

PURE STORAGE - GUÍA DE ASISTENCIA TECNICA

VERSIÓN 4.0.7
17 DE MAYO DE 2021

INFORMACIÓN PRELIMINAR.....	3
LE DAMOS LA BIENVENIDA A LA ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE	3
COMUNICACIÓN CON LA ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE	3
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	3
PAQUETES DE ASISTENCIA TÉCNICA	4
EVERGREEN STORAGE	5
SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	5
TECNOLOGÍAS DE ASISTENCIA TÉCNICA	7
EXAMEN DETALLADO DE SISTEMAS DE MONITOREO, ALERTAS Y PURE1	7
REQUISITOS PREVIOS NECESARIOS PARA LAS ALERTAS	8
SITIOS "OSCUROS" NO CONECTADOS.....	9
PORTAL DE ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE	9
CONTACTOS DE ASISTENCIA TÉCNICA	10
NIVELES DE GRAVEDAD.....	11
ABRIR UN CASO NUEVO.....	12
ABRIR UN CASO NUEVO A TRAVÉS DEL PORTAL WEB.....	12
ABRIR UN CASO NUEVO POR CORREO ELECTRÓNICO	14
ABRIR UN CASO NUEVO POR TELÉFONO	14
CONFIRMAR LA RECEPCIÓN DEL CASO.....	15
ESCALACIÓN DEL CASO POR EL CLIENTE.....	16
REPUESTOS DE HARDWARE	17
PROGRAMA DE SERVICIOS CRÍTICOS EMPRESARIALES (BCS).....	17
ASPECTOS DESTACADOS DEL PROGRAMA BCS	18
CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DEL PROGRAMA BCS	18
RESTABLECIMIENTO Y RENOVACIONES DEL SERVICIO	18

INFORMACIÓN PRELIMINAR

LE DAMOS LA BIENVENIDA A LA ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE

Esta guía describe brevemente los servicios de asistencia técnica y mantenimiento que Pure Storage®.

COMUNICACIÓN CON LA ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE

- **WEB** pure1.purestorage.com/support
- **CORREO ELECTRÓNICO** support@purestorage.com
- **TELÉFONO (EE. UU.)** +1 (866) 244-7121 o +1 (650) 729-4088
- **TELÉFONO (INTERNACIONAL)** support.purestorage.com/pure1/support

Los clientes pueden comunicarse con la asistencia técnica de Pure Storage en support@purestorage.com para solicitar las credenciales de inicio de sesión.

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Ofrecemos asistencia técnica para los sistemas Pure Storage FlashArray™ y FlashBlade® y sus entornos por teléfono, correo electrónico y nuestro portal web. Los clientes pueden obtener ayuda para lo siguiente:

SERVICIOS

USO	Ayuda para la administración e implementación de las prácticas recomendadas de Pure Storage.
DIAGNÓSTICO	Análisis de los mensajes de error del producto Pure Storage, identificación y localización de las causas originarias y seguimiento de los problemas existentes.
RESOLUCIÓN	Soluciones de problemas, pero también métodos para evitar problemas sin comprometer el rendimiento y la fiabilidad del sistema.
MONITOREO	La asistencia técnica de Pure Storage monitorea proactivamente los sistemas que estén cubiertos por planes de "Premium" o "Advance" y tengan Pure1® Habilitado.

Para obtener información sobre la compatibilidad del producto, consulte nuestro Resumen del ciclo de vida del producto de Pure Storage (https://support.purestorage.com/?cid=Product_Life_Cycle_Overview).

PAQUETES DE ASISTENCIA TÉCNICA

La tabla siguiente describe nuestros paquetes de mantenimiento y asistencia técnica:

	BÁSICO	ADVANCED	PREMIUM
LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	365 x 24 x 7	365 x 24 x 7	365 x 24 x 7
TIEMPO DE RESPUESTA	15 minutos	15 minutos	15 minutos
PURE1	Sí	Sí	Sí
APRENDIZAJE EN LINEA	Sí	Sí	Sí
SEGUIMIENTO PROACTIVO	No	Sí	Sí
SLA PARA REPUESTO DE HARDWARE ¹	Envío en el mismo día ² : la entrega varía	Entrega el día hábil siguiente	Entrega en cuatro horas (si la gravedad es 1) ³
INCLUDED FOR CONTROLLERS UPGRADES	Sí, con Gold	Sí, con Gold	Sí, con Gold
ACTUALIZACIÓN REMOTA DEL SOFTWARE INCLUIDA	Solo arreglos de defectos	Sin límites	Sin límites
OPCIONAL (DSE)	No	No	No

¹ Corresponde a tiempo transcurrido después del diagnóstico y el envío; no después de abrir el caso.

