

SUORTE TÉCNICO DE SOFTWARE – LIMITES DO PRODUTO

INTRODUÇÃO

Este documento descreve as limitações e os limites conhecidos da oferta de Suporte Técnico de Software e é considerado parte integrante da Descrição do Serviço de Suporte Técnico de Software. As limitações aqui descritas esclarecem o escopo do suporte, delinham cenários onde serviços adicionais podem ser necessários e ajudam a estabelecer expectativas específicas do produto sobre o que está e o que não está incluído na oferta padrão do serviço. Isso garante transparência tanto para o Cliente quanto para as equipes de suporte, além de apoiar uma colaboração eficiente na resolução de incidentes relacionados ao software.

CONTENTS

SISTEMAS OPERACIONAIS E HYPERVISORES	3
A. IBM AIX.....	3
B. Oracle Linux.....	4
C. Oracle Solaris.....	5
D. Red Hat Enterprise Linux	6
E. SUSE Linux Enterprise Server	7
F. Soluções VMware	8
INFRAESTRUTURA HIPERCONVERGIDA.....	12
A. HPE SimpliVity.....	12
B. Nutanix (incluindo Nutanix Cloud Infrastructure, Nutanix Cloud Manager e Nutanix Unified Storage).....	13
C. Suporte Técnico VxRail	14
ARMAZENAMENTO.....	17
A. Dell PowerScale.....	17
B. Dell PowerStore	17
C. Dell PowerVault MD.....	17
D. Dell Compellent SC.....	18
E. Dell Compellent FS – FS8600	18
F. Dell Data Domain & PowerProtect.....	18
G. Dell EqualLogic	19
H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax.....	19
I. Dell XtremIO X1 & X2.....	19
J. Dell VNX & Unity	20
K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6.....	20
L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6	21 21
M. Dell Clariion.....	21
N. Dell Celerra.....	22
O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series	22
P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS	22
Q. IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & Sistemas de Armazenamento SVC	23 23
R. IBM Automated Tape Libraries & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx	23
S. HPE Primera.....	23
T. HPE 3PAR.....	24
U. HPE Nimble CS, AFxxxx, AFxx & HF Series.....	24

SISTEMAS OPERACIONAIS E HYPERVISORES

 A. IBM AIX

 1. Áreas de Suporte Incluídas no Escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Panics e Travamentos do Kernel	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo em questões relacionadas ao sistema operacional quando o sistema enfrenta panics do kernel, causando travamentos e reinicializações inesperadas.
Suporte para Conflitos de Dependências de Pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando surgem conflitos devido à instalação, atualização ou remoção de pacotes relacionados ao sistema operacional.
Falhas nos Serviços do SRC (System Resource Controller)	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando serviços do sistema gerenciados pelo SRC falham ao iniciar, param inesperadamente ou apresentam comportamento errático.
Suporte para Problemas de Rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando interfaces ou serviços de rede (ex.: sshd, etc.) não funcionam corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.
Suporte para Erros de Armazenamento e Sistema de Arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando ocorrem problemas em dispositivos de disco do sistema, LVM, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Travamentos de Software ou Aplicativos	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo ao nível do sistema operacional apenas após um aplicativo travar ou falhar ao executar corretamente, causando interrupções nos serviços. O suporte do fornecedor apropriado relacionado ao aplicativo/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo em questões quando o alto uso de swap ou a exaustão da memória virtual levam à degradação de desempenho ou travamentos de aplicativos.

SERVIÇOS/RECURSOS	INCLUÍDO NO ESCOPO
SMIT (System Management Interface Tool)	Sim
Partições de Trabalho (WPARs)	Sim
Atualização ao Vivo do Kernel (LKU)	Sim
PowerVM	Sim
AIX Live Update	Sim
JFS2 (Sistema de Arquivos com Registro 2) & JFS	Sim
Particionamento Lógico Dinâmico (DLPAR)	Sim
Inicialização Segura	Sim
RBAC (Controle de Acesso Baseado em Função) e Superuser Do	Sim
AIX Toolbox for Linux Applications	Sim
Suporte a Network File System (NFS) & CIFS	Atividades suportadas no servidor em escopo
Ferramentas de Monitoramento de Desempenho (nmon, topas, vmstat, iostat)	Sim
IBM AIX Runtime Expert	Sim
Registro de Erros (errpt, errlogger)	Sim
Recursos de Segurança Integrados (IPSec, SSL, Kerberos, LDAP)	Atividades suportadas no servidor em escopo
Execução Confiável do AIX	Sim
Agendamento Cron & At	Sim
Controle de Recursos & Gerenciamento de Políticas (RSET, WLM)	Sim

SERVIÇOS/RECURSOS	INCLUÍDO NO ESCOPO
System Resource Controller (SRC)	Sim
Expansão de Memória Ativa (AME)	Sim
AIX Network Installation Manager (NIM)	Assistência com problemas no uso do NIM. Atividades de configuração/instalação estão fora do escopo.
Logical Volume Manager (LVM)	Sim
AIX Object Data Manager (ODM)	Sim
Electronic Service Agent (ESA)	Sim
Secure Shell (SSH)	Sim
Gerenciamento de Memória Virtual do AIX	Sim
Backup de Interface de Rede (NIB)	Sim
Multipath I/O (MPIO) do AIX	Sim
Suporte a Fibre Channel do AIX	Sim
Drivers de Dispositivo e Extensões do Kernel do AIX	Sim

2. Atividades Fora do Escopo

- Preparação de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, mas não limitado a, planejamento relacionado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos.
- Instalação, configuração inicial de qualquer sistema ou tarefas administrativas diárias, incluindo, mas não limitado a, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gestão de credenciais de contas no sistema, verificações de integridade e desempenho do sistema, backups e atividades de restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/ download ou implementação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou atualizações de versões menores/maiores. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar os patches, a PPT ajudará caso o cliente enfrente problemas no processo de aplicação dos patches.
- Solução de problemas durante uma ativação ou teste de recuperação de desastres ao vivo.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionados a um aplicativo ou produto (geralmente de terceiros) que não seja baseado em sistema operacional.
- Compra, ativação e resolução de conformidade de licenças
- Problemas de Compatibilidade de Software e Aplicativos
- Suporte a Automação e Orquestração
- Gerenciamento de Patches e Programação/Coordenação de Atualizações
- Hospedagem e Gerenciamento de Aplicações
- Análise e/ou Otimização de Desempenho
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não limitado a, atualização de registros de mudanças ou participação em reuniões de CAB.
- Problemas subjacentes de hardware.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e Alertas
- ITSM (Integração com Sistema de Tickets)
- Atividades de Reforço de Segurança do Sistema
- Clusterização
- Virtual I/O Server
- Suporte para iSeries

B. Oracle Linux

1. Áreas de Suporte Incluídas no Escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Panics e Travamentos do Kernel	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo em questões relacionadas ao sistema operacional quando o sistema enfrenta panics do kernel, causando travamentos e reinicializações inesperadas.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Conflitos de Dependências de Pacotes	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando surgem conflitos devido à instalação, atualização ou remoção de pacotes usando yum ou dnf, relacionados ao sistema operacional.
Falhas em Serviços (Problemas com Systemd)	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando serviços gerenciados pelo systemd falham ao iniciar, param inesperadamente ou apresentam comportamento errático.
Suporte para Problemas de Rede	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando interfaces ou serviços de rede (ex.: sshd, etc.) não funcionam corretamente, resultando em problemas de conectividade no sistema operacional.
Suporte para Erros de Armazenamento e Sistema de Arquivos	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo quando ocorrem problemas em partições de disco do sistema, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Negação de Permissões do SELinux	Suporte para solução de problemas quando o SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, causando mau funcionamento de aplicativos ou falhas em serviços.
Travamentos de Software ou Aplicativos	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo ao nível do sistema operacional apenas após um aplicativo travar ou falhar ao executar corretamente, causando interrupções nos serviços. O suporte do fornecedor apropriado relacionado ao aplicativo/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap	Solução de problemas e fornecimento de suporte corretivo em questões quando o alto uso de swap ou a exaustão da memória virtual levam à degradação de desempenho ou travamentos de aplicativos.

