



NUTANIX WORLDWIDE SUPPORT

# Guida al Supporto

1. INTRODUZIONE .....	3
1.1 Punti salienti .....	3
2. IL SUPPORTO NUTANIX (SYSTEMS RELIABILITY ENGINEER) NEL MONDO .....	4
3. PROGRAMMA DI SUPPORTO “PRODUCTION” (PLATINUM).....	5
3.1 Caratteristiche.....	5
4. PROGRAMMA DI SUPPORTO “MISSION CRITICAL” (PLATINUM PLUS).....	7
4.1 Caratteristiche.....	7
5. CONFRONTA I PROGRAMMI DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI.....	9
6. OFFERTE DI SUPPORTO AGGIUNTIVE.....	11
6.1 Servizio di Supporto “U.S. Federal” .....	11
6.2 Ingegnere di Supporto Designato (Designated Support Engineer, o DSE).....	11
7. PROGRAMMA DI NON RESTITUZIONE DEI DISCHI (NON-RETURNABLE DRIVE, O NRDK).....	12
7.1 Programma di non restituzione dei nodi (Non-Returnable Node, o NRNODE).....	12
8. COMPRENDERE LA PRIORITÀ DEI TICKET .....	14
8.1 Definizione del livello di priorità e del tempo previsto per la risposta iniziale.....	14
9. BEST PRACTICE PER UN RAPPORTO DI ASSISTENZA EFFICACE .....	15
10. RUOLI E RESPONSABILITÀ NEL TEAM NUTANIX.....	17
11. CICLO DI VITA DEI TICKET DI SUPPORTO.....	19
11.1 Creare un profilo.....	19
11.2 Raccogliere informazioni al fine di risolvere il problema.....	22
11.3 Aprire un ticket di supporto.....	23
11.4 Lavorare sul problema.....	24
11.5 Pianificare un ticket di supporto.....	24
11.6 Richiedere l’escalation di un ticket di supporto.....	26
11.7 Risolvere e chiudere un ticket di supporto.....	26
12. POLICY DI DISMISSIONE DEL SOFTWARE (END-OF-LIFE), VERSIONI DI NUTANIX E MATRICE DI COMPATIBILITÀ.....	27
12.1 Policy per il supporto esteso.....	27
12.2 Policy per hardware e software di terze parti.....	27
12.3 Policy di autorizzazione al reso dei materiali (Return Material Authorization, o RMA).....	28



---

# 1. INTRODUZIONE

Grazie per aver scelto i prodotti e i servizi di supporto Nutanix. Il supporto globale di Nutanix ti offre i migliori programmi per venire incontro a ogni esigenza della tua organizzazione in fatto di tecnologia. Sappiamo quanto vale il tuo investimento nei nostri prodotti, e vogliamo garantirti il successo integrando la nostra offerta con un servizio di assistenza eccellente e reattivo.

Il tuo successo è estremamente importante per noi. In questa guida al programma di supporto troverai le informazioni sulle nostre offerte di supporto e relative caratteristiche.

---

## 1.1 Punti salienti

- Presenza su scala globale con centri di assistenza negli Stati Uniti (Durham, NC e San Jose, CA), in Australia (Sydney), in Cina (Pechino), in Giappone (Tokyo), in Messico (Città del Messico), nei Paesi Bassi (Amsterdam) e in India (Bangalore e Pune).
- Esperti di tecnologia con le certificazioni più prestigiose – VCP, vExpert, CCIE, MSFT, Linux e Nutanix Platform Professionals – ed esperienza pluriennale nell'assistenza di soluzioni per datacenter
- Disponibilità 24/7/365 del supporto, con sostituzione delle parti in 4 ore per i clienti Mission Critical
- Accesso completo al supporto proattivo, alle più recenti informazioni sui nostri prodotti, agli articoli della knowledge base, alla documentazione, ai download e alle FAQ attraverso il portale di assistenza Nutanix
- Laboratori di replica all'avanguardia in tutte le principali aree geografiche per riprodurre rapidamente e efficacemente le richieste dei clienti



## 2. IL SUPPORTO NUTANIX (SYSTEMS RELIABILITY ENGINEER) NEL MONDO



I centri di supporto Nutanix sono localizzati in Australia, Giappone, Cina, India (Bangalore e Pune), Paesi Bassi, Messico (Città del Messico) e Stati Uniti (Durham e San Jose). Nutanix utilizza il modello di supporto “Follow the Sun” per fornire assistenza ai clienti 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

LIVELLI DI SUPPORTO	DESCRIZIONE
Production (Platinum)	Ideale per i carichi di lavoro business-critical
Mission Critical (Platinum Plus)	Ideale per i carichi di lavoro mission-critical  Altri vantaggi includono tempi di risposta più brevi, accesso diretto a ingegneri esperti, analisi avanzate, spedizione più rapida delle parti e RCA (Root Cause Analysis).





## 3. PROGRAMMA DI SUPPORTO “PRODUCTION” (PLATINUM)

Il programma di supporto “Production” di Nutanix è pensato per le aziende di medie e grandi dimensioni che gestiscono operazioni business-critical 24/7. Questo piano garantisce ai clienti l'accesso al supporto h24, il trattamento prioritario delle chiamate e dei ticket, e l'assistenza NBD (Next Business Day) per le riparazioni on-site delle appliance Nutanix. Questo programma è disponibile come pacchetto da 1 a 5 anni.

### 3.1 Caratteristiche

- **Supporto telefonico o via web 24/7:** I Systems Reliability Engineer di Nutanix sono disponibili per rispondere a domande tecniche e fornire assistenza operativa 24 ore al giorno. I numeri telefonici locali sono disponibili sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **Trattamento prioritario delle chiamate:** Le chiamate del cliente a Nutanix sono considerate prioritarie e vengono gestite dal primo ingegnere di supporto disponibile.
- **Piano di abbonamento software:** Il cliente ha accesso a tutte le versioni del software rilasciato, comprese le correzioni al codice, le patch e le release maggiori rilasciate durante il periodo di validità del contratto di supporto. Si noti che per utilizzare le funzionalità aggiuntive implementate nelle nuove versioni potrebbe essere necessario l'acquisto di una licenza aggiuntiva. I clienti con un abbonamento software valido verranno avvisati dell'uscita di nuove versioni e potranno scaricarle seguendo le indicazioni offerte dal supporto Nutanix. Per ulteriori dettagli, consigliamo di consultare la sezione “Policy di dismissione del software (End-of-Life)” (pagine 27-28). Le policy hardware e software correnti sono consultabili anche sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>
- **Monitoraggio con Alerts e Pulse:** Un sistema di avvisi automatizzato invia al supporto Nutanix dei resoconti sullo stato del sistema, inclusi dei segnali d'allarme nel caso si verificano eventi critici per il sistema. Gli ingegneri di supporto Nutanix utilizzano queste informazioni per analizzare e prevenire potenziali problemi, o per risolvere rapidamente eventuali problemi già identificati. In caso di conferma di malfunzionamento di un componente hardware, Nutanix si occupa sia dell'invio delle parti sostitutive che, se necessario, del tecnico addetto all'assistenza. Per saperne di più su Pulse e su come funziona il monitoraggio, visita il nostro sito web all'indirizzo <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

