

# PURE STORAGE GUIDE DE SUPPORT TECHNIQUE CLIENT

**VERSION 4.0.7**  
**17 mai 2021**

INTRODUCTION .....	3
LE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE VOUS ACCOMPAGNE .....	3
CONTACTER LE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE .....	3
SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE.....	3
OFFRES DE SUPPORT .....	4
EVERGREEN STORAGE .....	5
SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE.....	5
TECHNOLOGIES DE SUPPORT .....	7
GESTION DES SYSTÈMES DE SURVEILLANCE, DES ALERTES ET DE PURE1.....	7
PRÉREQUIS POUR L'UTILISATION DES ALERTES .....	8
SITES « DARK SITE » NON CONNECTÉS.....	9
PORTAIL DE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE .....	9
INTERLOCUTEURS DU SUPPORT .....	10
NIVEAUX DE SÉVÉRITÉ.....	11
OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER .....	12
OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER VIA LE PORTAIL SUR INTERNET .....	12
OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER PAR E-MAIL.....	14
OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER PAR TÉLÉPHONE .....	14
ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU DOSSIER.....	15
RENFORCEMENT DE LA PRIORITÉ D'UN DOSSIER PAR LE CLIENT.....	16
REPLACEMENTS DE MATÉRIEL.....	17
PROGRAMME BCS	
(BUSINESS CRITICAL SERVICES) .....	17
POINTS FORTS DU PROGRAMME BCS.....	18
FONCTIONS ET AVANTAGES DU PROGRAMME BCS.....	18
RÉTABLISSEMENT DE PRESTATIONS ET RENOUVELLEMENTS.....	18

# INTRODUCTION

## LE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE VOUS ACCOMPAGNE

Ce guide propose une description synthétique des services de support technique et de maintenance mis à disposition par Pure Storage®.

## CONTACTER LE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE

- **SUR INTERNET** [pure1.purestorage.com/support](https://pure1.purestorage.com/support)
- **PAR E-MAIL** [support@purestorage.com](mailto:support@purestorage.com)
- **PAR TÉLÉPHONE (FRANCE)** +33 (0) 805 080 443
- **PAR TÉLÉPHONE (INTERNATIONAL)** [support.purestorage.com/pure1/support](https://support.purestorage.com/pure1/support)

Si vous êtes client et souhaitez obtenir des identifiants de connexion, contactez le support technique Pure Storage à l'adresse [france@purestorage.com](mailto:france@purestorage.com).

## SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE

Nous proposons des services de support pour les systèmes FlashArray™ et FlashBlade® de Pure Storage par téléphone, par e-mail et via notre portail sur Internet. Nos clients peuvent obtenir une assistance dans les domaines suivants :

### SERVICES

UTILISATION	Assistance pour l'administration et la mise en œuvre au quotidien des bonnes pratiques de stockage.
DIAGNOSTIC	Analyse des messages d'erreurs liés aux produits Pure Storage, identification et isolation des causes, puis suivi des problèmes.
RÉSOLUTION	Résolution des problèmes, mais aussi mises à disposition de méthodes de prévention qui ne compromettent ni les performances, ni la fiabilité du système
SURVEILLANCE	Le support technique Pure Storage surveille de manière proactive les systèmes appliquant des plans de maintenance « Premium » ou « Advanced » et pour lesquels Pure1® est activé.

Pour plus d'informations sur la capacité de prise en charge des produits, consultez notre présentation du cycle de vie des produits Pure Storage ([https://support.purestorage.com/?cid=Product\\_Life\\_Cycle\\_Overview](https://support.purestorage.com/?cid=Product_Life_Cycle_Overview)).

# OFFRES DE SUPPORT

Le tableau suivant présente nos niveaux de maintenance et de support.

	<b>BASIC</b>	<b>ADVANCED</b>	<b>PREMIUM</b>
HOTLINE	24 h/24, 7 j/7, 365 j/an	365x24x7	365x24x7
TEMPS DE RÉPONSE	15 minutes	15 minutes	15 minutes
PURE1	Oui	Oui	Oui
FORMATION EN LIGNE	Oui	Oui	Oui
SURVEILLANCE PROACTIVE	Non	Oui	Oui
NIVEAUX DE SERVICE (SLA) POUR LE REMPLACEMENT DE MATÉRIEL <sup>1</sup>	Envoi le jour même <sup>2</sup> : date de livraison variable	Livraison le jour ouvrable suivant	Livraison sous quatre heures (si sévérité 1) <sup>3</sup>
MISE À NIVEAU DE CONTRÔLEUR INCLUSE		Oui avec du Gold	
MISE À NIVEAU LOGICIELLE À DISTANCE INCLUSE	Correction des défaillances exclusivement	Illimitée	Illimitée
FACULTATIF (DSE)	Non	Non	Non

<sup>1</sup> S'applique après le diagnostic et l'envoi, et non à partir de la création du ticket.