2. Atividades Fora do Escopo

- Preparação de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer atividades associadas.
- Trabalho de projeto, incluindo, mas não limitado a, planejamento relacionado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos
- Instalação, configuração inicial de qualquer sistema ou atividades administrativas diárias, incluindo, mas não se limitando a, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gestão de credenciais de contas no sistema, verificações de integridade e desempenho do sistema, backups e atividades de restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou implementação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou atualizações de versões menores/maiores. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar os patches, a PPT ajudará caso o cliente enfrente problemas no processo de aplicação dos patches.
- Resolução de problemas de quaisquer questões durante uma invocação de recuperação de desastres ao vivo ou teste.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado no sistema operacional (geralmente de terceiros).
- Compra, ativação e resolução de conformidade de licenças.
- Questões de compatibilidade de software e aplicativos.
- Suporte a Automação e Orquestração.
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações.
- Hospedagem e Gerenciamento de Aplicativos.
- Análise e/ou Otimização de Desempenho.
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não se limitando a, atualização de registros de mudanças ou participação em reuniões do CAB.
- Problemas relacionados ao hardware subjacente.
- Problemas em redes LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e Alerta.
- ITSM (Integração com Sistemas de Ticket).
- Atividades de Endurecimento de Segurança do Sistema.
- Clusterização.

C. Oracle Solaris.

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo.

ENTREGÁVEIS.	DESCRIÇÃO.
Suporte para Panics e Quedas de Kernel.	Resolução de problemas e suporte de remediação em questões relacionadas ao sistema operacional quando ocorrerem panics no kernel, causando quedas e reinicializações inesperadas.
Suporte para Conflitos de Dependência de Pacotes.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando surgirem conflitos devido à instalação, atualização ou remoção de pacotes, relativos ao sistema operacional.
Falhas de Serviço.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando os serviços do sistema falharem ao iniciar, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento irregular.
Suporte para Problemas de Rede.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando as interfaces de rede ou serviços (ex.: sshd etc.) não estiverem funcionando corretamente, causando problemas de conectividade dentro do sistema operacional.
Suporte para Problemas de Armazenamento e Erros de Sistema de Arquivos.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando ocorrerem problemas nos dispositivos de disco do sistema, LVM, ZFS, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Falhas de Software ou Aplicativos.	Resolução de problemas e suporte de remediação somente a nível do sistema operacional após a falha ou execução inadequada de um aplicativo, causando interrupções no serviço. O suporte apropriado do fornecedor relacionado ao aplicativo/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap.	Resolução de problemas e suporte de remediação em questões quando o uso elevado de swap ou o esgotamento da memória virtual levar a uma degradação de desempenho ou falhas de aplicativos.

2. Atividades Fora do Escopo.

- Elaboração de relatórios de Análise da Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Trabalhos de projeto, incluindo, mas não se limitando a, planejamento associado com novos servidores, sistemas e serviços; instalações, movimentações e migrações de sistemas e aplicativos.
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas diárias de administração de sistemas, incluindo, mas não se limitando a, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas do sistema, verificações de integridade do sistema e análise de desempenho, atividades de backup e restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou à implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou atualizações de versão menor/maior. Embora o cliente seja totalmente responsável por obter e implementar os patches, a PPT fornecerá assistência caso o cliente tenha problemas durante o processo de aplicação dos patches.
- Resolução de problemas de quaisquer questões durante uma invocação de recuperação de desastres ao vivo ou teste.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a uma aplicação ou produto não baseado no sistema operacional (geralmente de terceiros).
- Compra, ativação e resolução de conformidade de licenças.
- Questões de compatibilidade de software e aplicativos.
- Suporte a Automação e Orquestração.
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações.
- Hospedagem e Gerenciamento de Aplicativos.
- Análise e/ou Otimização de Desempenho.
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não se limitando a, a atualização de registros de mudanças ou a participação em reuniões do Conselho Consultivo de Mudanças (CAB).
- Problemas relacionados ao hardware subjacente.
- Problemas em redes LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e Alertas.
- ITSM (Integração com Sistemas de Ticket).
- Atividades de Endurecimento de Segurança do Sistema.
- Clusterização.
- Desenvolvimento de programação, scripts e/ou codificação.

D. Red Hat Enterprise Linux.

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo.

ENTREGÁVEL.	DESCRIÇÃO.
Suporte para Panics e Quedas de Kernel.	Resolução de problemas e suporte de remediação em questões relacionadas ao sistema operacional quando ocorrerem panics no kernel, causando quedas e reinicializações inesperadas.
Suporte para Conflitos de Dependência de Pacotes.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando surgirem conflitos devido à instalação, atualização ou remoção de pacotes utilizando yum ou dnf, relativos ao sistema operacional.
Suporte para Desempenho Lento ou Contenção de Recursos.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando o sistema ou aplicações específicas estiverem funcionando lentamente devido ao alto uso de CPU, memória ou disco.
Falhas de Serviço (Problemas com Systemd).	Resolução de problemas e suporte de remediação quando serviços gerenciados pelo systemd falharem ao iniciar, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento irregular.
Suporte para Problemas de Rede.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando as interfaces de rede ou serviços (por exemplo, sshd, httpd) não funcionarem corretamente, levando a problemas de conectividade.
Suporte para Problemas de Armazenamento e Erros de Sistema de Arquivos.	Resolução de problemas e suporte de remediação quando ocorrerem problemas com partições de disco, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Negativas de Permissões do SELinux	O SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, causando mau funcionamento de aplicativos ou falhas em serviços.
Suporte para Problemas de Autenticação e Gerenciamento de Usuários	Resolução de problemas e suporte de remediação quando surgirem questões com autenticação de usuários, políticas de senhas ou autenticação centralizada (por exemplo, LDAP, Kerberos).
Problemas de Compatibilidade de Hardware	Resolução de problemas e/ ou suporte de remediação em questões quando componentes de hardware (por exemplo, adaptadores de rede, controladoras de armazenamento, GPUs) não funcionam corretamente ou são incompatíveis com a versão atual do RHEL.
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap	Resolução de problemas e suporte de remediação em questões quando o uso elevado de swap ou o esgotamento da memória virtual leva a uma degradação de desempenho ou falhas de aplicativos.

2. Atividades Fora do Escopo

- Elaboração de relatórios de Análises de Causa Raiz (RCA).
- Não há suporte para trabalhos de projeto.
- Instalação, administração diária de sistemas ou configuração inicial de quaisquer sistemas.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou implantação de patches de software para quaisquer sistemas, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou atualizações de versão menor/maior. No entanto, a PPT prestará suporte em problemas encontrados durante o processo de atualização, desde que tenha sido conduzido de forma responsável pelo Cliente.
- Resolução de problemas de quaisquer questões durante uma invocação de recuperação de desastres ao vivo ou teste.
- Atividades relacionadas à movimentação, remoção ou substituição de sistemas.
- Qualquer instalação, configuração ou resolução de problemas relacionados a uma aplicação ou produto não baseado no sistema operacional (geralmente de terceiros).

E. SUSE Linux Enterprise Server

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Panics e Quedas de Kernel	Resolução de problemas e suporte de remediação em questões relacionadas ao sistema operacional quando ocorrerem panics no kernel, causando quedas e reinicializações inesperadas.
Suporte para Conflitos de Dependência de Pacotes	Resolução de problemas e suporte de remediação quando surgirem conflitos devido à instalação, atualização ou remoção de pacotes utilizando Zypper, relativos ao sistema operacional.
Falhas de Serviço (Problemas com Systemd)	Resolução de problemas e suporte de remediação quando serviços gerenciados pelo systemd falharem ao iniciar, pararem inesperadamente ou apresentarem comportamento irregular.