Il monitoraggio di Pulse identifica in modo proattivo eventi quali:

- Guasti ai dischi
  - Guasti alle ventole
  - Guasti ai moduli di alimentazione
  - Eventi software
  - Problemi di temperatura
- 
- **Assistenza sui ricambi e pianificazione logistica integrata:** Il giorno lavorativo successivo (8:00-17:00). Nutanix immagazzina i ricambi in località strategiche sia in Nord America, che in EMEA e Asia e Pacifico.
  - **Risorse on-line:** Il portale web del supporto Nutanix offre eccellenti funzionalità di ricerca, una vasta documentazione sui prodotti, l'accesso a software, patch, knowledge base, e altre informazioni utili. I clienti possono aprire un ticket di supporto in qualsiasi momento dal sito web [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com). Se hai bisogno di un account per l'assistenza, registrati su [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com). In caso di problemi con la creazione dell'account, invia una email a [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Se ti serve assistenza per un'emergenza, contattaci utilizzando i numeri di telefono locali disponibili su <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers/>



---

## 4. PROGRAMMA DI SUPPORTO “MISSION CRITICAL” (PLATINUM PLUS)

Il programma “Mission Critical” di Nutanix è progettato per le aziende di grandi dimensioni che utilizzano i prodotti Nutanix in un ambiente mission-critical 24/7 e non possono permettersi alcun tipo di downtime. Il piano “Mission Critical” garantisce ai clienti il trattamento prioritario delle chiamate e dei ticket 24 ore al giorno, l'accesso diretto a ingegneri di livello senior, e assistenza on-site entro 4 ore. Questo programma è disponibile come pacchetto da 1 a 5 anni.

---

### 4.1 Caratteristiche

- **Supporto telefonico o via web 24/7:** I Systems Reliability Engineer di Nutanix sono disponibili per rispondere a domande tecniche e fornire assistenza operativa 24 ore al giorno. I numeri telefonici locali sono disponibili sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **Trattamento prioritario delle chiamate:** Le chiamate del cliente a Nutanix sono considerate prioritarie e vengono gestite dal primo ingegnere di supporto disponibile. I tempi di risposta sono due volte più rapidi rispetto a qualsiasi altro livello di supporto. Inoltre, questo livello di servizio fornisce un accesso garantito agli ingegneri di livello senior.
- **Consegna delle parti entro 4 ore:** Quando è necessario un servizio di assistenza hardware on-site, Nutanix invia il personale di supporto autorizzato in loco dal cliente per ripristinare il normale funzionamento del sistema. L'arrivo dei tecnici avviene entro 4 ore dal momento in cui la parte difettosa è stata identificata da Nutanix. Questo servizio è disponibile h24, 365 giorni all'anno. I clienti che preferiscono non aspettare per l'intervento on-site possono acquistare un kit di ricambio che include i componenti sostitutivi più comuni.
- **Piano di abbonamento software:** Il cliente ha accesso a tutte le versioni del software rilasciato, comprese le correzioni al codice, le patch e le release maggiori rilasciate durante il periodo di validità del contratto di supporto. Si noti che per utilizzare le funzionalità aggiuntive implementate nelle nuove versioni potrebbe essere necessario l'acquisto di una licenza aggiuntiva. I clienti con un abbonamento software valido verranno avvisati dell'uscita di nuove versioni e potranno scaricarle seguendo le indicazioni offerte dal supporto Nutanix. Per ulteriori dettagli, consulta la sezione “Policy di dismissione del software (End-of-Life)” (pagine 27-28). Le policy hardware e software correnti sono consultabili anche sul nostro sito web all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>

- **Monitoraggio con Alerts e Pulse:** Un sistema di avvisi automatizzato invia al supporto Nutanix dei resoconti sullo stato del sistema, inclusi dei segnali d'allarme nel caso si verificano eventi critici per il sistema. Gli ingegneri di supporto Nutanix utilizzano queste informazioni per analizzare e prevenire potenziali problemi, o per risolvere rapidamente eventuali problemi già identificati. In caso di conferma di malfunzionamento di un componente hardware, Nutanix si occupa sia dell'invio delle parti sostitutive che, se necessario, del tecnico addetto all'assistenza. Per saperne di più su Pulse e su come funziona il monitoraggio, visita il nostro sito web all'indirizzo <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

Il monitoraggio di Pulse identifica in modo proattivo eventi quali:

- Guasti ai dischi
  - Guasti alle ventole
  - Guasti ai moduli di alimentazione
  - Eventi software
  - Problemi di temperatura
- **Assistenza sui ricambi e pianificazione logistica integrata.** Nutanix immagazzina i ricambi in località strategiche sia in Nord America, che in EMEA e Asia e Pacifico.
  - **Risorse on-line.** Il portale web di Nutanix per il supporto offre eccellenti funzionalità di ricerca, una vasta documentazione sui prodotti, l'accesso a software, patch, knowledge base, e altre informazioni utili. I clienti possono aprire un ticket di supporto in qualsiasi momento dal sito web [portal.nutanix.com](http://portal.nutanix.com). Se hai bisogno di un account per l'assistenza, registrati su [portal.nutanix.com](http://portal.nutanix.com). In caso di problemi con la creazione dell'account, invia una email a [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Se ti serve assistenza per un'emergenza, contattaci utilizzando i numeri di telefono locali disponibili su <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>.