² Con el "envío en el mismo día" no hay compromiso de entrega puntual; el pedido se tramita el mismo día en que la pieza se diagnostica como defectuosa y se solicita un repuesto. La pieza se envía desde depósitos regionales y puede estar sujeta a plazos de espera de aduanas y de transporte internacional. El usuario final debe ser consciente de que deberá actuar como importador registrado a nivel internacional.

³ Corresponde solo a la gravedad 1; Entrega en el "día hábil siguiente" para todos los demás.

Cuando la asistencia técnica de Pure Storage tiene conocimiento de un problema a través de una alerta de Pure1, ya sabemos mucho sobre lo que está ocurriendo, pues la alerta incluye una descripción del problema, la hora en que comenzó y qué nivel de gravedad que puede llegar a tener. En un caso como este, el ingeniero de asistencia técnica (TSE) evalúa la alerta para determinar cómo responder. Si es pertinente, el ingeniero envía de inmediato un correo electrónico a la persona de contacto designada por el cliente, informándole de la situación.

Cuando un cliente llama por teléfono a la asistencia técnica de Pure Storage para notificar un problema, un especialista de asistencia al cliente (CSS) atiende la llamada, realiza un análisis básico y crea un caso en nuestro sistema de administración y seguimiento. Luego, el CSS pone el caso en manos de un TSE calificado que trabaja con el cliente para recopilar información, tal como registros del sistema, y analizar el problema en profundidad. Si la solicitud del cliente llega por correo electrónico, el TSE generalmente responde primero a esa comunicación, pero puede hacer un seguimiento más tarde por teléfono. En cualquiera de las dos situaciones, para diagnosticar mejor el problema, el TSE puede solicitar una videoconferencia y conectarse al dispositivo a través de nuestra tecnología segura de Asistencia remota (RA) (consulte "Tecnologías de asistencia técnica", más abajo).

Si bien el TSE probablemente obtendrá una solución que se ajuste tanto a la información del cliente como a los indicios disponibles, en ocasiones es posible que sea necesario escalar el caso, especialmente cuando el problema tenga un alto nivel de gravedad. En ese momento, los miembros del equipo con niveles más altos de experiencia o especialización se unen al trabajo. Pero el TSE original sigue siendo el punto de contacto para el cliente.

Además de comunicarse con los clientes cuando surgen problemas, la asistencia técnica de Pure Storage también se comunica de manera proactiva cuando es necesario actualizar una versión determinada del software Purity, por ejemplo si se detecta un problema grave con una versión que está ejecutando un cliente. Al preparar una actualización o prestar ayuda con cualquier otra actividad, tal como configurar una nueva función, establecemos una agenda de actividades que sea adecuada y eficiente.

Si bien se notifica a los clientes sobre el progreso de los casos a lo largo de una investigación o cualquier otro servicio, una vez que se resuelve el problema, los clientes confirman que están completamente satisfechos con la resolución del problema antes de que cerremos el caso. Luego les pedimos que completen una breve encuesta donde pueden ofrecer comentarios.

TECNOLOGÍAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Los entornos operativos Pure tienen varias funciones integradas que permiten una resolución de problemas rápida y eficaz: Pure1 y asistencia remota (RA). Estas herramientas permiten a nuestros técnicos prever problemas y solucionarlos incluso antes de que surjan.

Pure1 es una parte esencial de las estrategias generales de Pure Storage que permite al equipo de asistencia técnica monitorear cada dispositivo conectado y luego identificar proactivamente los problemas potenciales. Pure1 trabaja a través de un enlace seguro donde se transmiten registros cada 30 segundos a un servidor seguro, lo que permite detectar problemas de rendimiento y tendencias en la tasa de errores. Cuando se detecta un problema, una alerta notifica inmediatamente el problema para que se puedan emprender acciones de inmediato. Los registros de alertas anteriores y otras operaciones de diagnóstico proporcionan un historial de eventos importantes para documentar el trabajo de solución de problemas.

Aunque Pure1 proporciona información de diagnóstico preliminar, en muchos casos, la forma más eficaz de reparar un producto de Pure Storage es mediante la intervención directa de un ingeniero de asistencia técnica (TSE). En ese momento, la función de asistencia remota (RA) del entorno operativo permite que el TSE se comunique directamente con el dispositivo a través de un enlace seguro. Normalmente, las sesiones de asistencia remota también incluyen videoconferencias o conferencias telefónicas simultáneas. Una vez iniciada, la sesión de asistencia remota se ejecuta en segundo plano en el entorno operativo del servidor hasta que el cliente o el TSE cierre la sesión, o hasta que la sesión concluya automáticamente por agotarse el tiempo de espera.

