



GUÍA DE SOPORTE

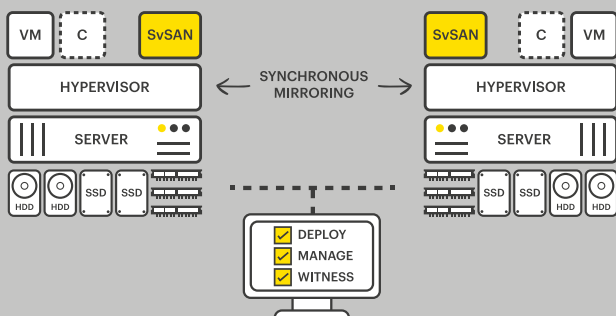
BIENVENIDO A STORMAGIC

¡GRACIAS POR ELEGIR STORMAGIC!

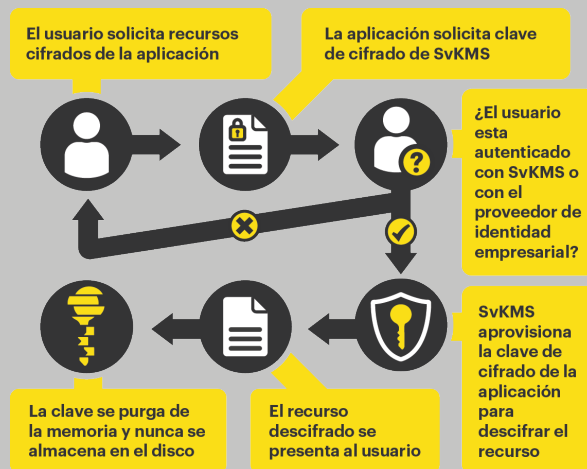
Los servicios de soporte de StorMagic ofrecen un servicio global comprensivo que no obtendrá con otras compañías. El equipo de servicios de StorMagic está aquí para ayudarle con una solución fiable, flexible y fiable.

Este plan de soporte proporciona números de contacto, recursos y orientación para ayudarle a obtener el mejor soporte posible cuando y donde lo necesite.

StorMagic SvSAN simplifica el almacenamiento en el perímetro, lo que le permite ejecutar sus aplicaciones con facilidad y un tiempo de actividad del 100 %. SvSAN virtualiza el almacenamiento SAN como dispositivos de disco espejados a nivel de bloque presentados a través de iSCSI y se pueden ejecutar en dos, tres o más nodos.



StorMagic SvKMS proporciona una solución sólida de gestión de claves de cifrado que se adapta a cualquier entorno. SvKMS soporta ciclos de vida completos para las claves de cifrado, desde el inicio hasta la retirada y destrucción, para garantizar el cumplimiento y los mandatos de proceso.



¿NECESITA AYUDA?

TU PRIMER PASO

Acceda al manual web en línea:
stormagic.com/manual

Acceda a la base de conocimientos en línea:
support.stormagic.com

El portal de soporte (support.stormagic.com) permite al cliente realizar un seguimiento del progreso de las solicitudes de soporte, actualizar el ticket y cerrar el ticket.

Se requiere una cuenta de correo electrónico con un contrato de soporte de StorMagic válido asignado para acceder al sitio.

Cree cuentas adicionales enviando un correo electrónico a support@stormagic.com. Esto generará automáticamente credenciales que luego se pueden restablecer iniciando sesión o mediante el enlace "Forgot my Password".

Name:

Your name... *

E-Mail:

Your email... *

Phone number:

USA (+1) [dropdown] [text: xxxx-xxx-xxxx] *

License key:

[text:]

Product:

☐ StorMagic SvSAN

☐ StorMagic SvKMS

Fields with "*" are required

Please select product...

This site is protected by reCAPTCHA v3 and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

TU SEGUNDO PASO

¿Aún no encuentras la respuesta?

Los clientes con contratos de mantenimiento válidos y activos pueden enviar una solicitud de soporte.