ENTREGÁVEIS	DESCRIÇÃO
Suporte para Problemas de Rede	Resolução de problemas e suporte de remediação quando as interfaces de rede ou serviços (por exemplo, sshd, etc.) não funcionarem corretamente, levando a problemas de conectividade dentro do sistema operacional.
Suporte para Problemas de Armazenamento e Erros de Sistema de Arquivos	Resolução de problemas e suporte de remediação quando ocorrerem problemas nas partições de disco, sistemas de arquivos ou dispositivos de armazenamento, como sistemas de arquivos corrompidos, I/O lento ou erros de falta de espaço.
Negações de Permissão do SELinux	Suporte para solução de problemas quando o SELinux (Security-Enhanced Linux) nega acesso a recursos, causando mau funcionamento de aplicativos ou falha de serviços.
Falhas de Software ou Aplicativos	Solução de problemas e suporte corretivo em nível de sistema operacional somente após um aplicativo falhar ou não executar corretamente, causando interrupções no serviço. O suporte apropriado do fornecedor relacionado ao aplicativo/software ainda precisará ser acionado pelo Cliente.
Suporte para Problemas de Memória Virtual e Swap	Solução de problemas e suporte corretivo em casos onde o uso elevado de swap ou o esgotamento da memória virtual leva a uma degradação de desempenho ou falhas de aplicativos.

2. Atividades Fora do Escopo

- Preparação de relatórios de Análise de Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades relacionadas.
- Trabalhos de projeto, incluindo, mas não se limitando a, planejamento associado a novos servidores, sistemas e serviços; instalações, mudanças e migrações de sistemas e aplicativos.
- Instalação, configuração inicial de quaisquer sistemas ou tarefas administrativas diárias, incluindo, mas não se limitando a, manutenção de sistemas de arquivos, gerenciamento de impressoras, gerenciamento de credenciais de contas de sistema, verificações de integridade e revisões de desempenho do sistema, backups e atividades de restauração, conformidade de segurança, documentação e treinamento.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou implantação de patches de software para qualquer sistema, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versão menores/maiores. Enquanto o cliente é totalmente responsável por obter e implementar os patches, a PPT assistirá caso o cliente enfrente problemas no processo de aplicação de patches.
- Solução de problemas de qualquer incidente durante uma invocação de recuperação de desastre ao vivo ou um teste.
- Qualquer instalação, configuração, solução de problemas, remoção ou substituição relacionada a um aplicativo ou produto que não seja baseado em sistema operacional (normalmente de terceiros).
- Compra, ativação e resolução de conformidade de licenças
- Problemas de Compatibilidade de Software e Aplicativos
- Suporte a Automação e Orquestração
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações
- Hospedagem e Gerenciamento de Aplicativos
- Análise e/ou Otimização de Desempenho
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não se limitando a, atualização de registros de mudança ou participação em reuniões do Comitê Consultivo de Mudanças (CAB).
- Problemas relacionados ao hardware subjacente.
- Problemas de rede LAN/WAN/SAN.
- Monitoramento e Alertas
- Integração com Sistemas ITSM (Gerenciamento de Chamados)
- Atividades de Endurecimento de Segurança de Sistemas
- Clustering
- Programação, scripting e/ou codificação

F. Soluções VMware

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
Análise de Logs de Erro	Fornecendo suporte técnico para análise de logs de sistema e aplicativos para identificar a causa dos erros.	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
Consultas sobre Gerenciamento de Usuários do vCenter	Fornecimento de suporte técnico para adicionar, remover ou modificar usuários e grupos dentro do ambiente VMware do Cliente.	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Consultas sobre Gerenciamento de Datastore	Fornecimento de suporte técnico para gerenciar a capacidade de modo que funcione de maneira ideal.	Sim	Sim	Não	Não	Não	Não
Consultas sobre Gerenciamento de Cluster	Fornecimento de suporte técnico para configuração de melhores práticas no cluster para maximizar o desempenho e a resiliência dentro do ambiente do Cliente.	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Consultas sobre Gerenciamento de Host	Fornecimento de suporte técnico para configuração de melhores práticas em hosts ESXi para maximizar o desempenho e a resiliência dentro do ambiente do Cliente.	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Consultas de Desempenho no vCenter	Fornecimento de suporte técnico para ajuste de desempenho, garantindo que o ambiente do cliente funcione com desempenho ideal.	Sim	Sim	Sim	Não	Não	Não
Consultas sobre Criação de Máquinas Virtuais e Gerenciamento de Templates	Fornecimento de suporte técnico para criação e atualização de modelos de máquinas virtuais a partir dos quais a infraestrutura virtual do Cliente será implantada.	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
Revisão da Configuração de Recuperação de Desastres (DR)	Problemas que surgem durante a configuração ou após a execução de um processo de recuperação de desastres (DR), onde o SRM não consegue gerenciar efetivamente o failover para um site secundário.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Cenários de Teste de Failover/ Testes de DR Não Disruptivos	Problemas que surgem durante a simulação de failover de máquinas virtuais (VMs) de um site principal (produção) para um site de recuperação (disaster recovery) para validar planos de recuperação de desastres (DR) sem afetar o ambiente de produção.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Replicação Geográfica de Workloads	Problemas que surgem durante o processo de replicação de máquinas virtuais (VMs) e seus dados associados entre sites geograficamente dispersos.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Failback Automatizado de VMs	Problemas encontrados durante o processo de retorno automático de máquinas virtuais (VMs) de um site de recuperação para o site principal (ou original) de produção após a resolução de um evento de failover planejado ou desastre.	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
Consultas sobre Configuração de Appliances do Horizon	Orientação para examinar e interpretar logs de erro gerados por vários componentes dentro do ambiente VMware Horizon.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Gerenciamento de Usuários no Horizon VDI	Orientação para configurar e personalizar vários componentes e configurações dentro do ambiente VMware Horizon para atender aos requisitos e preferências específicas da organização do cliente.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
Consultas de Desempenho no Horizon	Orientação sobre gerenciamento de contas de usuários, direitos de acesso, autorizações e perfis dentro do ambiente VMware Horizon. Isso inclui várias tarefas e capacidades destinadas a controlar o acesso dos usuários a desktops virtuais, aplicativos publicados e recursos, garantindo uma experiência segura e contínua para o usuário.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Consultas sobre Implantação/Gerenciamento de Desktops Virtuais	Orientação sobre monitoramento, otimização e garantia do desempenho do ambiente VMware Horizon para proporcionar uma experiência de desktop virtual e aplicativo responsiva e confiável para os usuários finais.	Não	Não	Não	Não	Não	Sim
Falhas do Motor de Serviços	Fornecimento de suporte técnico para investigar e resolver falhas do motor de serviços, incluindo não registro, falhas ou esgotamento de recursos.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Instabilidade de Serviços Virtuais	Fornecimento de suporte técnico para diagnosticar e estabilizar serviços virtuais que estão intermitentemente fora do ar, com rotas mal configuradas ou incapazes de alcançar membros do pool backend.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Desvios de Configuração/Erros de Sincronização	Fornecimento de suporte técnico para detectar e resolver inconsistências de configuração entre nós controladores ou entre GUI, CLI e estado em tempo de execução.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Problemas de Integração com APIs ou Automação	Fornecimento de suporte técnico para resolver problemas de integração com ferramentas de orquestração ou scripts personalizados, garantindo que fluxos de trabalho automatizados usando APIs AVI funcionem de maneira confiável e conforme esperado.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas na Execução de Fluxos de Trabalho (Apenas para o Aria Automation Orchestrator)	Fornecimento de suporte técnico para identificar e resolver falhas na execução de fluxos de trabalho.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Problemas de Saúde do Appliance ou Serviço do Aria Automation Orchestrator	Fornecimento de suporte técnico para avaliar e restaurar a saúde do appliance ou do serviço do Aria Automation Orchestrator, incluindo solução de problemas no Java Virtual Machine (JVM), alto uso de recursos ou reinicializações do serviço.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas na Automação de Implantação (Aria Automation Orchestrator)	Fornecimento de suporte técnico para diagnosticar e resolver falhas de automação em fluxos de trabalho de provisionamento ou implantação de recursos.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Desbalanceamento de Cluster ou Falhas em Nós (Aria Operations)	Fornecimento de suporte técnico para identificar e corrigir desbalanceamentos de cluster ou falhas em nível de nó.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Uso de Heap e Pressão no JVM	Fornecimento de suporte técnico para ajuste do JVM e da memória para reduzir reinicializações de serviço e degradação de desempenho.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	VSPHERE E VCENTER	VSAN	REDE NSX	SITE RECOVERY MANAGER	ARIA	HORIZON
Tentativas Falhas de Recuperação ou Rebalanceamento	Oferecendo suporte técnico para problemas encontrados ao restaurar o balanceamento do cluster e recuperar nós com falhas.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não
Falhas de Pacotes de Gerenciamento ou Adaptadores	Oferecendo suporte técnico para problemas encontrados ao diagnosticar e restaurar integrações falhas com pacotes de gerenciamento ou adaptadores, garantindo a coleta contínua de dados de sistemas críticos como vCenter e NSX.	Não	Não	Não	Não	Sim	Não