## 5. CONFRONTA I PROGRAMMI DI ASSISTENZA SUI PRODOTTI

### Supporto Software

	SUPPORTO PRODUCTION	SUPPORTO MISSION CRITICAL
Supporto Tecnico	24/7/365	24/7/365
Priorità 1	1 ora	30 minuti
Priorità 2	4 ore	2 ore
Priorità 3	8 ore	4 ore
Supporto Software: grandi e piccoli interventi di manutenzione, rilascio di patch, aggiornamenti	✓	✓
Invio diretto della chiamata a ingegneri senior		✓
Analisi delle cause alla radice del problema (Root Cause Analysis)*		✓
Analisi avanzata delle prestazioni con Pulse		✓
Monitoraggio automatico di supporto		✓
Numero massimo di amministratori di supporto per contratto	6	Illimitati

\* Nel caso in cui si verifichi un problema che influisce sulla disponibilità del sistema, e su richiesta del cliente, offriamo una completa RCA (Analisi delle cause all'origine del problema) per le richieste di supporto di priorità 1

## Supporto per i servizi cloud

	SUPPORTO DELLA COMMUNITY	SUPPORTO PRODUCTION
Supporto Tecnico	<a href="https://next.nutanix.com">next.nutanix.com</a>	24/7/365
Tempi di risposta previsti		
Priorità 1	N.D.	1 ora
Priorità 2	N.D.	4 ore
Priorità 3	N.D.	Giorno lavorativo successivo alla chiamata
Invio diretto della chiamata a ingegneri senior	<a href="https://next.nutanix.com">next.nutanix.com</a>	✓
Durata del contratto	Periodo di prova gratuito	Mensile, annuale o pluriennale

Al momento dell'acquisto del software Nutanix Enterprise Cloud OS i clienti possono scegliere se acquistare anche le appliance Nutanix NX, o selezionare direttamente una piattaforma hardware esterna certificata.

## Supporto hardware per Nutanix NX

	SUPPORTO PRODUCTION	SUPPORTO MISSION CRITICAL
Sostituzione dell'hardware: tempi per la consegna delle parti on-site dopo la diagnosi	Giorno lavorativo successivo (8:00-17:00)*	Sostituzione delle parti in 4 ore**
Supporto tecnico on-site per la sostituzione delle parti	Giorno lavorativo successivo (8:00-17:00)***	✓

\* L'indicazione dettagliata della consegna per il giorno lavorativo successivo alla chiamata, suddivisa per aree geografiche, è disponibile all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>

\*\* Garanzia di consegna entro 4 ore non disponibile per tutte le località

\*\*\* È possibile estendere l'orario di intervento acquistando questa funzionalità come componente aggiuntivo del supporto Production. Dettagli: <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>



---

## 6. OFFERTE DI SUPPORTO AGGIUNTIVE

---

### 6.1 Servizio di Supporto “U.S. Federal”

Servizi di supporto progettati appositamente per le agenzie federali statunitensi, per i loro provider di servizi, integratori di sistemi e appaltatori, in modo da soddisfare i requisiti specifici del Governo degli Stati Uniti. Per ulteriori dettagli, visita: <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/federal-support-service.pdf>

---

### 6.2 Ingegnere di Supporto Designato (Designated Support Engineer, o DSE)

Il servizio Designated Support Engineer (DSE) di Nutanix è un'offerta di supporto ad alto valore aggiunto che fornisce un'assistenza personalizzata quando hai bisogno di accedere in modo diretto e prioritario a un esperto di livello senior che conosca il tuo specifico ambiente IT. Il programma DSE si basa su di un'organizzazione di supporto pluripremiata che può vantare un Net Promoter Score (NPS) superiore a 90 negli ultimi 6 anni. Il DSE rappresenta una delle risorse più preziose che puoi aggiungere alla tua soluzione di supporto e aiuta la tua organizzazione a:

- Ridurre al minimo l'impatto di problemi critici quando si eseguono carichi di lavoro mission critical sulle tecnologie Nutanix
- Migliorare la disponibilità del sistema fornendo indicazioni basate sulle esperienze precedenti e offrendo un'assistenza proattiva negli aggiornamenti software
- Ridurre i tempi di risoluzione integrandosi in modo personalizzato con il tuo team operativo

Il tuo DSE fa parte della nostra pluripremiata organizzazione di supporto e il suo compito è concentrarsi sulla tua soluzione Nutanix. Garantisce una conoscenza approfondita del prodotto e funge da estensione del tuo team operativo, offrendo assistenza per l'intero stack Nutanix (ossia tutte le caratteristiche e le funzionalità di Nutanix, l'hypervisor, l'elaborazione dati, lo storage e il networking).

Per ulteriori dettagli, visita: <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/nutanix-designated-support-engineer-service.pdf>



---

## 7. PROGRAMMA DI NON RESTITUZIONE DEI DISCHI (NON- RETURNABLE DRIVE, O NRDK)

L'opzione di supporto NRDK di Nutanix è disponibile per i clienti che hanno la necessità di trattenere i dischi rigidi (HDD o SSD) difettosi da sostituire per rispettare le normative sulla sicurezza dei dati.

Il programma NRDK è un componente opzionale che può essere aggiunto ai pacchetti di supporto esistenti. Il programma si applica a tutti i modelli Nutanix esistenti. I clienti sono responsabili dello smaltimento delle unità sostituite in accordo con i propri requisiti di conformità della sicurezza dei dati e altre leggi applicabili.

### Termini e condizioni del servizio:

- L'opzione NRDK è disponibile per l'acquisto solo in combinazione con uno dei programmi di supporto Nutanix
- Il programma NRDK può essere acquistato come componente aggiuntivo opzionale di uno dei programmi di supporto Nutanix per un periodo che va da 1 a 5 anni, ed è disponibile per tutti i modelli di prodotto Nutanix.
- Il programma NRDK deve essere acquistato per tutte le unità (SSD, HDD, NVMe) che fanno parte della configurazione del blocco.
- Il programma NRDK dev'essere acquistato contestualmente all'acquisto del sistema.
- Il programma NRDK dev'essere acquistato per la stessa durata d'acquisto del sistema.

Si noti che per mantenere il possesso dei dischi e dei nodi è necessario disporre sia dell'opzione NRDK che dell'opzione NRNODE.

---

### 7.1 Programma di non restituzione dei nodi (Non-Returnable Node, o NRNODE)

Nel caso sia necessaria la sostituzione completa di uno o più nodi, esiste la possibilità di non restituirli se specifiche normative di sicurezza aziendali lo richiedono. Per questo motivo offriamo l'opzione Nutanix NRNODE, che permette ai clienti di non restituire i nodi.

Il programma NRNODE può essere acquistato come componente opzionale del tuo programmi di supporto ed è disponibile per tutti i modelli Nutanix. Il programma si applica a tutti i modelli Nutanix esistenti. Il cliente è responsabile dello smaltimento dei nodi non resi (inclusi tutti i componenti) in conformità con i requisiti aziendali di sicurezza dei dati e altre leggi applicabili.