GOLD

En línea / correo electrónico

Enviar una solicitud de servicio en línea:
support.stormagic.com

Enviar por correo electrónico una solicitud de servicio:
support@stormagic.com

PLATINUM

En línea / correo electrónico (como arriba)

Soporte global para problemas de gravedad 1 y 2 las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Enlace directo al formulario de participación platino:
link.stormagic.com/platinum

Complete el formulario en línea para acceder al código PIN del teléfono para acceder directamente a un ingeniero de StorMagic (Figura 1)



TRABAJAR CON EL SOPORTE TÉCNICO DE STORMAGIC

ANTES DE PONERSE EN CONTACTO CON SOPORTE TÉCNICO

Para ayudar a los técnicos de soporte a determinar y resolver rápidamente el problema, asegúrese de incluir la siguiente información al generar un ticket:

- Derecho de soporte de software (por ejemplo, claves de licencia o contrato de mantenimiento)
- El impacto comercial del problema. Clasificación de gravedad según nuestro ciclo de vida de la política de soporte: stormagic.com/pdf/Support_policy_lifecycle.pdf
- Una descripción del problema. Ser capaz de articular el problema y los síntomas antes de ponerse en contacto con el soporte ayuda a acelerar el proceso de resolución de problemas.

También debe incluir tanta información de antecedentes útil como sea posible, incluyendo:

- ¿Cuándo ocurrió el problema o se notó por primera vez? (fecha/hora)
- ¿Ha ocurrido el problema anteriormente?
- ¿Qué pasos condujeron al fracaso?
- ¿Qué síntomas se reportan?
- ¿Cuándo se informaron los síntomas? (fecha/hora)
- Qué pasos se han tomado hasta ahora (por ejemplo, host1 reiniciado, VSA1 apagado, etc. y cuándo ocurrió esto)
- Información previa a la recaudación del boleto
- Qué errores o advertencias se han activado con SvSAN
- Interfaz web de VSA (conecte un navegador al nombre de host o dirección IP de VSA)
- Alertando a través de:
- SNMP, SMTP, registros de eventos del hipervisor, RSYSLOG
- Problemas conocidos con el entorno: disco fallido, etc.
- ¿Se puede volver a crear el problema?

CONTRATO DE LICENCIA DE USUARIO FINAL

stormagic.com/licensing



IMPORTANTE

StorMagic no es responsable de la pérdida de datos y no está obligado a aconsejarle o recordarle sobre la copia de seguridad (backup), la seguridad u otros procedimientos adecuados.

RECOPILACIÓN Y ENVÍO DE REGISTROS (LOGS)

Los registros o logs de los VSA de StorMagic SvSAN se pueden recuperar mediante el siguiente procedimiento:

- Con un navegador web compatible, inicie sesión en el nombre de host o la dirección IP de VSA con credenciales válidas
- Después de iniciar sesión correctamente, se mostrará la pantalla "Inicio"
- Desde la página "Inicio", navegue a la página "System" desde el menú superior
- En el panel "Actions" de la izquierda, haga clic en "System Diagnostics"
- Desde la página "System Diagnostics", se ofrece un enlace para descargar
- Haga clic en "Click here to download" (Figura 2) para comenzar a descargar los archivos de registro del dispositivo (Figura 3)
- Repita para cada VSA que sea relevante para el problema
- Cargue sus archivos de registro en: link.stormagic.com/upload

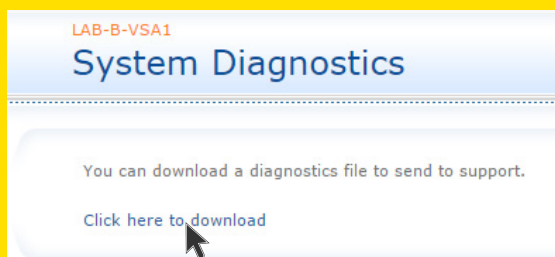


Figure 2

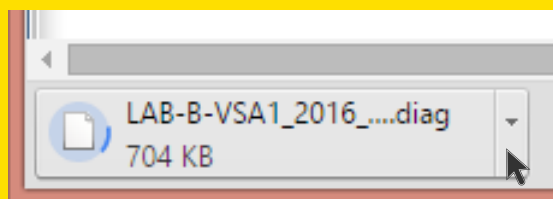


Figure 3