2. Componentes Aria no Escopo

- a. Aria Operations
- b. Aria Automation
- c. Aria Operations for Logs
- d. Aria Suite Lifecycle
- e. Aria Operations for Networks

3. Atividades Fora do Escopo

- Preparação de relatórios de análise de causa raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software VMware.
- Atividades relacionadas ao fornecimento/download ou implementação de patches de software para quaisquer produtos Broadcom/VMware, incluindo correções de bugs, atualizações de segurança ou upgrades de versões menores/menores. Contudo, a PPT solucionará quaisquer problemas encontrados durante o processo de atualização, após a sua execução pelo Cliente.
- Solução de problemas durante a execução ou teste de uma recuperação de desastres em tempo real.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta VMware.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionados a um produto de terceiros.
- Ativação de licença e resolução de conformidade em produtos VMware com licença de assinatura.
- Gerenciamento e agendamento/coordenação de patches.
- Análise e otimização de desempenho.
- Atividades de Gestão de Mudanças, incluindo, mas não se limitando, à atualização de registros de mudanças ou participação em reuniões CAB.
- Problemas relacionados ao hardware subjacente.
- Monitoramento e alertas.
- ITSM (Integração com Sistema de Ticket).
- Atividades de Fortalecimento da Segurança do Sistema.

INFRAESTRUTURA HIPERCONVERGIDA

 A. HPE SimpliVity

 1. Áreas de Suporte no Escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Problemas com o Plug-in HPE SimpliVity vCenter e Hyper-V	Solução de problemas relacionados ao registro, visibilidade, permissões ou operações do plug-in HPE SimpliVity, dentro do vCenter ou Hyper-V, incluindo falhas em tarefas iniciadas a partir do plug-in.
Conectividade e Serviços do OmniStack Virtual Controller (OVC)	Solução de problemas de status do serviço OVC, conectividade IP, sincronização DNS/NTP, confiança de certificados, e falhas relacionadas que impactam as operações do SimpliVity.
Problemas com o OmniStack Accelerator	Solução de problemas de configuração do OmniStack Accelerator físico/virtual.
Problemas de Saúde da Federação/Cluster	Resolução de problemas de alertas de saúde, problemas de comunicação dos nós ou interrupções de serviços dentro de uma federação ou cluster SimpliVity; auxiliando no diagnóstico de configurações incorretas para restaurar a disponibilidade.
Conectividade do Arbiter e Quórum	Solução de problemas de conectividade do Arbiter, alertas de quórum ou riscos de failover que possam afetar a disponibilidade de dados e a resiliência do cluster.
Capacidade do Datastore e Reutilização de Espaço	Consultoria e solução de problemas para alertas de espaço livre, visibilidade de oversubscription e comportamento de reutilização de espaço em datastores deduplicados/comprimidos do SimpliVity.
Falhas de Backup e Restauração	Solução de problemas em backups baseados em políticas do SimpliVity e backups ad-hoc, operações de restauração e montagem, incluindo visibilidade de catálogos e anomalias de retenção.
Replicação Intercluster e Backups Remotos	Solução de problemas de agendamento de replicações e backups remotos, conectividade entre sites e causas comuns de réplicas desatualizadas ou falhas de tarefas.
Degradação de Desempenho (Latência / IOPS / Throughput)	Solução de problemas quando VMs/aplicações apresentam degradação de desempenho; o suporte concentra-se nas camadas SimpliVity/vSphere ou Hyper-V e gargalos típicos (não inclui ajustes no nível do aplicativo).
Operações de Máquinas Virtuais via SimpliVity	Solução de problemas em falhas ou instabilidade durante as operações de clonagem, movimentação, snapshot/backup e restauração acionadas por fluxos de trabalho do SimpliVity.
Problemas de Conectividade de Rede Virtual	Solução de problemas de redes virtuais ou configurações incorretas de VLANs que impactam OVCs ou a comunicação de VMs entre nós SimpliVity (dentro do escopo do vSphere ou Hyper-V).
Revisão e Análise de Logs	Revisão e análise de logs para facilitar a solução de problemas de questões incomuns dentro da pilha de software SimpliVity.
Alertas de Planejamento de Capacidade	Solução de problemas de alertas de capacidade e consultoria sobre ações mitigatórias dentro das limitações do SimpliVity.

 2. Atividades Fora do Escopo

- Correção de problemas de licença de software do SimpliVity.
- Problemas de upgrade ou atualização do SimpliVity, incluindo aplicação de patches de segurança (revisão bloqueada).
- Desafios de Expansão de Nós e Escalabilidade.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais do SimpliVity.
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionados a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma oferta SimpliVity.
- Solução de problemas de quaisquer questões durante a execução ou teste de uma recuperação de desastres ao vivo.
- Análise de Causa Raiz.

3. Elegibilidade

O Suporte Técnico HPE SimpliVity está disponível somente para clientes sob contrato de manutenção de hardware com a Park Place e apenas para equipamentos cobertos durante o período aplicável conforme indicado no Cronograma de Pedidos do Cliente.

Por favor, observe: O Suporte Técnico SimpliVity fornece solução de problemas remota e orientações exclusivamente para o software HPE SimpliVity e suas dependências imediatas nos ambientes VMware vSphere e Microsoft Hyper-V. Os componentes suportados incluem os plug-ins SimpliVity para vCenter e Hyper-V, o OmniStack Virtual Controller (OVC), o OmniStack Accelerator, federação/saúde do cluster, conectividade do Arbiter, datastores SimpliVity, operações de backup/restauração, replicação intercluster e operações de máquinas virtuais gerenciadas pelo SimpliVity. Este serviço não inclui suporte para recursos mais amplos do VMware ou Hyper-V, como redes NSX, Site Recovery Manager (SRM), Horizon VDI, Hyper-V Replica ou operações de ciclo de vida, como upgrades, aplicação de patches e orquestração de recuperação de desastres. Clientes que necessitem de assistência com produtos avançados do VMware ou Hyper-V, ou cenários operacionais mais amplos da plataforma, devem considerar adquirir suporte de software adicional para garantir cobertura abrangente em seu ambiente.

4. Isenção de Responsabilidade para Suporte Parcial ao Cluster

A Park Place Technologies ("PPT") está comprometida em fornecer suporte flexível e de alta qualidade para ambientes SimpliVity, mesmo em modelos híbridos onde apenas uma parte do cluster está sob cobertura da PPT e os nós restantes são suportados pelo Fabricante Original do Equipamento (OEM), como a HPE.