<sup>2</sup> Avec l'envoi le jour même, il n'y a pas d'engagement de délai de livraison, la commande est passée le jour même où la pièce a été diagnostiquée comme défectueuse et où le remplacement a été demandé. La pièce est expédiée depuis des dépôts régionaux et peut être soumise à des délais de transport international et de douane. L'utilisateur final doit être informé qu'il devra agir en tant qu'importateur officiel au niveau international.

<sup>3</sup> S'applique uniquement à la sévérité 1 ; livraison le jour ouvrable suivant pour toutes les autres.

## EVERGREEN STORAGE

Vous trouverez ci-dessous le détail des différents abonnements à Evergreen™ :

Notre abonnement standard, **Evergreen Gold**, inclut l'ensemble des améliorations logicielles et matérielles que nous proposons, ainsi que le support premium et la maintenance.

Conçu pour les organisations (généralement de grande taille) qui cherchent à maximiser leurs dépenses CAPEX et à minimiser leurs dépenses OPEX, l'abonnement **Evergreen Silver** ne donne pas accès aux mises à niveau matérielles.

Evergreen™ Storage		Abonnement Evergreen Gold	Abonnement Evergreen Silver
ABONNEMENT LOGICIEL	Un logiciel de baie exhaustif	✓	✓
	Futures fonctions logicielles de la baie	✓	✓
ABONNEMENT À LA MAINTENANCE MATÉRIELLE ET LOGICIELLE	Maintenance Flat & Fair	✓	✓
	Maintenance Evergreen	✓	✓
ABONNEMENT AU SUPPORT PREMIUM	Analytique et services prédictifs	✓	✓
	Accès instantané au support de niveau 2	✓	✓
	Réactivité assurée par le SLA pour les incidents Sév. 1	15 min	15 min
	Mises à niveau gérées par le service de support	✓	✓
	SLA dépannage-réparation sur site	4 heures, jours ouvrables	4 heures, jours ouvrables
	Surveillance mobile/par SaaS	✓	✓
ABONNEMENT SUPPORTS ET CONTRÔLEURS	Architecture Evergreen	✓	✓
	Garantie sur mesure* et possibilité de rétractation sous 30 jours	✓	✓
	Mise à niveau flexible des contrôleurs**	Crédit de reprise	
	Consolidation de la capacité**	Crédit de reprise avec achat X4	
	Free Every Three*	✓	

© 2019 PURE STORAGE INC.

\*Voir les conditions du programme Evergreen Storage. Garantie sur mesure disponible gratuitement avec la FlashArray //X  
 \*\*Nécessite l'achat d'une capacité minimum. Consolidation de la capacité pour FlashBlade disponible avec l'abonnement Silver.

## SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE

Les services de Support Technique de Pure Storage sont proactifs. Lorsqu'une alerte générée par notre système de surveillance Pure1 attire l'attention sur un problème (voir la section « Technologies de support », ci-après), le Support Technique entre en contact avec le client. Si les clients découvrent eux-mêmes un problème, ils peuvent également demander une assistance auprès du Support Technique par téléphone ou e-mail.

Dans les deux cas de figure, dès que notre équipe a connaissance d'un problème grave, elle crée un dossier, lance le compte à rebours et se met immédiatement au travail. Le client est tenu informé tout au long du processus, à des intervalles qui dépendent du niveau de sévérité du problème (voir la section « Niveaux de sévérité », p. 8).

Lorsque le problème a été signalé par une alerte Pure1, le support Pure Storage dispose déjà de nombreuses informations. En effet, l'alerte donne une description du problème, l'heure à laquelle il a commencé et son niveau de sévérité potentiel. Dans ce cas, l'ingénieur du support technique (Technical Service Engineer, TSE) analyse les données pour déterminer la réponse à apporter. Si besoin, il contacte l'interlocuteur désigné par le client pour informer de la situation.

Si le problème a été signalé au support Pure Storage par téléphone, un spécialiste du support client (Customer Support Specialist, CSS) gère l'appel, effectue une première analyse et crée un dossier dans notre système de gestion et de suivi. Il le confie ensuite à un TSE qualifié. Celui-ci rassemble des informations (par exemple, des journaux système) en collaboration avec le client pour procéder à une analyse plus approfondie. Si la demande du client est transmise par e-mail, un TSE commence généralement par répondre par ce même biais. Cependant, il se peut qu'il procède ensuite à un appel de suivi. Dans tous les cas, pour un meilleur diagnostic, le TSE peut être amené à demander une vidéoconférence et à se connecter à l'équipement via notre technologie Remote Assist (RA) sécurisée (voir la section « Technologies de support » ci-après).

Dans la plupart des situations, le TSE sera en mesure de résoudre le problème à partir des informations du client et des données à disposition. Parfois, quand le risque de sécurité est élevé, le dossier peut faire l'objet d'un avancement technique auprès d'ingénieurs plus expérimentés ou spécialisés. Le TSE d'origine reste cependant l'interlocuteur principal.