Para garantizar la seguridad, la conexión a Pure1 solo transmite datos de diagnóstico. Nunca accede a los datos del cliente. Solo el administrador local de un cliente puede abrir una sesión de asistencia remota. Además, solo puede estar activa una única sesión de asistencia remota en cada momento, aunque puede haber muchos TSE activos en esa sesión.

EXAMEN DETALLADO DE SISTEMAS DE MONITOREO, ALERTAS Y PURE1

El sistema Pure1 monitorea constantemente los Pure FlashArrays y FlashBlades que están funcionando bajo planes de mantenimiento de "Premium" o "Avanzado" y que tienen Pure1® Cloud habilitado. El sistema crea alertas cuando procesos o componentes individuales pueden necesitar atención. Según el tipo de alerta, se informa inmediatamente al cliente, a la asistencia técnica de Pure Storage o a ambos.

La asistencia técnica de Pure Storage monitorea todas las alertas que indiquen:

- Error de funcionamiento de un producto
- Pérdida de datos o problema de acceso
- Degradación del rendimiento del producto
- Cambios visibles de estado en la interfaz de usuario o interfaz de línea de comandos

Funciones o procesos específicos que pueden generar alertas:

- Pérdida o falta de espacio en unidad SSD
- Pérdida de NVRAM
- Error de controlador o componente
- Error de PSU
- Error de temperatura o ventilador
- Error de cableado de SAS
- Ruta al lugar donde se produjo la pérdida de unidad (tarjeta intermedia SAS)
- Alertas de inicio y detención de procesos de limitación
- Alerta de límite de capacidad
- Arranque de matriz de discos

Aquí encontrará una lista completa de alertas:

- FlashArray https://support.purestorage.com/?cid=PurityFA_Alerts
- FlashBlade https://support.purestorage.com/?cid=PurityFB_Alerts

Cuando recibe una alerta de un problema, la asistencia técnica de Pure Storage comienza a analizar la naturaleza del problema de inmediato a partir de la información de diagnóstico enviada con la alerta.

Para todas las alertas críticas, después de que un TSE haya completado un análisis inicial, la asistencia técnica de Pure Storage se comunicará con usted sin importar la hora del día o el día del año (a menos que el cliente haya indicado específicamente otra cosa mediante una orden de no contacto).

Nota: Debido al tiempo empleado en el análisis después de que se envía la alerta inicial, la comunicación inicial del TSE se puede retrasar brevemente. Además, para las alertas no críticas, solo nos comunicamos con los clientes según convenga (generalmente durante el horario normal). Por ejemplo, si determinamos que una conmutación de recuperación se realizó "por diseño" y no tuvo ningún efecto en los procesos de E/S, podemos hacer un seguimiento del incidente durante el horario habitual de trabajo.

REQUISITOS PREVIOS NECESARIOS PARA LAS ALERTAS

El cliente debe tener Pure1 habilitado en todos los servidores Pure, ya sean FlashArrays o FlashBlades. Los sitios que no están conectados se consideran sitios "oscuros". (Consulte "Consejos para sitios "oscuros" no conectados", más abajo).

Todos los servicios descritos anteriormente se prestan las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año. Para todas las alertas críticas, la asistencia técnica de Pure Storage se comunicará con los clientes a través de sus representantes designados. Por esa razón, recomendamos que los clientes proporcionen un correo electrónico y un número de teléfono (o servicio buscapersonas) para alertar a todo el equipo que está a cargo del servidor Pure.

De esta forma se garantiza que las alertas de asistencia técnica de Pure Storage puedan llegar a las personas adecuadas sin demora.

SITIOS "OSCUROS" NO CONECTADOS

Algunos clientes tienen requisitos de seguridad estrictos que no permiten que Pure1 pueda enviar cierta información, por ejemplo los registros del sistema. Nuestra metodología de asistencia técnica se basa en tener información sobre el estado de los servidores del cliente. Cuando un cliente elige no utilizar Pure1, se limita nuestra capacidad para resolver problemas de manera proactiva. En consecuencia, la asistencia técnica de Pure Storage precisa que los administradores del cliente asuman un papel mucho más activo tanto en el monitoreo del hardware como en la resolución básica de problemas. Con ese fin, Pure Storage ofrece cursos de formación, materiales de aprendizaje y herramientas especiales que están dirigidos a los administradores que trabajan en sitios "oscuros" no conectados a Pure Storage. Recomendamos que haya al menos dos administradores certificados por Pure en cada sitio no conectado a Pure Storage.