Nesses casos, os serviços da PPT permanecerão estritamente dentro do escopo de suporte de software definido e evitarão fazer alterações diretas nos nós suportados pelo OEM. Embora a PPT tome todas as precauções para garantir uma experiência de suporte tranquila e coordenada, não podemos assumir responsabilidade por questões relacionadas às garantias do OEM decorrentes de um modelo híbrido. A PPT recomenda manter uma comunicação aberta com o OEM para ajudar a garantir compatibilidade contínua e minimizar qualquer sobreposição de responsabilidades de serviço.

Nosso objetivo é fornecer suporte contínuo em ambientes mistos, ajudando os clientes a maximizar o tempo de atividade.

B. Nutanix (incluindo Nutanix Cloud Infrastructure, Nutanix Cloud Manager e Nutanix Unified Storage)

1. Áreas de Suporte no Escopo

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	NUTANIX CLOUD INFRASTRUCTURE (dentro do suporte)	NUTANIX CLOUD MANAGER (dentro do suporte)	NUTANIX UNIFIED STORAGE (dentro do suporte)
Degradação de Desempenho do Cluster	Solução de problemas quando o cluster apresenta tempos de resposta lentos, alto uso de recursos ou gargalos que afetam máquinas virtuais (VMs) ou aplicações.	Sim	Não	Sim
Problemas de Saúde do Cluster	Solução de problemas quando o cluster reporta alertas de integridade, falhas de nós ou interrupções de serviços.	Sim	Sim	Sim
Latência de Armazenamento e Gargalos de I/O	Solução de problemas relacionados à alta latência de armazenamento ou gargalos de I/O, que podem surgir de discos sobrecarregados ou controladores de armazenamento.	Sim	Não	Sim
Falhas ou Instabilidade de Máquinas Virtuais	Solução de problemas quando VMs apresentam falhas ou instabilidade.	Sim	Não	Não
Falhas em Atualizações	Solução de problemas durante atualizações do AOS ou AHV, diagnosticando problemas de incompatibilidade ou instalações incompletas.	Sim	Sim	Sim

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO	NUTANIX CLOUD INFRASTRUCTURE (dentro do suporte)	NUTANIX CLOUD MANAGER (dentro do suporte)	NUTANIX UNIFIED STORAGE (dentro do suporte)
Problemas de Conectividade de Rede	Solução de problemas de conectividade de rede que impactam a comunicação entre VMs ou nós. Os Problemas de Conectividade de Rede estão limitados à conexão entre e dentro dos nós.	Sim	Sim	Sim
Falhas de Snapshots e Clonagem	Solução de problemas quando processos de snapshots ou clonagem de VMs falham devido a corrupção ou limitações de armazenamento.	Sim	Não	Sim
Falhas de Replicação e Sincronização	Solução de problemas quando a replicação de dados ou a sincronização entre clusters falham.	Sim	Sim	Sim
Desafios de Expansão e Escalabilidade de Nós	Solução de problemas que surgem ao adicionar novos nós ou escalar o cluster, especialmente se surgirem problemas de compatibilidade.	Sim	Não	Sim
Gerenciamento de Espaço de Snapshot e Armazenamento	Resolução de problemas relacionados ao gerenciamento do espaço de snapshot e otimização de configurações de armazenamento quando máquinas virtuais ou pools de armazenamento ficam sem espaço.	Sim	Não	Sim

2. Atividades Fora do Escopo

- Preparação de relatórios de Análise da Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Resolução de Problemas Relacionados a Licenças do Software Nutanix
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções adicionais de software Nutanix.
- Consultas sobre Licenciamento e Limitações de Capacidade
- Qualquer instalação, configuração ou solução de problemas relacionada a um produto de terceiros.
- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma solução Nutanix.
- Resolução de problemas durante uma execução ou teste de recuperação de desastres ao vivo.
- Gerenciamento de Patches e Agendamento/Coordenação de Atualizações.
- Análise de Desempenho e Otimização.
- Atividades de Gerenciamento de Mudanças, incluindo, mas não se limitando a atualizar registros de mudanças ou participar de reuniões do CAB.
- Problemas relacionados a hardware subjacente.
- Suporte técnico para versões de produtos mais recentes do que as identificadas na seção anterior devido a limitações funcionais, exigindo que o Cliente tenha um contrato de suporte ativo com o Fabricante de Equipamento Original para a plataforma Nutanix.

C. Suporte Técnico VxRail

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo

A PPT fornecerá orientação e suporte remoto reativo ("Serviços") para os seguintes entregáveis:

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Desconexão do VxRail Manager do vCenter	Resolução de problemas de conectividade de rede, contas de serviço e certificados do VxRail Manager para restabelecer a funcionalidade das customizações do VxRail no vCenter.
Problemas de Conta do VxRail Manager	Resolução de problemas e consultoria sobre questões comuns relacionadas ao acesso de usuários e contas conectando o VxRail Manager ao vCenter.
Problemas de Armazenamento do VxRail Manager	Resolução de problemas e consultoria sobre questões comuns relacionadas ao armazenamento no appliance do VxRail Manager.

ENTREGÁVEL	DESCRIÇÃO
Problemas de Certificado do VxRail Manager	Resolução de problemas e consultoria sobre questões comuns relacionadas a certificados, incluindo renovações, remoções e redefinições - no appliance do VxRail Manager.
Problemas de Certificado do vSphere	Resolução de problemas e consultoria sobre questões comuns relacionadas a certificados, incluindo renovações, remoções e redefinições - no vCenter e nos hosts ESXI.
Degradação de Desempenho do Cluster VxRail	Resolução de problemas quando o cluster VxRail apresenta tempos de resposta lentos, alto uso de recursos ou gargalos que impedem o desempenho normal das máquinas virtuais.
Problemas de Saúde do Cluster VxRail	Resolução de problemas quando o cluster VxRail relata alertas de saúde, falhas de nós ou interrupções de serviço. Isso pode incluir o diagnóstico de falhas de hardware ou configurações incorretas que impedem a alta disponibilidade (HA) adequada ou replicação, ajudando a restaurar a funcionalidade completa.
Problemas de Conectividade de Armazenamento vSAN do VxRail	Resolução de problemas de acesso de hosts e clusters ao armazenamento.
Problemas de Compressão e Deduplicação vSAN do VxRail	Resolução de problemas na configuração de deduplicação do vSAN.
Problemas de Tolerância a Falhas e Sincronização vSAN do VxRail	Resolução de problemas relacionados à tolerância a falhas e sincronização do VxRail.
Clusters Estendidos vSAN do VxRail	Resolução de problemas no ambiente de cluster estendido do VxRail.
Análise e Revisão de Logs do VxRail	Revisão e análise de logs para facilitar a resolução de problemas não comuns atuais.
Falhas ou Instabilidade de Máquinas Virtuais	Resolução de problemas quando máquinas virtuais caem ou apresentam instabilidade. O suporte é limitado às camadas do vCenter e ESXi; questões além desse escopo podem exigir o envolvimento do fabricante original (OEM).
Problemas de Conectividade de Rede Virtual	Resolução de problemas de conectividade de rede que afetam a comunicação entre máquinas virtuais ou nós. O suporte ajuda a diagnosticar configurações incorretas de rede virtual ou VLAN.
Problemas de Capacidade	Resolução de problemas de capacidade, como avisos relacionados a limites excedidos de armazenamento ou computação.
Falhas em Snapshots e Clonagem	Resolução de problemas que ocorrem durante processos de snapshot ou clonagem de máquinas virtuais.
Problemas de Espaço e Armazenamento	Resolução de problemas relacionados ao gerenciamento do espaço de snapshots e à otimização de configurações de armazenamento quando máquinas virtuais ou pools de armazenamento ficam sem espaço.