En plus de cette approche proactive, le support Pure Storage contacte les clients lorsqu'il est nécessaire de mettre à niveau leur version du code Purity. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un problème majeur est découvert sur la version en question. Qu'il s'agisse de procéder à une mise à jour ou d'assister le client dans toute autre opération, par exemple la configuration d'une nouvelle fonctionnalité, l'intervention est programmée à un horaire à la fois pratique et garant d'efficacité.

Le client est tenu au courant de l'évolution du dossier tout au long de l'analyse ou de toute autre procédure. Cependant, une fois le problème résolu, il doit confirmer qu'il est pleinement satisfait de la résolution pour que le dossier puisse être clôturé. Nous lui demandons ensuite de remplir un bref questionnaire, qui lui donne la possibilité de faire un retour.

# TECHNOLOGIES DE SUPPORT

L'environnement d'exploitation de Pure Storage intègre plusieurs fonctionnalités qui favorisent une résolution rapide et efficace des problèmes : Pure1 et Remote Assist. Grâce à ces outils, nos techniciens sont en mesure d'anticiper les problèmes et d'intervenir avant qu'ils ne se manifestent.

Pure1 joue un rôle essentiel dans les stratégies globales de Pure Storage. Il permet à l'équipe de support technique de surveiller chaque appareil connecté et d'identifier les problèmes potentiels de manière proactive. Des journaux sont transmis toutes les 30 s, via une liaison sécurisée, à un serveur de sécurité pour faciliter la détection des baisses de performances et surveiller l'évolution du taux d'erreur. Lorsqu'un problème est détecté, une alerte est générée immédiatement pour une intervention rapide. Les alertes et les opérations de diagnostic sont enregistrées pour assurer un historique des événements importants, utile aux actions de résolution.

Pure1 des informations de diagnostic préliminaire ; mais souvent, il est plus efficace de faire intervenir directement un TSE sur le produit Pure Storage. À ce stade, la fonction Remote Assist (RA) du système d'exploitation permet au TSE de communiquer directement avec l'appareil via une liaison sécurisée. Généralement, une session RA comprend également une conférence vidéo ou téléphonique simultanée. Une fois lancée, elle s'exécute en arrière-plan dans le système d'exploitation du serveur, jusqu'à ce que le client ou le TSE y mette fin, ou qu'elle expire automatiquement.

Pour des raisons de sécurité, la connexion à Pure1 ne permet de transmettre que des données de diagnostic, et en aucun cas d'accéder aux données des clients. Seul l'administrateur local d'un client peut ouvrir une session Remote Assist. De plus, il n'est possible d'activer qu'une seule session à la fois – bien que plusieurs TSE puissent utiliser la même.

## **GESTION DES SYSTÈMES DE SURVEILLANCE, DES ALERTES ET DE PURE1**

Le système Pure1 surveille en permanence les baies FlashArray et FlashBlade associées à des plans de maintenance Premium ou Advanced et pour lesquelles Pure1® Cloud est activé. Il génère des alertes lorsqu'un processus ou un composant nécessite d'être examiné. Suivant le type d'alerte, l'information est transmise au client, au support Pure Storage ou aux deux.

Le support technique Pure Storage surveille toutes les alertes qui indiquent :

- une défaillance de fonctionnement du produit ;
- une perte de données ou un problème d'accès ;
- une dégradation des performances du produit ;
- des modifications d'état visibles sur l'interface utilisateur (UI) ou l'interface de ligne de commande (CLI).

Événements et de processus susceptibles de générer des alertes :

- Perte ou manque d'espace sur le disque SSD
- Perte de mémoire NVRAM
- Contrôleur ou composant défaillant
- UC défaillante
- Température ou ventilateur défaillant(e)
- Câblage SAS défaillant
- Perte du chemin vers le lecteur (interposeur SAS)
- Alerte de début et de fin des goulets d'étranglement
- Alerte de limite de capacité
- Démarrage de la baie

Consultez la liste complète des alertes ici :

- FlashArray [https://support.purestorage.com/?cid=PurityFA\\_Alerts](https://support.purestorage.com/?cid=PurityFA_Alerts)
- FlashBlade [https://support.purestorage.com/?cid=PurityFB\\_Alerts](https://support.purestorage.com/?cid=PurityFB_Alerts)

En cas d'alerte, le support Pure Storage en analyse aussitôt la nature en s'appuyant sur les informations de diagnostic envoyées.

Pour les alertes de niveau critique, une fois l'analyse initiale effectuée par un TSE, le support Pure Storage vous contacte, quelle que soit l'heure ou le jour, sauf instructions contraires expressément transmises par le client sous forme d'un refus de contact.

**Note** : Dans la mesure où l'analyse suivant l'alerte initiale peut prendre du temps, la première prise de contact par le TSE peut être légèrement retardée. De plus, concernant les alertes non critiques, nous ne contactons les clients que si nécessaire, généralement pendant les heures ouvrables. Par exemple, si nous établissons qu'un basculement était « volontaire » et n'a pas de répercussions sur les E/S concernées, nous assurerons le suivi pendant les heures d'ouverture normales.

