periodo de tiempo debido a una no renovación o al incumplimiento del acuerdo de soporte, puede rehabilitar los servicios mediante el pago de la cantidad total de pagos vencidos, tasas pendientes y penas por rehabilitación. Si se encuentra dentro del trimestre fiscal, podemos renunciar a las tasas y penas de rehabilitación. Nuestro equipo de Renovaciones le guiará durante el proceso.