Termini e condizioni del servizio:

- L'opzione NRNODE è disponibile per l'acquisto solo in combinazione con uno dei programmi di supporto Nutanix.
- Il programma NRNODE può essere acquistato con contratto da 1 a 5 anni ed è disponibile per tutti i modelli Nutanix.
- Il programma NRNODE può essere acquistato per singoli nodi.

Si noti che per mantenere il possesso delle unità e dei nodi è necessario disporre sia dell'opzione NRDK che dell'opzione NRNODE.



## 8. COMPRENDERE LA PRIORITÀ DEI TICKET

A tutti i problemi segnalati a Nutanix viene assegnato una priorità. Il livello di priorità scelto determina, tra le altre cose, il tempo previsto per la risposta iniziale. In base alle informazioni fornite inizialmente, il Supporto Nutanix farà il possibile per contattare il cliente entro i tempi indicati, condividendo una prima analisi del problema. I tempi di risposta indicati non sono garantiti, potendo variare in base alla domanda.

### 8.1 Definizione del livello di priorità e del tempo previsto per la risposta iniziale

Nutanix utilizzerà le seguenti linee guida per valutare i problemi e fornire una risposta iniziale in modo tempestivo a seconda del livello di priorità:

LIVELLO DI PRIORITÀ	DESCRIZIONE	TEMPO ATTESO PER LA RISPOSTA (SLA)
P1	<b>Emergenza.</b> I sistemi di produzione non sono disponibili, sono inutilizzabili allo stato attuale e non esistono soluzioni procedurali temporanee. Il servizio è inattivo e/o una funzionalità critica non è disponibile.  La totalità o buona parte dei dati mission critical è a elevato rischio di perdita o danneggiamento. Tutti i problemi legati all'indisponibilità o alla perdita dei dati rientrano in questo livello di priorità.	Entro 1 ora (30 minuti per il programma di supporto Mission Critical)
P2	<b>Critico.</b> Inconveniente grave. I sistemi di produzione sono disponibili ma presentano gravi problemi legati alle funzionalità e alle prestazioni. Si manifestano problemi che hanno un impatto diretto su alcuni ambiti operativi aziendali. Non sono disponibili importanti funzionalità dei sistemi e non esistono soluzioni temporanee praticabili, ma le operazioni possono proseguire in modalità limitata.	Entro 4 ore (2 ore per il programma di supporto Mission Critical)
P3	<b>Normale.</b> Inconveniente di entità minore. I sistemi presentano un problema occasionale e non critico, che necessita di essere risolto ma non incide in maniera significativa sulla produttività. Una perdita di funzionalità non critica con un impatto medio o basso. È disponibile una soluzione alternativa temporanea.	Entro il giorno lavorativo successivo (4 ore per il programma di supporto Mission Critical)
P4	<b>Basso.</b> Domande relative alla documentazione, ai processi, alle procedure, al setup di nuovi account o alla configurazione. Richieste generali di informazioni.	Entro i due giorni lavorativi successivi
RFE	N.D.	Entro 5 giorni





## 9. BEST PRACTICE PER UN RAPPORTO DI ASSISTENZA EFFICACE

Sulla base della nostra esperienza nel fornire supporto per l'infrastruttura iperconvergente ai clienti enterprise, desideriamo condividere con te alcune raccomandazioni e best practice per un rapporto di assistenza proficuo.

**Mantieni il tuo profilo aggiornato:** Ti invitiamo a creare e curare le informazioni contenute nel tuo profilo sul portale clienti. Questo permetterà di velocizzare la gestione del tuo ticket e potremo rispondere alle tue richieste in modo rapido ed efficiente.

**Forma i tuoi amministratori:** Abbiamo rilevato che i clienti che investono nei corsi di formazione Nutanix per gli amministratori e il personale IT riescono a identificare i sintomi dei problemi e a collaborare con noi per risolvere il problema di fondo molto più efficacemente. Il ritorno dell'investimento è quasi immediato, se si considera il costo della formazione rispetto al costo dei downtime. Il portale nu.school di Nutanix offre una varietà di percorsi formativi, a partire dalla certificazione "Platform Professional". Per ulteriori informazioni, contatta il servizio Corsi e Certificazioni di Nutanix all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/training-certification/>

**Pianifica in anticipo:** Prima di implementare i nostri prodotti, ti consigliamo di consultare le note di rilascio di Nutanix e altri documenti tecnici correlati al tuo sistema. Li puoi trovare sul portale clienti di Nutanix. Ti suggeriamo anche di pianificare attentamente i tuoi progetti e di includere tempi di test adeguati e un "piano di crisi" per assicurarti che i tuoi amministratori sappiano come contattare i vendor coinvolti.

**Incarica il personale giusto:** È auspicabile che il personale incaricato dell'implementazione di Nutanix abbia esperienza nell'installazione, nel funzionamento e nella manutenzione dell'hardware. Molti problemi di installazione sono in realtà legati a componenti e software di terze parti.

**Utilizza le funzionalità di auto-aiuto:** Le organizzazioni possono sfruttare gli strumenti di auto-aiuto disponibili sul portale Nutanix, dove puoi trovare documentazione tecnica, soluzioni nella knowledge base, condividere esperienze con altri amministratori nel nostro forum di discussione, e consultare White Paper, note tecniche e guide di compatibilità.

**Abilita gli avvisi e l'accesso "Remote Tunnel":** Nella misura consentita dalle policy di sicurezza della tua organizzazione, ti invitiamo a utilizzare le funzionalità Pulse e Alerts che, quando attive, inviano tutti gli avvisi a un sistema centrale di gestione dei dati, informando così il personale di supporto in modo che possa intraprendere azioni correttive. La funzionalità "Remote Tunnel", quando attiva, consente al personale di supporto di accedere in remoto tramite un tunnel SSH sicuro per eseguire la diagnosi del sistema operativo Acropolis (AOS) e occuparsi degli avvisi inviati da Pulse e Alerts o dal cliente. Una panoramica dei vantaggi offerti da Pulse è disponibile all'indirizzo <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

**Fornisci informazioni complete e precise:** Come per ogni processo di risoluzione dei problemi, una risoluzione accurata e tempestiva richiede informazioni altrettanto accurate e tempestive. Per ogni crash, blocco o problema di latenza, l'SRE ti chiederà diversi dati necessari per correlare eventi e operazioni e risalire alle cause all'origine del problema. È importante fornire le informazioni richieste in modo tempestivo, così da poter avanzare rapidamente nella risoluzione del caso.