## PRÉREQUIS POUR L'UTILISATION DES ALERTES

La technologie Pure1 être activée sur tous les serveurs FlashArray ou FlashBlade du client. Les sites non connectés sont considérés comme des sites « dark site » (voir la section « Sites « dark site » non connectés » ci-après).

L'ensemble des services décrits ci-dessus peuvent être assurés 24 h/24, 7 j/7, 365 jours par an. En cas d'alerte critique, le support Pure Storage contactera le représentant désigné par le client. Par conséquent, nous recommandons vivement à nos clients de nous transmettre un alias d'adresse e-mail et un numéro de téléphone (ou de bipeur) destiné à prévenir la totalité de l'équipe responsable du système Pure Array. Cela permet au support Pure Storage de transmettre rapidement les alertes aux bonnes personnes.



## SITES « DARK SITE » NON CONNECTÉS

Certains clients appliquent des exigences de sécurité strictes, qui empêchent que des informations telles que des journaux quittent leurs sites pour être transmis à Pure1. Notre méthode de support est basée sur les informations dont nous disposons sur l'état des serveurs du client, le choix de ne pas utiliser Pure1 limite notre capacité à résoudre les problèmes de manière proactive. Par conséquent, le support Pure Storage s'en remet aux administrateurs du client, qui doivent jouer un rôle nettement plus actif dans la surveillance de l'équipement et, en cas de problème, dans les actions de résolution élémentaires. Pour cela, Pure Storage propose une session de formation, des supports écrits et des outils spécifiques dédiés aux administrateurs présents sur les sites « dark site » non connectés. Nous recommandons vivement à nos clients d'avoir au moins deux administrateurs certifiés par Pure Storage sur chacun de ces sites « dark site ».

Pour en savoir plus sur les services d'assistance concernant les sites « dark site », consultez la session de formation à la gestion des baies FlashArray ([https://support.purestorage.com/FlashArray/Getting\\_Started\\_with\\_FlashArray/FlashArray\\_Management\\_Training\\_Course](https://support.purestorage.com/FlashArray/Getting_Started_with_FlashArray/FlashArray_Management_Training_Course)). La session de certification comporte des vidéos et des exercices pratiques, ainsi qu'un manuel complet sur les méthodes non basées sur une connexion électronique à Pure Storage ou à un site quelconque.

## PORTAIL DE SUPPORT TECHNIQUE PURE STORAGE

Pure Storage gère un portail de support technique client à la pointe de la technologie, disponible à l'adresse <https://support.purestorage.com>. Il est accessible via un navigateur sur ordinateur, tablette ou smartphone, avec une procédure d'authentification unique sur toutes les sections du site. Si vous êtes déjà client, votre équipe clientèle a certainement créé un compte à votre attention. Pour toute question ou demande d'assistance, contactez-nous par e-mail à l'adresse [community@purestorage.com](mailto:community@purestorage.com). Les éléments suivants sont accessibles depuis le portail de support technique :

PORTAIL	DESCRIPTION
GESTION	Contrôlez et gérez vos équipements Pure Storage en toute simplicité, où que vous soyez.
CAS	Ouvrez, consultez et mettez à jour vos tickets d'assistance auprès du support Pure Storage.
CONNAISSANCES	Accédez à des notes de version, des guides d'utilisation, des guides d'installation, des conseils en matière de bonnes pratiques ou de dépannage, et bien plus encore.
COMMUNAUTÉ	Discutez avec d'autres membres de la communauté Pure Storage. Posez des questions, partagez des astuces, échangez avec d'autres clients.

# INTERLOCUTEURS DU SUPPORT

Les interlocuteurs désignés sont les seuls à pouvoir échanger avec les techniciens de support de Pure Storage pour le compte de leur entreprise. Mise en place pour garantir la sécurité de nos clients, cette politique garantit que toutes les informations fournies par nos TSE sont reçues et mises en application par des personnes agréées au sein de leur entreprise. Les clients doivent donc nommer les interlocuteurs du support avant d'ouvrir leur premier dossier. Il existe plusieurs types d'interlocuteurs :

<b>PERSONNES AGRÉÉES</b>	<b>DESCRIPTION</b>
PERSONNES AGRÉÉES	Un client peut désigner jusqu'à cinq personnes agréées pour chaque site. Seuls ces contacts désignés peuvent solliciter et recevoir une assistance de la part du support technique Pure Storage. Le client peut demander un compte pour chacune de ces personnes, en envoyant un e-mail au support Pure Storage.
PURE1 ADMIN	L'administrateur Pure1 est la personne autorisée à gérer le support d'une baie FlashArray ou FlashBlade de Pure Storage sur le site du client. L'expert Pure Storage à résidence. L'administrateur Pure1 administre les contacts et assiste les utilisateurs. Grâce à sa connaissance d'un grand nombre de problèmes liés au produit, il détermine si un problème donné peut être résolu localement ou doit être transmis au support Pure Storage.
CONTACTS SECONDAIRES	Les contacts secondaires doivent se trouver sur le même site que l'administrateur Pure1 et être en mesure d'assurer toutes les tâches nécessaires sur les baies FlashArray ou FlashBlade, notamment de contacter le support de Pure Storage et d'ouvrir des sessions RA si nécessaire.