2. Atividades Fora do Escopo

Por favor, note: O Suporte Técnico do VxRail fornece resolução de problemas e orientação remotas exclusivamente para o software do appliance VxRail e suas dependências imediatas do VMware, incluindo VxRail Manager, vCenter, ESXi, e vSAN. Este serviço não inclui suporte para recursos mais amplos da plataforma VMware, como redes NSX, Site Recovery Manager (SRM), Horizon VDI, ou operações de ciclo de vida, como upgrades, aplicação de patches e orquestração de recuperação de desastres. Clientes que precisam de assistência com produtos avançados da VMware ou cenários operacionais abrangentes na plataforma devem considerar a aquisição de Suporte Técnico de Software para o produto VMware apropriado da PPT, para garantir cobertura abrangente em seu ambiente.

- Preparação de relatórios de Análise da Causa Raiz (RCA) e quaisquer outras atividades associadas.
- Resolução de Problemas Relacionados a Licenças de Software VxRail.
- Problemas de atualização ou upgrade do VxRail, incluindo aplicação de patches de segurança (fixos por revisão).
- Desafios de Expansão e Escalonamento de Nós.
- Instalação, administração diária do sistema ou configuração inicial de quaisquer soluções de software adicionais do VxRail.
- Qualquer instalação, configuração ou resolução de problemas relacionada a um produto de terceiros.

- Atividades relacionadas à remoção ou substituição de uma solução do VxRail.
- Resolução de problemas de quaisquer questões durante uma execução ao vivo ou teste de recuperação de desastres.

3. Elegibilidade

O Suporte Técnico do VxRail está disponível apenas para clientes que possuem um contrato de manutenção de hardware com a Park Place e exclusivamente para os equipamentos cobertos por esse suporte durante o período aplicável, conforme indicado no Cronograma de Pedido do cliente.

4. Aviso de Suporte Parcial para Cluster

A PPT se compromete a oferecer suporte flexível e de alta qualidade para ambientes VxRail, mesmo em modelos híbridos, onde apenas uma parte do cluster está sob cobertura da PPT e os demais nós são suportados pelo Fabricante Original do Equipamento (OEM), como a Dell Technologies.

Nesses casos, os serviços da PPT permanecerão estritamente dentro do escopo definido de suporte a software e evitarão realizar alterações diretas nos nós suportados pelo OEM. Enquanto a PPT tomará todas as precauções para garantir uma experiência de suporte fluida e coordenada, não podemos assumir a responsabilidade por problemas relacionados às garantias do OEM decorrentes de um modelo híbrido. A PPT recomenda manter uma comunicação aberta com o OEM para ajudar a garantir continuidade na compatibilidade e minimizar quaisquer sobreposições de responsabilidades de serviço.

Nosso objetivo é oferecer suporte contínuo em ambientes mistos, ajudando os clientes a maximizar o tempo de atividade.

ARMAZENAMENTO

A. Dell PowerScale

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Configuração de NTP para sincronizar o tempo em Clusters Isilon
- Configurações de monitoramento SNMP para monitorar clusters.
- Gerenciamento e Monitoramento de Eventos de Cluster
- Configurar canais de alertas, regras de alertas e notificações por e-mail
- Resolver erros relacionados a eventos
- Configurar rede externa, como groupnet, subnet e pool
- Configurar rede interna
- Resolver erros relacionados à rede
- Adicionar novos nós ao cluster
- Remoção de nós do cluster (Node smartfail)
- Gerenciamento de nós do cluster (desligamento e reinicialização)
- Gerenciamento de discos (Smartfail e adição de discos)
- Gerenciar o cluster (reinicialização/desligamento do cluster)
- Gerenciar operações de trabalho no Isilon (iniciar e monitorar trabalhos)
- Definir prioridades de jobs e políticas de impacto
- Resolver erros relacionados a jobs
- Configurar auditoria de acesso a protocolos
- Configurar auditoria de alterações de configuração
- Analisar eventos críticos e resolver tais questões.

Suporte a Software de Gerenciamento:

- Executar upgrades no OneFS
- Executar upgrades de firmware dos nós
- Executar upgrades de firmware de disco (DSP)
- Instalação de patches
- Interface gráfica do Isilon/PowerScale está inacessível.
- Redefinição de senhas

B. Dell PowerStore

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Snapshots - Criar/Excluir/Restaurar
- Problema de incompatibilidade de sessão
- Problema de configuração incorreta de hosts
- Replicação Remota Metro - configurar/falhar/excluir
- Criação de novo volume
- Expansão/Exclusão de volume
- Criação/Exclusão de sistema de arquivos CIFS/NFS
- Problemas de acesso
- Problemas na coleta de dados
- Analisar software após substituição de hardware
- Qualquer problema de Failover após a substituição do controlador
- Verificação de Integridade
- Solução de Problemas
- Falha de nós ao ingressar ou permanecer no cluster
- Thin provisioning, deduplicação ou compressão não funcionando

Suporte ao Software de Gerenciamento

- Realizar verificação pré/pós-atualização
- Atualização de código da unidade
- Realizar atualizações de firmware de disco (DSP)
- Instalação de patches
- Problemas de indisponibilidade da GUI
- Problemas de acesso à interface de usuário (UI)

C. Dell PowerVault MD

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Gerenciamento de Acessos
- Configuração de Zoneamento/Acessos aos Controladores
- Adicionar/Remover Armazenamento Organizado
- Adicionar Novos Nós
- Atribuição de IPs de Gerenciamento
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Conectar Host ao Armazenamento com Conectividade ISCSI/FC
- Mapear LUNs/Volumes para Hosts
- Configuração de Software Multipathing
- Registrar iniciadores de Hosts no Armazenamento
- Adicionar/Remover Discos do Grupo de Discos
- Configurar Discos com o Nível de RAID Requerido
- Modificar Níveis de RAID
- Qualquer problema de Failover após a substituição do controlador
- Atribuir Discos após Substituição de Disco
- Modificar Zoneamento após Substituição do Controlador
- Solução de Problemas
- Verificar Conectividade em Caso de Problema de Conexão Física

D. Dell Compellent SC

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Reconfiguração de IPs de Gerenciamento
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Problemas de conectividade/login
- Descoberta de novo armazenamento
- Avisos para clientes OEM
- Melhores práticas de Replay (Snapshot)
- Procedimento de Recuperação de Senha Administrativa
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico
- Configuração de Armazenamento Adicional - Melhores Práticas

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Cliente Dell Storage Manager
- Dell Enterprise Storage Manager
- Unisphere para SC
- SCOS CLI
- Coletor de Dados do Dell Storage Manager

E. Dell Compellent FS – FS8600

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Reconfiguração de IPs de Gerenciamento
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Criação de Novos Volumes NAS & Melhores Práticas para Compartilhamentos
- Avisos para clientes OEM
- Procedimentos de Safe Power Down/Power Up
- Procedimentos de Atualização de Software
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- UI/CLI do Fluid FS (Apenas UI)
- Coletor de Dados do Dell Storage Manager
- Cliente Dell Storage Manager

F. Dell Data Domain & PowerProtect

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico
- Administração Geral (unfail/fail de disco após substituição)
- Problemas relacionados ao desempenho
- Análise de desempenho
- Problemas Gerais de Rede (não é possível acessar o dispositivo ou realizar ping no dispositivo, etc.)
- Criação de grupos de disco

- Criação de sistemas de arquivos
- Interface GUI do DD System Manager

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- DD Replicator
- VTL
- DD Boost
- DD Encryption
- MTree
- Snapshots
- CIFS
- Compartilhamentos
- NFS
- Pools
- Cloud Tier
- DD Retention
- Problemas com GUI do DD System Manager (com o próprio software)
- Compactação Global

G. Dell EqualLogic

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Reconfiguração de IPs de Gerenciamento
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Descoberta de novo armazenamento
- Avisos para clientes OEM
- Procedimentos de Safe Power Down/Power Up
- Procedimentos de Atualização de Software
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Group Manager
- EqualLogic CLI