## 10. RUOLI E RESPONSABILITÀ NEL TEAM NUTANIX

Nutanix annovera diversi ruoli nell'organizzazione globale del supporto. Comprendere con quale gruppo relazionarsi e quali siano le responsabilità specifiche è molto importante al fine di velocizzare la risoluzione dei problemi.

**Systems Reliability Engineer (SRE):** I tuoi casi di supporto vengono assegnati a un SRE, che diventerà il tuo contatto principale incaricato di offrire assistenza e indicazioni tecniche. Le responsabilità degli SRE includono:

- Gestire i casi di supporto via telefono o email
- Ricreare gli ambienti tecnici dei clienti
- Ricercare, identificare e risolvere i problemi tecnici del prodotto
- Lavorare con team interfunzionali all'interno di Nutanix per risolvere i problemi
- Documentare i casi in modo accurato e sviluppare soluzioni per la Knowledge Base

**Addetti all'assistenza clienti (Customer Service Advocates, o CSA):** Le responsabilità dei CSA includono:

- Fornire assistenza sulle licenze e il portale per i prodotti Nutanix
- Assicurarsi che il problema (non tecnico) venga registrato accuratamente nel nostro sistema di tracciamento delle chiamate
- Definire delle aspettative realistiche in merito ai tempi di risposta iniziale in base al tuo contratto di supporto
- Lavorare con team interfunzionali all'interno di Nutanix per risolvere i problemi
- Aggiornare i profili dei clienti e i casi di supporto con tutte le informazioni pertinenti

**Tecnico addetto all'assistenza (Field Engineer, o FE):** L'invio di parti sostitutive e di un FE richiede la presenza di personale on-site, che si occupi di firmare la bolla di consegna delle parti e di garantire l'accesso al tecnico addetto all'assistenza. Ci impegniamo affinché l'FE arrivi sul posto entro un'ora dalla consegna della parte interessata. I compiti del Field Engineer quando si trova dal cliente prevedono:

- Incontrare un contatto sul posto, verificare che la parte sia stata ricevuta e ottenere l'accesso all'apparecchiatura.
- Contattare l'SRE di Nutanix prima di riparare o sostituire l'hardware. L'FE non si occupa della risoluzione dei problemi hardware e software e si affida all'SRE di Nutanix in remoto per ciò che riguarda il software e per preparare l'ambiente alla sostituzione dell'hardware.
- Confermare con l'SRE di Nutanix che l'hardware è stato riparato e il ripristino del sistema è stato avviato.

- Preparare la parte difettosa per la spedizione e consegnarla al cliente o al contatto in loco per il reso. L'FE non porta via la parte: è il cliente a essere responsabile della restituzione della parte.
- Congedarsi dal cliente.

**Development Engineering:** Questo team è responsabile dello sviluppo di nuove versioni con nuove funzionalità e del mantenimento delle linee di codice esistenti, comprese la correzione di difetti del software e i rilasci di patch

**Product Management:** Questo team è incaricato di sollecitare l'input da parte dei clienti e analizzare le tendenze di settore per definire nuove funzionalità da aggiungere alle versioni future. La linea di sviluppo del prodotto può essere condivisa con i clienti su richiesta.

**Support Manager:** i membri del team di Support Management all'interno dei centri assistenza regionali di Nutanix fungono da Duty Manager e coordinano i processi di escalation dei clienti quando necessario.



## 11. CICLO DI VITA DEI TICKET DI SUPPORTO

Tutti i ticket di supporto, che vengano aperti via web o tramite telefono, hanno un ciclo di vita ben definito. Le fasi del ciclo di vita di un ticket includono:

1. Creare un profilo con il numero di serie del prodotto
2. Raccogliere informazioni utili a risolvere il problema
3. Aprire un ticket di supporto
4. Affrontare il problema con il Systems Reliability Engineer (SRE), in collaborazione con altre aree dell'organizzazione Nutanix
5. Programmare un ticket di supporto
6. Richiedere l'escalation di un ticket di supporto
7. Risolvere e chiudere un ticket di supporto

### 11.1 Creare un profilo

Se non hai mai utilizzato il supporto Nutanix dovrai creare un profilo sul portale clienti: visita il portale clienti di Nutanix al link [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com) e clicca su "Sign up now".

Welcome to My Nutanix

Email

Password [Forgot password?](#)

[Log In](#)

OR

[Log in with your Company ID](#)  
[New to Nutanix? Sign up now](#)

Verrai indirizzato alla pagina successiva, dove potrai creare un tuo account [my.nutanix.com](https://my.nutanix.com). Questo account è il tuo lasciapassare per vari servizi online forniti da Nutanix.

### Create a My Nutanix account

First name

Last name

Company name

Job title

Phone number

Country

Please select ▼

Email

Password

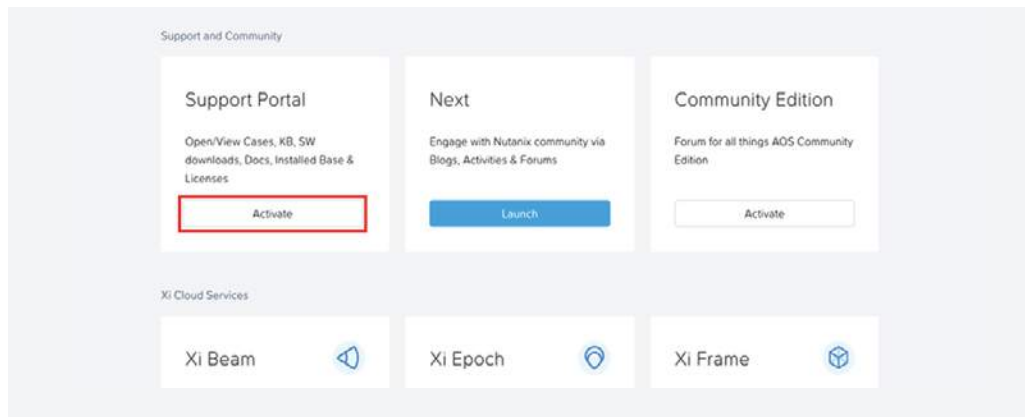
Show

Submit

Already have an account? [Log In](#)



In caso di problemi con la creazione dell'account o del profilo, invia un'email a [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Ti verrà presentato un elenco di servizi abilitati per il tuo nuovo profilo. Seleziona "Activate" nel Portale di supporto per completare l'attivazione dell'utente.



Per completare il processo di attivazione è necessario inserire un "Numero di serie del sistema" (Serial Number), un "Numero di registrazione S/W" (S/W Registration ID) o un "Identificativo di abbonamento" (Subscription ID) valido.