# NIVEAUX DE SÉVÉRITÉ

Le support Pure Storage attribue un niveau de sévérité à chaque nouveau dossier, selon un système d'évaluation formel reposant sur l'impact opérationnel. Si le niveau de sévérité est revu à la hausse, ce niveau supérieur est maintenu jusqu'à la clôture du dossier. Dans le cadre d'un suivi sur le portail Pure1, cette valeur peut être vue comme le niveau de sévérité du dossier.

<b>NIVEAU DE SÉVÉRITÉ</b>	<b>DÉFINITION</b>	<b>RÉPONSE INITIALE</b>	<b>FRÉQUENCE DE MISE À JOUR</b>
NIVEAU 1 URGENT	Impact critique sur un système d'entreprise essentiel qui empêche le fonctionnement de l'entreprise, entraînant une perte de productivité ou un impact financier, y compris la perte ou la corruption de données.	15 minutes	Mises à jour en continu
NIVEAU 2 MAJEUR	Impact majeur sur un système d'entreprise critique avec un fonctionnement réduit ou altéré ayant un impact sur la productivité ou une perte financière.	30 minutes	Mises à jour quotidiennes ou selon ce qui a été convenu
NIVEAU 3 MINEUR	Impact mineur ou dégradation du service du système de l'entreprise ayant un impact sur les fonctions non essentielles avec un impact minimal ou nul sur l'entreprise.	1 h (heures d'ouverture)	Chaque jour ouvrable ou à intervalles convenus
NIVEAU 4 INFORMATIF	Les demandes d'information comprenant une demande de documentation, des questions sur les fonctionnalités du produit ou la configuration.	2 h (heures d'ouverture)	Mises à jour selon ce qui a été convenu

# OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER

## OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER VIA LE PORTAIL SUR INTERNET

Si possible, Pure Storage recommande d'ouvrir chaque nouveau dossier sur le portail de support à l'adresse <http://pure1.purestorage.com/support>. Dans l'écran de gestion du dossier qui s'affiche, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- pour ouvrir un nouveau dossier, cliquez sur le symbole orange (+) en regard de la barre Quick Find (Recherche rapide).
- saisissez le nom d'un dossier dans la barre de recherche pour l'afficher sur le panneau de gauche ;
- pour mettre à jour un dossier existant, ouvrez-le dans la liste des dossiers à droite.

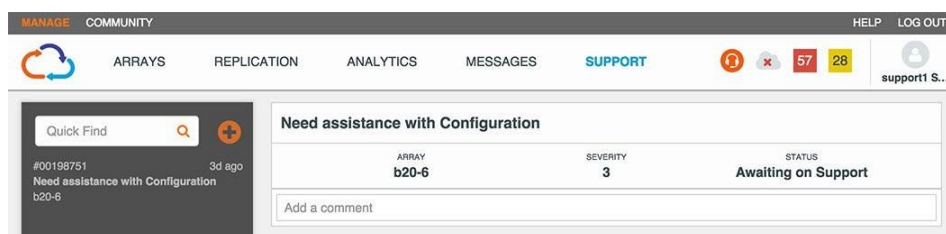


Figure 1 - Écran d'accueil du portail Pure1 Case

À l'ouverture d'un nouveau dossier, saisissez les éléments suivants :

DANS CETTE ZONE	SAISISSEZ CETTE INFORMATION
ARRAY (BAIE)	Si la baie FlashArray ou FlashBlade est configurée pour être gérée via Pure1, le nom de l'appareil s'affiche automatiquement dans la liste déroulante. Sélectionnez-le. Si la fonction Phone Home est activée, le site renseigne également le modèle et la version du système d'exploitation de l'appareil.
INITIATOR OS (SE INITIATEUR)	Si nécessaire, saisissez les informations relatives au système d'exploitation de l'hôte affecté. Cela permet d'accélérer la résolution des problèmes et les recherches.
OBJET DESCRIPTION	Décrivez brièvement le problème en une phrase. Décrivez le problème rencontré en détail. N'hésitez pas à ajouter tout détail utile, notamment les mesures de dépannage que vous avez entreprises ou toute modification de votre environnement.
PRIMARY CONTACT (CONTACT PRINCIPAL)	Dans la liste déroulante des utilisateurs de votre système, sélectionnez le nom de l'interlocuteur à contacter en priorité. Dans la plupart des cas, il s'agit de l'administrateur Pure1.
SECONDARY CONTACT (CONTACT SECONDAIRE)	Si l'administrateur Pure1 n'est pas disponible, le support Pure Storage tentera de se rapprocher du contact secondaire.