Para obtener más información sobre la asistencia que se ofrece a los "sitios oscuros" no conectados a Pure Storage, consulte la información sobre el Curso de formación para la administración de FlashArrays (https://support.purestorage.com/FlashArray/Getting_Started_with_FlashArray/FlashArray_Management_Training_Course). Este curso de certificación incluye capacitación práctica y en vídeo, además de un manual completo que describe métodos que no dependen de una conexión electrónica a Pure Storage o a cualquier otro sitio web.

PORTAL DE ASISTENCIA TÉCNICA DE PURE STORAGE

Pure Storage administra un portal avanzado de asistencia al cliente en <https://support.purestorage.com>. El portal permite la navegación desde un dispositivo de escritorio, tableta o smartphone, con inicio de sesión único para todas las secciones del sitio. Si usted ya es cliente, el personal responsable de su cuenta habrá creado una cuenta para usted. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, envíe un correo electrónico a community@purestorage.com. El portal de asistencia técnica proporciona acceso a:

PORTAL	DESCRIPCIÓN
ADMINISTRAR	Supervise y administre fácilmente sus dispositivos Pure Storage desde cualquier lugar.
CASOS	Abra, actualice y vea sus tickets de asistencia técnica de Pure Storage.
CONOCIMIENTOS	Acceda a notas de versión, guías de usuario, guías de instalación, consejos sobre prácticas recomendadas, resolución de problemas y otra información.
COMUNIDAD	Entable conversaciones con otros miembros de la comunidad de Pure Storage. Haga preguntas, comparta consejos y trucos, y comuníquese con otros clientes.

CONTACTOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Los contactos de asistencia técnica designados son los únicos empleados del cliente autorizados a hablar con los técnicos de asistencia de Pure Storage en representación de la empresa del cliente. Esta política, implementada para la seguridad del cliente, garantiza que toda la información proporcionada por nuestros TSE sea recibida y utilizada por el personal apropiado de la empresa del cliente. El cliente deberá designar todos los contactos autorizados antes de abrir el primer ticket de asistencia técnica. Estos son los diferentes tipos de contactos del cliente:

LLAMADORES	DESCRIPCIÓN
LLAMADORES AUTORIZADOS	Un cliente puede designar hasta cinco personas como personas autorizadas para cada sitio. Solo los contactos designados pueden llamar a la asistencia técnica de Pure Storage. El cliente puede solicitar por correo electrónico cuentas de portal para las personas autorizadas a recibir asistencia técnica de Pure Storage.
ADMINISTRADOR DE PURE1	El administrador de Pure1 es la persona del sitio del cliente que está autorizada para brindar asistencia para Pure FlashArray o FlashBlade. Como experto local en Pure Storage del cliente, el administrador de Pure1 es el encargado de administrar contactos y ayudar a los usuarios. Esta persona es experta en una amplia gama de problemas de productos, y determina si un problema determinado se puede resolver localmente o debe ser derivado a la asistencia técnica de Pure Storage.
CONTACTOS DE RESERVA	Los contactos de reserva deben encontrarse en el mismo sitio que el administrador de Pure1 y deben poder realizar todas las funciones necesarias para FlashArray o FlashBlade, incluido el contactar con la asistencia técnica de Pure Storage y abrir sesiones de asistencia remota cuando sea necesario.

NIVELES DE GRAVEDAD

La asistencia técnica de Pure Storage asignará un nivel de gravedad a cada nuevo caso mediante un sistema de clasificación formal que se basa en el impacto del problema en la empresa. Si la gravedad se incrementa, el nuevo nivel de gravedad persiste durante el ciclo de vida del caso. Cuando se realiza el seguimiento de un caso en el portal de Pure1, este valor es la "Gravedad del caso".

GRAVEDAD	DEFINICIÓN	RESPUESTA INICIAL	FRECUENCIA DE ACTUALIZACIÓN
GRAVEDAD 1 EMERGENCIA	Impacto crítico en un sistema esencial que impide el funcionamiento de la empresa y supone una pérdida de productividad o pérdida financiera, incluida la pérdida o corrupción de datos.	15 minutos	Actualizaciones continuas
GRAVEDAD 2 GRAVE	Impacto importante en un sistema crítico, que supone una reducción o degradación de alguna funcionalidad y afecta a la productividad o produce pérdidas financieras.	30 minutos	Actualizaciones diarias o según lo acordado
GRAVEDAD 3 LEVE	Impacto menor o degradación del servicio en el sistema que afecta a funciones no esenciales, con un impacto mínimo o nulo para el negocio.	1 hora hábil	Cada dos días hábiles o según lo acordado
GRAVEDAD 4 INFORMATIVO	Solicitudes de información, tales como una solicitud de documentación, preguntas sobre la funcionalidad o configuración de un producto.	2 horas hábiles	Actualizaciones según lo acordado