H. Dell Symmetrix - DMX, VMAX & PowerMax

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Atribuir IPs de Gerenciamento SVP/MMCS
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Problemas de Conectividade/Login
- Análise de estrutura de dados de membro RAID inválido ou corrompido
- Descoberta de novo armazenamento
- Scripts SYMCLI travados, bloqueados ou com falha
- Avisos para clientes OEM
- Problemas relacionados ao desempenho interno ao armazenamento VMAX (melhor esforço baseado no que é observado no sistema)
- Suporte ao Servidor de Acesso Remoto Seguro (suporte de acesso remoto semelhante ao SRS da Dell)
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico
- Imagem de recuperação do SO do Processador de Serviço e arquivamento de backup

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Criptografia de Dados: D@RE
- FASTVP (reparar, depende muito do problema)
- HYPERMAX OS - Symmwin
- Optimizer (reparar, análise de nível intermediário)
- Solutions Enabler - Assistência SYMCLI (depende do nível da solicitação)
- SRDF/S, SRDF/A, SRDF/Star (análise básica e TAG). Qualquer coisa além disso está fora do escopo.
- TimeFinder/SNAP (melhor esforço dependendo da solicitação)
- Unisphere 360 (depende do nível da solicitação)
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade Administrativa (se fora do escopo, o parceiro analisará)

I. Dell XtremIO X1 & X2

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Atribuir IPs de Gerenciamento XMS/SC

- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Scripts XMCLI travados, bloqueados ou com falha
- Avisos para clientes OEM
- Problemas relacionados ao desempenho interno ao armazenamento XIO (melhor esforço baseado no que é observado no sistema)
- Suporte ao Servidor de Acesso Remoto Seguro (suporte de acesso remoto semelhante ao SRS da Dell)
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico
- Imagem de recuperação do SO do Processador de Serviço e arquivamento de backup
- Problemas de Conectividade/Login no XMS

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Xtremapp OS - XMCLI

J. Dell VNX & Unity

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Atribuir IPs de Gerenciamento SP/CS
- Recomendações de melhores práticas para armazenamento
- Configuração e gerenciamento de alertas
- Problemas de Conectividade/Login
- Análise de estrutura de dados de membro RAID inválido ou corrompido
- Descoberta de novo armazenamento
- Revisão de alertas de serviço e diagnóstico
- Procedimento de atualização da imagem do SO FLARE no Processador de Serviço

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Fast Cache
- DeDuplicação
- Criptografia de Dados: D@RE
- NAS do lado do arquivo VNX/Unity
- FASTVP (reparar, depende muito do problema)
- Analisador de Desempenho (somente se o sistema estiver licenciado)
- PowerPath
- SANcopy
- MirrorView
- SNAPshots (melhor esforço dependendo da solicitação)
- Unisphere (depende do nível da solicitação)
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade Administrativa (se fora do escopo, o parceiro analisará)

K. Dell Isilon Gen3, Gen4, Gen5 & Gen6

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Adição de Novos Nós
- Atribuição de IPs de Gerenciamento
- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Inicialização
- Ingressar no Cluster
- Configuração de Rede
- Gerenciamento de Usuários
- Criação e Gerenciamento de Pastas de Volume
- Configurar Política SyncIQ no Fonte
- Criar Snapshots Sob Demanda
- Criar/Modificar/Excluir Perfis de Snapshot
- Verificar Conectividade em Caso de Problema de Conexão Física
- Atribuir/Atualizar ACL/Permissões POSIX conforme necessário
- Criar Compartilhamentos SMB/Exportações NFS
- Definir Permissão de Nível de Compartilhamento/Servidor
- Mapear Dois Usuários/Grupos no Caso de Ambiente Multiprotocolo
- Por Padrão N+2D:1N Atribuído, Pode Sustentar Falhas de Dois Discos ou de um Nó Contra Qualquer Falha de Hardware

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Problemas de Correção de Software
- Tela Azul
- Gerenciamento de Capacidade
- Redefinições de Senha

L. Dell RecoverPoint Gen4, Gen5 & Gen6

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Adicionar/Remover Armazenamento Organizado
- Atribuição de IPs de Gerenciamento
- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Inicialização
- Gerenciamento de Usuários
- Criação e Gerenciamento de Políticas
- Criação de Volumes/Grupos de Consistência/LUNs
- Redução/Deduplicação/Compressão
- Definir/Atualizar Atributos de Volumes/Grupos de Consistência
- Atribuição de Volumes/Grupos de Consistência
- Exclusão de Volumes/Grupos de Consistência
- Expansão de Volumes/Grupos de Consistência
- Migração de Volumes/Grupos de Consistência
- Configurar Zoneamentos em Switches SAN se Conexões FC Estiverem Sendo Usadas
- Conectar Host ao Armazenamento com Conectividade ISCSI/FC
- Mapear LUNs/Volumes para Hosts
- Registrar Iniciadores de Hosts no Armazenamento
- Configurar Replicação Síncrona/Assíncrona entre Fonte e Destino
- Criar Volumes Vivos, Mapear Volumes de Fonte e Destino
- Criar Imagens Múltiplas na Replicação de Dados
- Failover para Dados de Replicação
- Failover com Sincronização (Teste) para Dados de Replicação
- Gerenciar Operações de Replicação
- Restaurar Dados de Volumes de Replicação
- Analisar Software Após Substituição de Hardware
- Verificar Conectividade em Caso de Problema de Conexão Física

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Problemas de Correção de Software
- Tela Azul
- Problemas de Login
- Redefinições de Senha
- Problemas Relacionados ao Desempenho
- Unisphere/GUI Não Acessível

M. Dell Clariion

1. Áreas de Suporte dentro do Escopo:

- Adicionar/Remover Armazenamento Organizado
- Atribuição de IPs de Gerenciamento
- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Inicialização
- Gerenciamento de Usuários
- Criação e Gerenciamento de Pastas de Volume
- Criação de Volumes/Grupos de Consistência/LUNs
- Redução/Deduplicação/Compressão
- Definir/Atualizar Atributos de Volumes/Grupos de Consistência
- Atribuição de Volume/ CG
- Exclusão de Volume/ CG
- Expansão de Volume/ CG
- Configurar Zonas em Switches SAN se estiverem sendo usadas Conexões FC
- Conectar o Host ao Armazenamento com Conectividade ISCSI/ Conectividade FC
- Criar Grupo de Iniciadores no Armazenamento
- Configurações de Parâmetros do Host
- Mapear LUNs/ Volumes para Hosts
- Registrar Iniciadores do Host no Armazenamento
- Adicionar/ Remover Discos do Grupo de Discos
- Configurar Discos com o Nível RAID Necessário
- Modificar Níveis RAID
- Configurar Replicação Síncrona/ Assíncrona entre Origem e Destino
- Criar Volumes Ativos, Mapear Volumes de Origem e Destino
- Gerenciar Operações de Replicação
- Restaurar Dados a partir do Volume de Replicação
- Aplicar Perfis de Snapshot

- Criar Snapshots sob Demanda
- Criar/ Modificar/ Excluir Perfis de Snapshot
- Analisar Software Após a Substituição de Hardware
- Atribuir Discos Após a Substituição de Discos
- Modificar Zonas Após a Substituição do Controlador
- Verificar Conectividade em Caso de Problema Físico de Conexão

Suporte a Software de Gerenciamento:

- Problemas de Correção do SW
- Tela Azul
- Gerenciamento de Capacidade
- Problemas de Login
- Redefinição de Senhas
- Problemas Relacionados ao Desempenho
- Unisphere/ GUI não Acessível

N. Dell Celerra

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Adicionar/Remover Armazenamento Organizado
- Atribuir IPs de Gerenciamento
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Inicialização
- Gerenciamento de Usuários
- Criar Servidor NAS
- Gerenciar Sistemas de Arquivos
- Criar e Gerenciar Pastas Compartilhadas
- Reinicialização da Estação de Controle
- Registro e Gerenciamento de Datamover
- Configuração e Gerenciamento da Estação de Controle
- Configuração com Armazenamento Backend
- Atualização da Estação de Controle