**MANAGE** **COMMUNITY** HELP LOG OUT

ARRAYS REPLICATION ANALYTICS MESSAGES **SUPPORT** support1 S...

Quick Find

#00198751 3d ago  
Need assistance with Configuration  
b20-6

### Create a new support case

**INFORMATION**

Array \* pure-m70-2-vir0- 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.

**CONTACTS**

Primary contact \* support1 SPOG

Secondary contact support2 SPOG

Figure 2 - Ouverture d'un nouveau dossier

Une fois les champs remplis, cliquez sur « Create » (Créer) pour soumettre le dossier. L'écran affiche alors la vue de ce dossier. Un numéro s'affiche et un message de confirmation est envoyé (voir Figure 3).

**MANAGE** **COMMUNITY** HELP LOG OUT

ARRAYS REPLICATION ANALYTICS MESSAGES **SUPPORT** support1 S...

Quick Find

#00199074 seconds ago  
Space Question  
pure-m70-2-vir0-b08-33

#00198751 3d ago  
Need assistance with Configuration  
b20-6

### Space Question

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

**Details**

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.

Add a comment

Comment  0/4000

Figure 3 - Vue du dossier

Pour saisir des commentaires supplémentaires, saisissez-les dans la zone dédiée (« Add a comment »), puis cliquez sur le bouton « **Comment** » (Commenter).

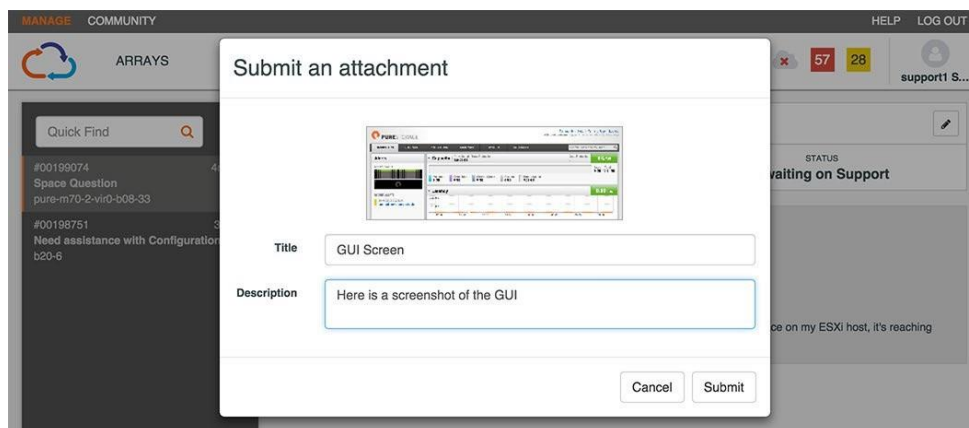


Figure 4 - Fenêtre d'envoi d'une pièce jointe

Pour ajouter une pièce jointe, cliquez sur l'icône en forme de trombone. Une fenêtre vous permettant de charger la ou les pièces jointes s'affiche (voir Figure 4). Il peut s'agir, par exemple, de captures d'écran permettant au support Pure Storage de disposer immédiatement des informations pertinentes.

### **OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER PAR E-MAIL**

Il est également possible de demander une assistance par e-mail pour ouvrir un nouveau dossier. Envoyez votre demande accompagnée de toute information pertinente, notamment de captures d'écran.

À réception, les détails du dossier seront saisis dans le système de suivi de Pure Storage et l'un de nos TSE répondra dans les plus brefs délais. Cette méthode de création d'un nouveau dossier est particulièrement adaptée aux demandes qui ne sont pas urgentes.

### **OUVERTURE D'UN NOUVEAU DOSSIER PAR TÉLÉPHONE**

Lorsque vous contactez le support Pure Storage par téléphone, votre appel est pris en charge par un spécialiste du support client (Customer Support Specialist, CSS) qui vous demande plusieurs informations :

- Numéro de ticket existant, si le problème a déjà été signalé
- Message d'erreur ou d'avertissement exact (si vous avez reçu plus de deux messages, merci de signaler le problème par e-mail)
- Description du problème
- Sévérité du problème en termes d'impact opérationnel

Puis, il affecte le dossier à un TSE qui y répondra dans les plus brefs délais.

## **ACCUSÉ DE RÉCEPTION DU DOSSIER**

Quel que soit le mode de communication, lorsqu'un dossier est ouvert, il est examiné et envoyé via un système de suivi, puis affecté à un TSE. Celui-ci transmet le numéro du dossier à l'interlocuteur désigné par le client, confirme le niveau de sévérité et, si possible, fournit un premier diagnostic – voire une solution. Le client reçoit également un accusé de réception du dossier par e-mail.