ABRIR UN CASO NUEVO

ABRIR UN CASO NUEVO A TRAVÉS DEL PORTAL WEB

Cuando sea posible, Pure Storage recomienda abrir nuevos casos a través del portal de asistencia en <https://pure1.purestorage.com/support>. Cuando se abre la pantalla de Administración de casos, puede hacer lo siguiente:

- Para abrir un caso nuevo, pulse en el signo (+) de color naranja situado junto a la barra de búsqueda rápida.
- Escriba el número de caso en el campo de búsqueda rápida, y el caso aparecerá listado en el panel izquierdo.
- Para actualizar un caso existente, en el lado derecho, abra uno de los casos enumerados.

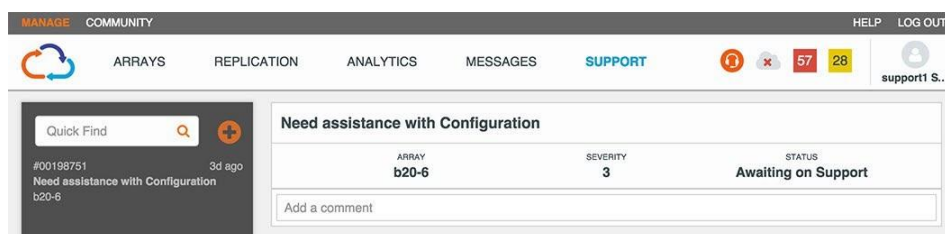


Figura 1 - Pantalla de inicio del portal de casos de Pure1

Cuando abra un caso nuevo, proporcione la información siguiente:

EN ESTE CAMPO	ESCRIBA ESTO
MATRIZ	Si Pure FlashArray o FlashBlade está configurado para Pure1 Manage, el nombre del dispositivo se rellenará automáticamente en el menú desplegable. Si está disponible, selecciónelo. Si la función Phone Home está habilitada, el sitio web también rellenará el Modelo y la Versión del entorno operativo del dispositivo.
SISTEMA OPERATIVO INICIADOR	Si es pertinente, proporcione información sobre el sistema operativo del host afectado. Esto acelera los trabajos de investigación y resolución de problemas.
ASUNTO DESCRIPCIÓN	Escriba una breve frase para resumir el problema. Describa con detalle el problema que está experimentando. Es importante anotar detalles tales como los pasos que ha seguido para resolver el problema o si algo ha cambiado en el entorno de trabajo.
CONTACTO PRINCIPAL	En el menú desplegable que muestra los usuarios de su sistema, seleccione el nombre del contacto con el que debemos contactar en primer lugar. Este contacto es el Administrador de Pure1 en la mayoría de los casos.
CONTACTO SECUNDARIO	Si el Administrador de Pure1 no está disponible, la asistencia técnica de Pure Storage intentará trabajar con el contacto de reserva.

The screenshot shows the 'Create a new support case' interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of recent cases. The main area contains a form with the following fields:

- Array ***: pure-m70-2-vir0- (dropdown)
- Model:** FA-m70 | Purity version: 4.6.2
- Initiator OS**: VMware
- Subject ***: Space Question
- Description ***: Hello, I was wondering if you could help me figure out how to reclaim some space on my ESXi host, it's reaching capacity.
- Primary contact ***: support1 SPOG (dropdown)
- Secondary contact**: support2 SPOG (dropdown)

Buttons for 'Cancel' and 'Create' are located at the bottom right of the form.

Figura 2 - Apertura de un caso nuevo

Después de entrar la información en cada campo, pulse en Create (Crear) para enviar el caso. La pantalla cargará la vista del caso individual. Se muestra un número de caso y se envía una confirmación (consulte la Figura 3).

The screenshot shows the 'Space Question' case view. The top section displays a summary table:

ARRAY	SEVERITY	STATUS
pure-m70-2-vir0-b08-33	3	Awaiting on Support

Below the table is a 'Details' section with the following information:

- Case Number:** 00199074
- Created:** Mar 10, 2016 7:36 pm
- Primary contact:** support1 SPOG
- Secondary contact:** support2 SPOG
- Initiator OS:** VMware
- Description:** Hello, I was wondering if you could help me figure out how to reclaim some space on my ESXi host, it's reaching capacity.