Activation required

In order to access the Support Portal, you'll need to enter your serial number or service tag. Here's where you'll find that information:


**Using Nutanix hardware or OEM hardware running Nutanix?**  
The serial number can be found on the bottom or side of your hardware chassis.

**Running stand-alone Nutanix software?**  
The serial number can be found in the order fulfillment email you received when you purchased the software.

Email

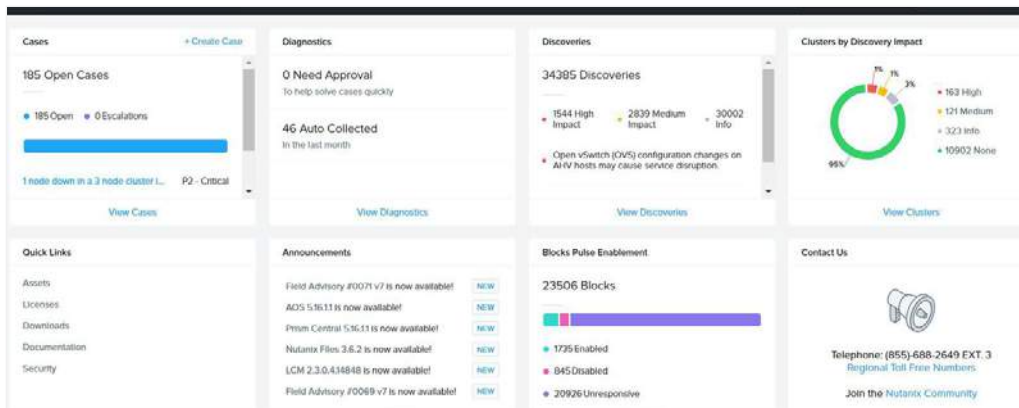
lelanl.francla@computershare.com.au

Serial Number or Service Tag

16SM\*

Activate

Una volta eseguito il login, verrai indirizzato alla pagina principale. Ti raccomandiamo a questo punto di accedere subito alla scheda Assets > Blocks and/or Assets > Clusters dal menu di navigazione e modificare le informazioni relative al luogo di installazione e al contatto per assicurarti che siano aggiornate. In questo modo aiuterai l'SRE di Nutanix responsabile del caso a comprendere il tuo ambiente non appena entrerà in contatto con te, e ti assicurerai che le parti sostitutive vengano inviate all'indirizzo giusto.



## 11.2 Raccogliere informazioni al fine di risolvere il problema

La maggior parte dei problemi che necessitano di una diagnosi richiedono le seguenti informazioni per permettere la risoluzione:

- Numero di serie del sistema, Numero di registrazione S/W o Identificativo di abbonamento
- ID del cluster
- Versioni di tutti i software pertinenti (sistema operativo e hypervisor Nutanix)
- Tempistiche dettagliate di indisponibilità del sistema
- Riproducibilità o meno del problema
- Azioni già effettuate per risolvere il problema
- Risultati del Nutanix Cluster Check (NCC)
- Caratteristiche del carico di lavoro: applicazioni in esecuzione e numero di VM per blocco

Quando apri un ticket, invia queste informazioni tramite il pulsante "Choose file" nella pagina successiva o caricandole sul server FTP.

## 11.3 Aprire un ticket di supporto

Quando apri un ticket via web, i campi da compilare sono abbastanza autoesplicativi. I campi “Priority” e “Issue” presentano un menu a tendina. Usa i campi “Subject” e “Problem Description” per definire il problema. Descrivi il problema nel modo più dettagliato possibile, così da aiutarci a determinare se esiste un documento in grado di aiutarti nell'immediato e, nel caso non esista, fare in modo che l'SRE possa eseguire le fasi iniziali di troubleshooting e ricerca prima di contattarti.

Utilizza il campo “Priority” in base alle definizioni indicate in precedenza, in modo da consentirci di garantire una risposta tempestiva e comprendere correttamente l'impatto del problema.

### Tramite telefono

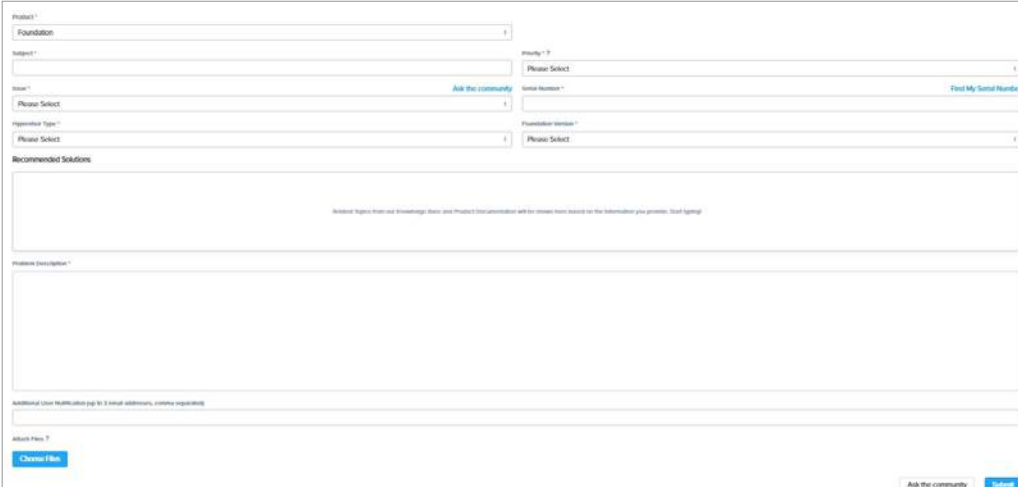
Un altro modo per aprire un ticket è per via telefonica. Il numero internazionale principale del supporto di Nutanix è: +1-855-NUTANIX, opzione 3.