# RENFORCEMENT DE LA PRIORITÉ D'UN DOSSIER PAR LE CLIENT

Si, pour quelque raison que ce soit, vous avez le sentiment que le service n'est pas adapté ou pas suffisamment rapide, vous pouvez renforcer la priorité du dossier. Un responsable se penchera sur la question, y apportera la réponse appropriée et suivra le dossier jusqu'à sa résolution. Pour renforcer la priorité d'un dossier, le client dispose de plusieurs méthodes :

- Contactez le support Pure Storage par téléphone et demandez à parler au responsable.
- Envoyez un e-mail à l'adresse [case-escalation@purestorage.com](mailto:case-escalation@purestorage.com) avec le numéro de dossier en référence. Vous devriez recevoir une réponse du responsable du support technique Pure Storage dans les 15 minutes.
- Cliquez sur le lien fourni dans l'un des e-mails qui vous ont été envoyés au sujet du dossier (à la fin de chaque e-mail envoyé par le support Pure Storage, vous trouverez la question suivante, associée à un lien dynamique : « Non satisfait du traitement de ce dossier ? Cliquez ici pour relever son niveau de priorité. »).
- En haut à droite du portail Pure1, cliquez sur **Escalate** (Augmenter le niveau de priorité, voir Figure 5).

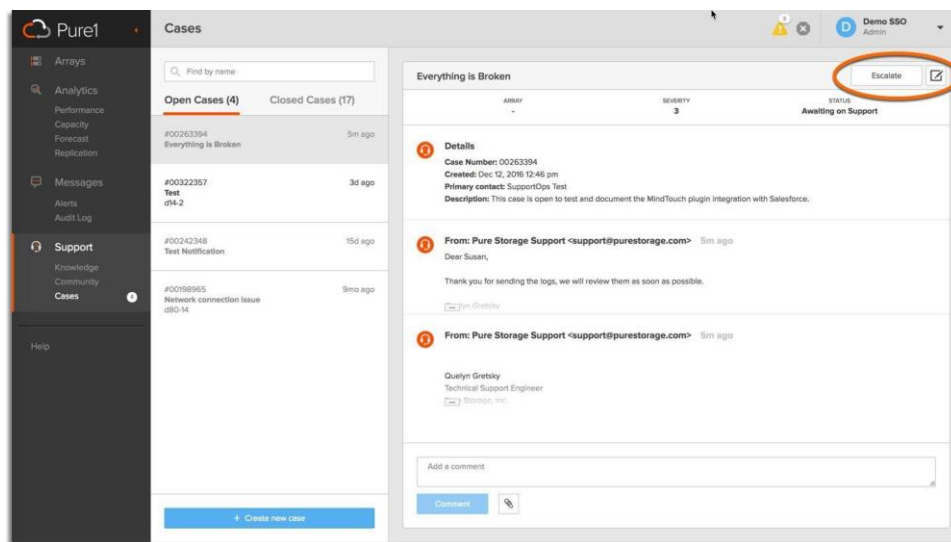


Figure 5 – Bouton « Escalate » (Augmenter le niveau de priorité) sur le portail Pure1 Case

Quelle que soit la méthode de contact, indiquez les informations suivantes dans votre demande :

- Numéro de ticket
- Vos informations de contact
- Un résumé du problème et de la raison pour laquelle sa priorité doit être renforcée

Le responsable du support Pure Storage accordera toute son attention à la question, en discutera avec vous et y apportera la réponse appropriée. En plus de renforcer la priorité du dossier, il suivra étroitement la suite des échanges jusqu'à la résolution du problème.



## REPLACEMENTS DE MATÉRIEL

Le support Pure Storage remplace rapidement tout matériel défectueux. S'il est établi qu'un composant matériel doit être remplacé, le TSE lance la procédure d'envoi de la pièce de rechange et, si nécessaire, détache un technicien sur le terrain pour effectuer le remplacement.

Si un problème matériel survient durant l'installation, un nouvel envoi en urgence peut être effectué à partir du site de production le plus proche, le jour ouvrable suivant.

Si le remplacement du matériel nécessite l'intervention d'un technicien sur le terrain, le client doit fournir toutes les informations nécessaires sur l'emplacement de l'appareil, notamment l'adresse du centre de données et les coordonnées du réseau. Il doit également transmettre toute information sur le système de sécurité du site qui pourrait être nécessaire pour effectuer les réparations.

Une fois le remplacement effectué, le client doit retourner à Pure Storage le composant matériel remplacé, en utilisant l'emballage ayant servi au transport de la pièce de rechange. Pour garantir le bon déroulement de l'expédition, Pure Storage transmettra par e-mail un bordereau de retour prépayé à fixer sur le paquet. Moyennant des frais supplémentaires, le client peut choisir de conserver les unités de mémoire qui étaient installées sur les produits remplacés.