At the bottom, there is a text input field for 'Add a comment' and a 'Comment' button.

Figura 3 - Vista de caso

Para agregar comentarios adicionales, escríbalos en el campo y pulse el botón **Comment**.

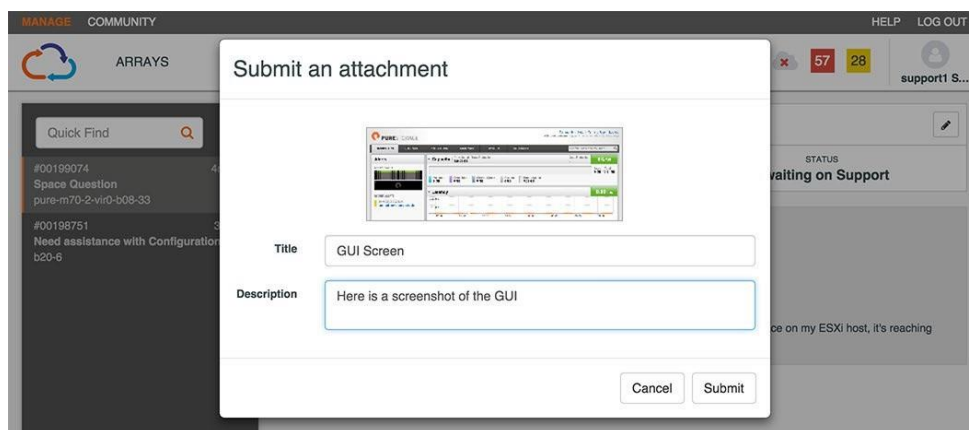


Figura 4 - Cuadro de diálogo de Envío de archivos adjuntos

Para agregar archivos adjuntos, pulse en el icono de archivo adjunto (sujetapapeles) Aparecerá un cuadro de diálogo que le permite cargar el archivo adjunto (consulte la Figura 4). Los archivos adjuntos pueden incluir documentos tales como capturas de pantalla, que proporcionarán a la asistencia técnica de Pure Storage acceso inmediato a información pertinente.

ABRIR UN CASO NUEVO POR CORREO ELECTRÓNICO

Otra forma eficaz de solicitar asistencia es utilizar el correo electrónico para abrir un nuevo caso. Envíe la solicitud con cualquier información adicional relacionada, tal como capturas de pantalla.

Una vez recibido el correo electrónico, los detalles del caso se entrarán en el sistema de seguimiento de casos de Pure Storage y uno de nuestros TSE responderá de inmediato. Este método de crear un nuevo caso es particularmente útil para solicitudes no urgentes.

ABRIR UN CASO NUEVO POR TELÉFONO

Cuando se comunica con la asistencia técnica de Pure Storage por teléfono, su llamada es atendida por un especialista de asistencia al cliente (CSS), el cual le solicita varios datos:

- Número de ticket existente, si es un problema notificado anteriormente
- Descripción exacta del error o mensaje de aviso (si hay más de dos, notifíquelo por correo electrónico)
- Una descripción del problema
- La gravedad del problema en términos de impacto empresarial

Luego el CSS asigna el caso a un TSE que responde de inmediato.

CONFIRMAR LA RECEPCIÓN DEL CASO

Cualquiera que sea el método de comunicación, una vez que se abre un caso, se revisa y envía a través de un sistema de seguimiento de casos y luego se asigna a un TSE. El TSE notifica el número de caso al contacto designado del cliente, confirma el nivel de gravedad y, cuando es posible, proporciona un diagnóstico inicial, o incluso la solución. También se envía al cliente un correo electrónico de acuse de recibo del caso.

ESCALACIÓN DEL CASO POR EL CLIENTE

Si por alguna razón el cliente cree que la calidad del servicio no es adecuada o rápida, puede escalar el caso a una instancia superior. Un gerente abordará el problema de manera adecuada y seguirá el caso hasta que se resuelva. Un cliente puede escalar un caso de las maneras siguientes:

- Llame a la asistencia técnica de Pure Storage y solicite hablar con el gerente de asistencia técnica que esté de servicio.
- Envíe un correo electrónico a case-escalation@purestorage.com indicando el número de caso como referencia. Un gerente de asistencia técnica de Pure Storage responderá en el transcurso de 15 minutos.
- Pulse el enlace de escalación contenido en uno de los correos electrónicos del caso. Todos los correos electrónicos del asistencia técnica de Pure Storage muestran la pregunta siguiente en la parte inferior, junto con un enlace dinámico: "¿No está satisfecho con la gestión de este caso? Pulse aquí para escalar."
- En la parte superior derecha del portal de casos de Pure1, pulse en **Escalar** (consulte la Figura 5).