La lista costantemente aggiornata dei numeri locali gratuiti sulla pagina web del supporto Nutanix è disponibile all'indirizzo <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>

Se al momento della chiamata è disponibile un SRE, la chiamata verrà gestita direttamente. In caso di sovraccarico, la chiamata verrà indirizzata al team di assistenza clienti, che aprirà per te il ticket di supporto. Per farlo avranno bisogno delle seguenti informazioni:

- Nome dell'account
- Il tuo nome completo
- Il tuo numero di telefono
- Il tuo indirizzo email
- Se il problema ha un impatto sul servizio (Priorità 1)
- Oggetto del caso: <Una breve descrizione del problema o del sintomo>
- Descrizione del caso: <Una descrizione dettagliata del problema>

### Tramite il portale di supporto



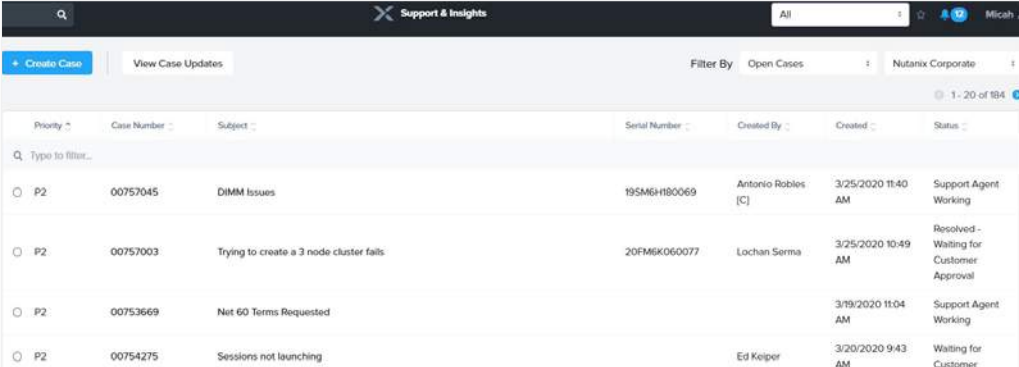
The screenshot shows the Nutanix support portal ticket creation form. It includes fields for Product (Foundation), Subject, Issue (with a dropdown menu), Priority (with a dropdown menu), Account Number (with a dropdown menu), and Problem Type (with a dropdown menu). There are also links for "Ask the community" and "Find My Serial Number". Below these fields is a section for "Recommended Solutions" with a placeholder text: "Nutanix helps troubleshoot knowledge base and Product documentation will be shared from based on the information you provide. Don't forget!". There is a large text area for "Problem Description". At the bottom, there is a "Submit" button and a "Close this" button.

## 11.4 Lavorare sul problema

Un SRE viene assegnato al tuo caso ed è responsabile della risoluzione del problema finché non stabiliremo di comune accordo che il ticket può essere chiuso. L'SRE ti contatterà tramite email e/o per via telefonica a seconda dei casi durante il processo di risoluzione. Il tuo compito è garantire la disponibilità di personale e risorse che lavorino con l'SRE durante le ore di servizio definite nel contratto di assistenza. Ti informeremo se dovessimo riassegnare il tuo caso per garantire un migliore allineamento in termini di competenze o fusi orari.

L'SRE lavora insieme a te per cercare di risolvere il problema, adottando tutte le misure necessarie per diagnosticare il problema e trovare una soluzione. A questo scopo potrebbe:

- Chiederti ulteriori informazioni
- Chiederti di installare software e/o patch specifici
- Richiedere dati di debug specifici dal tuo computer
- Provare a riprodurre il problema sulle nostre macchine di prova
- Verificare i bug del software con i nostri ingegneri
- Chiederti di implementare e testare soluzioni alternative che potrebbero evitare il problema
- Chiederti di coinvolgere il tuo personale per contribuire alla risoluzione del problema
- Lavorare insieme a te per coinvolgere vendor di software e hardware esterni (se sospettiamo che ci sia un problema con il loro prodotto).
- Puoi visualizzare lo stato del tuo ticket e aggiungere delle note nel portale clienti.



The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal interface. At the top, there's a search bar and a user profile for 'Micah'. Below the header, there are tabs for 'Create Case' and 'View Case Updates'. A filter bar shows 'Filter By: Open Cases' and 'Nutanix Corporate'. The main content area displays a table of support cases with columns for Priority, Case Number, Subject, Serial Number, Created By, Created, and Status. There are four cases listed, each with a radio button in the Priority column.

Priority	Case Number	Subject	Serial Number	Created By	Created	Status
<input type="radio"/> P2	00757045	DIMM Issues	19SM6H80069	Antonio Robles [C]	3/25/2020 11:40 AM	Support Agent Working
<input type="radio"/> P2	00757003	Trying to create a 3 node cluster fails	20FM6K060077	Lochan Serma	3/25/2020 10:49 AM	Resolved - Waiting for Customer Approval
<input type="radio"/> P2	00753669	Net 60 Terms Requested			3/19/2020 11:04 AM	Support Agent Working
<input type="radio"/> P2	00754275	Sessions not launching		Ed Keiper	3/20/2020 9:43 AM	Waiting for Customer

## 11.5 Pianificare un ticket di supporto

Al fine di ricevere assistenza nel momento più opportuno, è possibile decidere quando venire contattati dal supporto Nutanix per il trattamento del caso. I clienti possono creare, visualizzare, modificare o eliminare la programmazione del caso al momento dell'apertura o in qualsiasi fase del suo ciclo di vita. Nota bene: la pianificazione del ticket è disponibile solo per i contratti di livello Production o superiore.

- La priorità del caso dev'essere P3 o superiore.
- L'orario programmato deve ricadere entro i 7 giorni successivi all'apertura.
- La possibilità di programmazione non include:
  - a. I weekend - dalle 15:00 del venerdì ora locale alle 9:00 del lunedì ora locale.
  - b. I giorni festivi

Per programmare l'assistenza per un caso devi solo andare sul portale di supporto e selezionare > Edit. Seleziona quindi "Schedule time". Scegli la data desiderata e il tuo fuso orario per programmare la gestione del tuo caso.

The screenshot shows the Nutanix Support Portal interface for scheduling a support ticket. The form includes fields for Subject (2 Keys for CE Demo), Priority (P4 - Low), Issue (Licensing), Serial Number (17SM37190027), and Prism Central Version (5.11.1). A calendar for March 2020 is displayed, with the 26th and 27th marked as recommended. Below the calendar, there are links for 'Nutanix Licensing Guide' and 'Convert Nutanix Community Edition to Pro or Ultimate'. The Time Zone is set to (GMT-08:00) Pacific Time (America/Los\_Angeles).

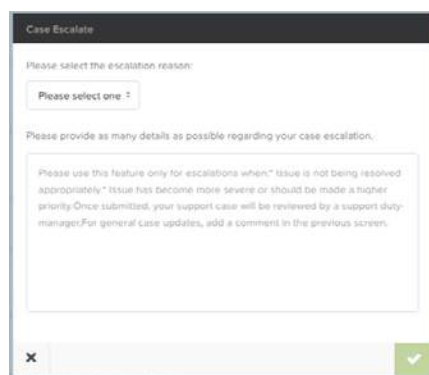
Quando un caso viene programmato dal cliente o dal supporto di Nutanix, verrà inviata un'email all'indirizzo cliente fornito per il ticket di supporto. Ecco un esempio di email di notifica:

The screenshot shows an email notification from Nutanix Support. The header includes the subject 'Sandbox: NTNX Case # 00601500 | P3 - Normal | Scheduling UAT 2' and the sender 'Nutanix Support <support\_case@nutanix.com>'. The email body contains a greeting, a thank you for contacting support, and a message stating that the case has been placed into the current queue for the attention of the next available Systems Reliability Engineer in priority order. It also provides instructions on how to add a case comment and a link to the support portal. The email is signed off with 'Thanks, Nutanix Support'.