Pour recourir à des services de support dans les pays où Pure Storage ne dispose d'aucun entrepôt de pièces de rechange, le plan de maintenance Pure1 « Basic » peut être une solution. Il permet à Pure Storage d'envoyer des pièces de rechange à partir d'un centre logistique le jour même, bien que la date de livraison ne puisse être garantie.

## PROGRAMME "BUSINESS CRITICAL SERVICES" (BCS)

Le service BCS est une option supplémentaire payante du plan de maintenance Premium, proposée pour des périodes d'un, trois ou douze mois. Il prévoit la mise à disposition de deux personnes pour chaque client :

- un gestionnaire du compte de support (Support Account Manager, SAM), qui assure les services de gestion du compte ;
- un ingénieur de support dédié (Designated Support Engineer, DSE), qui assure les services de support technique.

Le SAM se familiarise avec les besoins du client en matière technique et administrative, et sert d'interlocuteur principal. Le DSE assure la maintenance à distance des baies FlashArray et FlashBlade du client, et met à disposition son expertise sur les environnements, les configurations et les procédures du client.

## **POINTS FORTS DU PROGRAMME BCS**

Voici les points forts du programme BCS :

- Point de contact unique pour la gestion ou les dossiers soumis au support technique
- Une connaissance approfondie de l'environnement du client
- Assistance à distance pour l'administration du système FlashArray ou FlashBlade
- Assistance proactive en termes de support, de maintenance et de résolution des problèmes
- Transfert de connaissances et assistance technique pour le personnel du client

## **FONCTIONS ET AVANTAGES DU PROGRAMME BCS**

Chaque client est en contact direct avec un ingénieur de support expérimenté qui comprend l'environnement informatique dans lequel le système FlashArray ou FlashBlade est installé.

Le SAM est le principal point de contact en matière de gestion du support :

- il fait office d'interlocuteur privilégié pour les communications avec le support Pure Storage ;
- il dispose d'une connaissance approfondie des environnements, des exigences, du calendrier et du personnel du client ;
- il détermine les critères de réussite critiques avant la mise en œuvre, puis tient le client informé de l'évolution ;
- en tant qu'agent de liaison avec le support, il supervise l'installation des technologies Pure Storage ;
- si nécessaire, il fait intervenir des experts techniques (mise en œuvre, intégration, architectes de solution, formation technique, etc.).

Le DSE apporte son aide au client de plusieurs manières :

- chaque semaine, il appelle le client dans le but de faire un point sur les problèmes non résolus ainsi que sur la santé et les performances des systèmes FlashArray et FlashBlade ;
- de manière proactive, il réalise des analyses hebdomadaires pour rechercher les problèmes connus sur les baies FlashArray du client, présente les résultats et propose un plan d'action si des problèmes sont détectés ;
- il résout les problèmes.

# **RÉTABLISSEMENT DE PRESTATIONS ET RENOUVELLEMENTS**

En cas de suspension des services de support en raison d'un non-renouvellement ou d'une violation de l'accord de support, quelle que soit la durée de cette suspension, vous pouvez rétablir les services en vous acquittant du montant total des sommes dues, des frais à régler et des pénalités de rétablissement. Si le rétablissement se fait dans un délai d'un trimestre, nous nous réservons la possibilité de renoncer aux frais et aux pénalités de rétablissement. Notre équipe chargée des renouvellements vous guidera tout au long du processus.

© 2020 PURE STORAGE, INC. Tous droits réservés. Pure Storage, Pure1 et le logo Pure Storage sont des marques commerciales ou des marques déposées de Pure Storage aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres sociétés, produits et services peuvent être des marques commerciales ou des marques de leurs propriétaires respectifs.

Les produits Pure Storage décrits dans ce document font l'objet d'un accord de licence qui en restreint l'utilisation, la copie, la distribution et la décompilation/rétro-ingénierie. L'utilisation des produits Pure Storage décrits dans ce document doit respecter les termes de l'accord de licence. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable de Pure Storage et de ses concédants éventuels. Pure Storage se réserve le droit d'apporter des améliorations et/ou des modifications aux produits Pure Storage et/ou aux programmes décrits dans ce document, à tout moment et sans notification.

CE DOCUMENT EST FOURNI « EN L'ÉTAT ». IL NE CONTIENT AUCUNE CONDITION, DÉCLARATION NI GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, ET NOTAMMENT AUCUNE GARANTIE IMPLICITE QUANT À LA QUALITÉ MARCHANDE, L'APTITUDE À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE OU L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, SAUF SI CETTE DISPOSITION EST CONTRAIRE À LA LOI. PURE STORAGE NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS LIÉS À LA FOURNITURE, L'EXÉCUTION OU L'UTILISATION DU PRÉSENT DOCUMENT. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS.

Pure Storage, Inc.

Ventes | [france@purestorage.com](mailto:france@purestorage.com)  
Presse | [france@purestorage.com](mailto:france@purestorage.com)  
Informations générales |  
[info@purestorage.com](mailto:info@purestorage.com)

32, rue Guersant  
75017 Paris