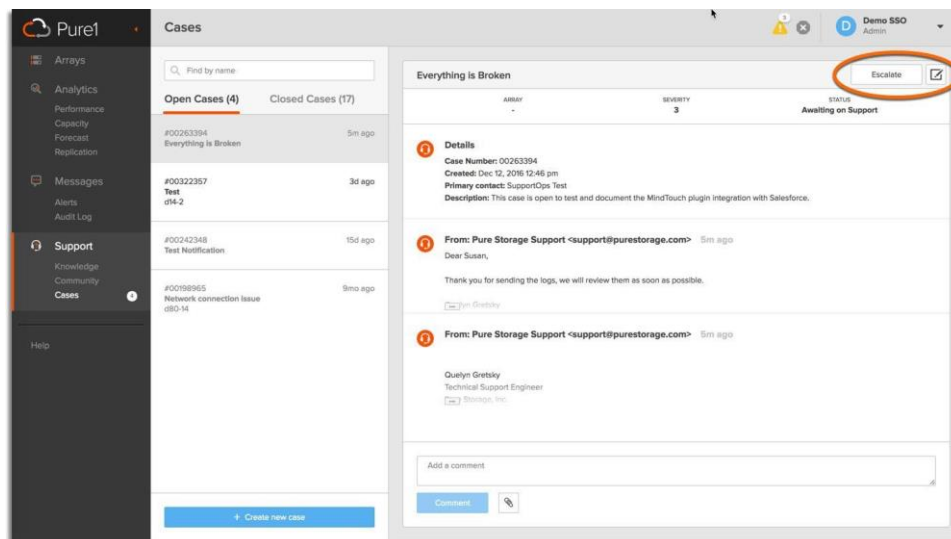


Figura 5 - Portal de casos de Pure1, botón Escalar

Cualquiera que sea el método de contacto, incluya la información siguiente en la solicitud:

- Numero de ticket
- Su información de contacto
- Un resumen del problema y la razón por la que se debe escalar el problema

El gerente de asistencia técnica de Pure Storage estudiará el problema, lo discutirá con el cliente y lo abordará de manera apropiada. Además de escalar el problema, el gerente seguirá de cerca todas las comunicaciones posteriores sobre el caso hasta que este se resuelva.

REPUESTOS DE HARDWARE

La asistencia técnica de Pure Storage proporciona un repuesto rápido de cualquier hardware Pure que sea defectuoso. Cuando determinamos que es necesario reemplazar un componente de hardware, el TSE inicia el envío de la pieza de repuesto y, si es necesario, envía a un técnico de campo para que realice el reemplazo de la pieza.

Si surge un problema de hardware durante un proceso de instalación, al día siguiente la fábrica disponible más cercana puede enviar un dispositivo de sustitución para su entrega urgente.

Si es necesario un técnico de campo para sustituir el hardware, el cliente debe proporcionar información sobre la ubicación del dispositivo, incluida la dirección del centro de datos y cualquier información pertinente sobre el mismo, tal como las coordenadas de situación. El cliente también debe proporcionar detalles sobre la seguridad del emplazamiento que pueden ser necesarios para efectuar la reparación del dispositivo.

Una vez reemplazada una pieza, el cliente debe enviar el componente de hardware reemplazado a Pure Storage, utilizando el embalaje en el que se entregó la pieza de repuesto. Para garantizar la entrega correcta, Pure Storage proporcionará por correo electrónico una etiqueta de devolución con franqueo pagado para pegarla en el embalaje. Por un cargo adicional, el cliente puede conservar las unidades que se instalaron en los productos reemplazados.

A la hora de suscribirse a modalidades de asistencia técnica para países en los que Pure Storage no tiene un almacén de piezas de repuesto, el plan de asistencia Básica de Pure1 puede ser una opción disponible. Con este plan, Pure Storage envía las piezas desde un centro logístico el mismo día, aunque es posible que la empresa no pueda garantizar un tiempo de entrega específico.

PROGRAMA DE SERVICIOS CRÍTICOS EMPRESARIALES (BCS)

El servicio BCS es una opción adicional facturable que está disponible para el plan de mantenimiento **Premium** durante períodos de uno, tres o doce meses. El programa proporciona dos personas clave para cada uno de sus clientes:

- Un gerente de cuentas de asistencia (SAM) que brinda servicios de administración de cuentas.
- Un ingeniero de asistencia designado (DSE) que brinda servicios de asistencia técnica.