Suporte a Software de Gerenciamento:

- Problemas de Correção do SW
- Tela Azul

O. NetApp FAS, AFF, V-Series, E & EF-Series

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Alterar IPs de Gerenciamento
- Recomendações de Melhores Práticas para Armazenamento
- Configurar e Gerenciar o Monitoramento de Alertas
- Melhores Práticas de Rede
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Verificações de Saúde - Revisão de ASUP
- Avisos ao Cliente do Fabricante Original
- Conectividade CIFS/Active Directory
- Recomendações de Acesso e Permissões CIFS/NFS
- Revisão e Diagnóstico de Alertas de Serviço

P. Hitachi VSP, HUS, USP & HNAS

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Atribuir IPs de Gerenciamento do SVP
- Recomendações de Melhores Práticas para Armazenamento
- Configurar e Gerenciar o Monitoramento de Alertas
- Análise da Estrutura de Dados de Membro RAID Inválido ou Corrompido
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Avisos ao Cliente do Fabricante Original
- Problemas Relacionados ao Desempenho e Revisão de Logs
- Suporte ao Servidor de Acesso Remoto Seguro (suporte remoto semelhante ao SRS da Dell)
- Revisão e Diagnóstico de Alertas de Serviço
- Imagem de Recuperação do SO do Processador de Serviço e Arquivamento de Backup

Suporte a Software de Gerenciamento:

- Hitachi Command Suite/Device Manager (depende da profundidade da solicitação)
- HNAS CLI e BALI (depende do escopo)

- Replicação Local - Shadow Image/Thin Image
- Gerenciador NAS
- Replicação Remota - Universal Replicator/TrueCopy
- Gerenciador de Replicação
- Navegador de Armazenamento
- Sistema Operacional de Virtualização de Armazenamento (SVOS)
- Gerenciador de Ajustes
- Gerenciamento de Usuários e Funcionalidade de Administração (se fora do escopo, o parceiro avaliará)
- Segurança de Volume - Recuperação de retenção de dados (LUNs protegidos)

Q. IBM DS8xxx, Storwize, FlashSystem, A9000, XIV & Sistemas de Armazenamento SVC

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Suporte para Dúvidas de Uso
- Análise de Relatórios Diagnósticos
- Recuperação do Sistema T3
- Assistência na Localização e Status do Dispositivo Quorum
- Verificações de Saúde do Sistema - Análise de Dados de Suporte
- Resolução de Problemas de Rede do Storwize e Disk Storage Manager
- Orientação sobre Adicionar Sistemas no Storwize e Disk Storage Manager
- Reinstalação e Suporte para Configuração do GUI de Gerenciamento XIV
- Assistência para Determinar as Especificações e Capacidades Atuais dos Adaptadores Ficon + Fibre
- Configuração do HMC do DS8000
- Suporte para Backup e Restauração do HMC do DS8000

R. IBM Automated Tape Libraries & VTS's - TS4500, TS3500, 3494, TS77xx

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Orientação para Atualização de Hardware
- Orientação para Instalação e Descontinuação de Hardware
- Migração de Dados para outros Sistemas IBM ATL e VTS
- Assistência com o GUI do IBM Tape Solution Storage Manager
- Análise de Relatórios Diagnósticos
- Assistência na Localização e Recuperação de PVOL + LVOLs Perdidos
- Verificações de Saúde do Sistema
- Assistência na Restauração do Console de Manutenção TS3000
- Assistência para o Acesso GUI do Console de Manutenção TS3000
- Assistência para Determinação das Especificações e Capacidades Atuais de Adaptadores Ficon, Fibre e Escon
- Suporte para Dúvidas de Uso
- Análise de Relatórios Diagnósticos

S. HPE Primera

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Configuração de Zona de Acesso/ Controladores
- Adição de Novos Nós
- Atribuição de IPs de Gerenciamento
- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Inicialização
- Configuração de Rede
- Gerenciamento de Usuários
- Problemas com Cópia Remota
- Copiar Volume
- Criação de Volumes/ Grupos de Consistência/ LUNs
- Redução/ Deduplicação/ Compressão
- Eficiência e Otimização de Armazenamento
- Provisionamento Thin/Thick
- Configurar Zonas em Switches SAN se Conexões FC Estiverem sendo Usadas
- Conectar Host ao Armazenamento com Conectividade ISCSI/ FC
- Conectividade
- Criar Grupo de Iniciadores no Armazenamento
- Configurações de Parâmetros do Host
- Mapear Volumes para Hosts
- Configuração de Software Multipathing
- Registrar Iniciadores do Host no Armazenamento
- Problemas Relacionados ao LDAP
- Problemas Relacionados ao Conjunto de Aplicações

- Problemas de Conexão Perdida
- Adicionar/ Remover Discos do Grupo de Discos
- Configurar Replicação Síncrona/ Assíncrona entre Origem e Destino
- Criar Imagens Múltiplas na Replicação de Dados
- Gerenciar Operações de Replicação
- Restaurar Dados a partir do Volume de Replicação
- Aplicar Perfis de Snapshot
- Criar Snapshots sob Demanda
- Criar/ Modificar/ Excluir Perfis de Snapshot
- Analisar o Software Após Substituição de Hardware
- Qualquer Problema de Reversão de Failover Após Substituição do Controlador
- Verificação de Saúde
- Modificar Zonas Após Substituição do Controlador
- Solução de Problemas Relacionados ao Desempenho
- Configurar Zonas em Switches SAN se Conexões FC Estiverem Disponíveis
- Conectar o Host ao Switch SAN com Conectividade FC
- Zonamento de Portas FC com Iniciadores de Host

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Problema de Acesso à Interface do Usuário
- Problemas de Discrepância de Capacidade no Painel
- Atualizações de Software/ Firmware e Reconfiguração *

T. HPE 3PAR

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Adicionar/ Remover Armazenamento Organizado
- Atribuir IPs de Gerenciamento
- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Descoberta de Novo Armazenamento
- Inicialização
- Gerenciamento de Usuários
- Criação e Gerenciamento de Pastas de Volume
- Criação de Volumes/ Grupos de Consistência/ LUNs
- Redução/ Deduplicação/ Compressão
- Configurar/ Atualizar Atributos de Volumes/ CG
- Provisionamento Thin/ LUN Thin/ LUN Thick/ LUN Compactado
- Atribuição de Volume/ CG
- Exclusão de Volume/ CG
- Expansão de Volume/ CG
- Migração de Volume/ CG
- Configurar Zonas em Switches SAN se Conexões FC Estiverem sendo Usadas
- Conectar o Host ao Armazenamento com Conectividade ISCSI/ FC
- Criar Grupo de Iniciadores no Armazenamento
- Mapear LUNs/ Volumes para Hosts
- Registrar Iniciadores do Host no Armazenamento
- Aplicar Perfis de Snapshot
- Gerenciamento Convencional de Volumes
- Criar/ Modificar/ Excluir Perfis de Snapshot
- Gerenciamento de Capacidade
- Problemas de Login
- Problemas Relacionados ao Desempenho
- Console de Gerenciamento não Acessível

U. HPE Nimble CS, AFxxxx, AFxx & HF Series

1. Áreas de Suporte Dentro do Escopo:

- Configuração e Gerenciamento de Alertas
- Inicialização
- Gerenciamento de Usuários
- Configurar Replicação Síncrona/ Assíncrona entre Origem e Destino
- Criar Volumes Ativos, Mapear Volumes de Origem e Destino
- Restaurar Dados a partir do Volume de Replicação
- Analisar o Software Após Substituição de Hardware
- Verificar Conectividade em Caso de Problema Físico de Conexão

Suporte ao Software de Gerenciamento:

- Problemas de Correção do SW
- Tela Azul

- Gerenciamento de Capacidade
- Redefinição de Senhas
- Problemas Relacionados ao Desempenho