El SAM se familiariza con la cuenta técnica y las necesidades administrativas del cliente y actúa como conducto principal de comunicación. El DSE presta servicio de forma remota a los FlashArrays y FlashBlades del cliente, además de proporcionar sus conocimientos sobre los entornos, configuraciones y procedimientos del cliente.

ASPECTOS DESTACADOS DEL PROGRAMA BCS

Los siguientes aspectos destacados muestran el valor del programa BCS:

- Un único punto de contacto para casos de administración o de asistencia técnica
- Conocimiento profundo del entorno de trabajo del cliente.
- Asistencia remota para la administración de Pure FlashArray o FlashBlade.
- Asistencia técnica proactiva, mantenimiento y ayuda para la resolución de problemas.
- Transferencia de conocimientos y asistencia técnica con el personal del cliente.

CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DEL PROGRAMA BCS

Cada cliente tiene acceso directo a un ingeniero de asistencia experimentado que conoce el entorno de TI del cliente en lo referente a Pure FlashArray o FlashBlade.

El SAM es el punto de contacto central para las actividades de administración de asistencia técnica e incluye lo siguiente:

- Una persona experimentada designada que proporciona la comunicación con la asistencia técnica de Pure Storage.
- Conocimiento de los entornos de trabajo, las necesidades, la planificación y el personal del cliente.
- Define los criterios de éxito críticos para el negocio antes de la implementación y luego notifica el progreso alcanzado.
- Supervisa la instalación de la tecnología Pure actuando como enlace con la asistencia técnica.
- Proporciona asesoramiento técnico (implementación, integración, arquitectos de soluciones, capacitación técnica, etc.), según sea necesario.

El DSE ayuda al cliente de las formas siguientes:

- Participa en una llamada de estado semanal con el cliente y resume los problemas pendientes junto con el estado y el rendimiento de FlashArrays y FlashBlades.
- Realiza análisis proactivos semanales para detectar anomalías conocidas en los FlashArrays del cliente y presenta los hallazgos obtenidos, compartiendo un plan de acción para cualquier problema encontrado.
- Resuelve problemas cuando se encuentran.

RESTABLECIMIENTO Y RENOVACIONES DEL SERVICIO

Si los servicios de asistencia técnica se suspenden durante un período de tiempo cualquiera debido a la no renovación o vulneración del Acuerdo de asistencia, el cliente puede restablecer los servicios enviando el importe total de los pagos vencidos, los cargos pendientes y las sanciones por restablecimiento. Si el restablecimiento del servicio se produce dentro del trimestre natural, no se aplican sanciones y tarifas de restablecimiento. Nuestro equipo de Renovaciones lo guiará a través del proceso.

© 2020 PURE STORAGE, INC. Reservados todos los derechos. Pure Storage, Pure1 y el logotipo de Pure Storage son marcas comerciales o marcas registradas de Pure Storage, Inc. en los Estados Unidos y en otros países. Otros nombres de empresas, productos o servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de sus respectivos propietarios.

Los productos Pure Storage que se describen en esta documentación se distribuyen bajo un acuerdo de licencia que limita el uso, la copia, la distribución y la descompilación/ingeniería inversa de los productos. Los productos Pure Storage que se describen en esta documentación solo pueden utilizarse de conformidad con los términos del acuerdo de licencia. Ninguna parte de esta documentación puede reproducirse de ningún modo y mediante ningún medio sin la autorización previa y por escrito de Pure Storage, Inc. y sus licenciatarios, si los hubiere. Pure Storage puede realizar mejoras o cambios en los productos Pure Storage o en los programas que se describen en esta documentación sin previo aviso.

ESTA DOCUMENTACIÓN SE PROPORCIONA "TAL CUAL" Y SE EXCLUYEN TODAS LAS CONDICIONES, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDA CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO O DE NO VULNERACIÓN DE DERECHOS, EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE DICHA EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD SE CONSIDERE LEGALMENTE NO VALIDA. PURE STORAGE NO SE HACE RESPONSABLE DE DAÑOS INCIDENTALES O CONSECUENTES EN RELACIÓN CON EL SUMINISTRO, EL FUNCIONAMIENTO O EL USO DE ESTA DOCUMENTACIÓN. LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA DOCUMENTACIÓN ESTÁ SUJETA A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.

Pure Storage, Inc.

Ventas | sales@purestorage.com
Medios de comunicación |
pr@purestorage.com
General |
info@purestorage.com

Paseo de la Castellana 141
Edificio Cuzco IV - Planta 19
28046 Madrid