---

## 11.6 Richiedere l'escalation di un ticket di supporto

Puoi richiedere l'escalation di un ticket di supporto in qualsiasi momento sul portale di supporto selezionando il tuo ticket e cliccando su "Escalation". In alternativa, puoi contattare il tuo SRE o chiedere di parlare con il responsabile dell'assistenza per la tua area geografica. L'escalation di un caso di supporto avviene perché le tue aspettative in merito alla risoluzione di un problema non sono allineate con il piano d'azione proposto o con le tempistiche del normale processo di risoluzione.



The screenshot shows a web form titled "Case Escalate". At the top, it says "Please select the escalation reason:" followed by a dropdown menu labeled "Please select one:". Below this, it says "Please provide as many details as possible regarding your case escalation." and then a text area with a placeholder message: "Please use this feature only for escalations when: 'Issue is not being resolved appropriately.' Issue has become more severe or should be made a higher priority. Once submitted, your support case will be reviewed by a support duty manager. For general case updates, add a comment in the previous screen." At the bottom of the form, there is a close button (X) and a submit button (checkmark).

In entrambi i casi, il problema viene inoltrato al team globale di gestione del supporto tecnico. Il Manager che si prende in carico il caso crea quindi una task force composta dalle risorse necessarie nell'ambito dei servizi tecnici, dell'ingegneria, della QA e del Product Management e stabilisce un piano d'azione per affrontare il problema.

Il piano d'azione viene poi condiviso con te, vengono stabiliti obiettivi, programmati momenti di verifica e si cerca un accordo sui criteri di chiusura dell'escalation. Gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento vengono forniti secondo quanto concordato, fino alla risoluzione del problema.

---

## 11.7 Risolvere e chiudere un ticket di supporto

Un caso viene chiuso quando confermi che è stata trovata una soluzione, o se non riceviamo risposta entro due settimane dall'ultima richiesta di informazioni e dopo aver tentato di contattarti diverse volte nell'arco di tempo intermedio. Se dai il tuo consenso, un caso può essere chiuso anche se non viene trovata una soluzione definitiva.

### Sondaggio di valutazione della soddisfazione clienti

Dopo la chiusura di un ticket di supporto verrai invitato tramite email a compilare un breve sondaggio relativo alla tua esperienza. Il tuo feedback rappresenta una risorsa preziosa per valutare in che misura il team di assistenza tecnica di Nutanix è all'altezza delle tue aspettative e ha soddisfatto le tue necessità, l'opportunità di fornirci informazioni importanti per migliorare le nostre interazioni con i clienti, ed eventuali suggerimenti per migliorare i nostri prodotti.





---

## 12. POLICY DI DISMISSIONE DEL SOFTWARE (END-OF-LIFE), VERSIONI DI NUTANIX E MATRICE DI COMPATIBILITÀ

Ci impegniamo a fornire ai nostri clienti prodotti sostenibili e di qualità. La rapida evoluzione della tecnologia comporta la necessità di introdurre nuovi prodotti e integrazioni, con il ritiro dei prodotti più vecchi. A questo scopo, forniamo una policy di End-of-Life (EOL) in modo che i nostri clienti e partner comprendano i cicli di rilascio e di supporto dei nostri prodotti e la loro compatibilità con le piattaforme hardware incluse nella nostra Hardware Compatibility List. Questa policy EOL riguarda solo i clienti con un contratto di supporto attivo e valido ("Supporto") <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>

---

### 12.1 Policy per il supporto esteso

Il supporto esteso è un prodotto straordinario che estende la durata del supporto standard di 5 anni a un massimo di 7 anni (dipendentemente dall'EOL della piattaforma hardware). Acquistando il Supporto Esteso Nutanix, il cliente beneficerà di un sottoinsieme di servizi come indicato nella guida al supporto standard. Durante il periodo di supporto esteso (sesto e settimo anno di supporto), Nutanix non ha l'obbligo di fornire altri aggiornamenti alla versione del software.

Il rilascio del prodotto software Nutanix (AOS) e la roadmap di manutenzione, in connessione con il lancio sul mercato della piattaforma, definiscono le tempistiche del Supporto Esteso e dei test su piattaforme OEM. Il fatto che un vendor OEM estenda il supporto hardware oltre l'EOL non implica che Nutanix estenda automaticamente i test del prodotto software.

---

### 12.2 Policy per hardware e software di terze parti

Nutanix utilizza le seguenti policy per regolare l'uso di componenti di terze parti nei propri dispositivi:

- a. Se un cliente utilizza un componente di terze parti in un dispositivo Nutanix e viene riscontrato un guasto riconducibile all'utilizzo di questo componente esterno, il servizio di supporto e garanzia potrebbe essere negato a discrezione di Nutanix.

- b. Se il guasto di un prodotto non è correlato all'utilizzo di componenti di terze parti, Nutanix continuerà a fornire assistenza al cliente secondo le policy di supporto standard.
- c. Il supporto RMA per l'hardware non viene fornito per componenti di terze parti. Se l'hardware viene sostituito e si scopre che il guasto è stato causato dall'installazione di un componente di terze parti, Nutanix si riserva il diritto di addebitare tariffe ragionevoli per il tempo e il materiale investito per fornire il servizio.

---

## 12.3 Policy di autorizzazione al reso dei materiali (Return Material Authorization, o RMA)

Per ricevere parti sostitutive per i materiali difettosi è necessario contattare il supporto Nutanix. I prodotti e i componenti sostitutivi vengono inviati agli utenti finali e ai Value Added Reseller (VAR) in base alle istruzioni generate dal personale di supporto di Nutanix. Tutte le parti sostitutive sono fornite dai centri di distribuzione. La restituzione di prodotti e componenti Nutanix coperti dai termini e dalle condizioni delle garanzie limitate di Nutanix ("Prodotti coperti") deve essere preautorizzata da Nutanix stessa, che fornirà un numero RMA indicato all'esterno dell'imballaggio di spedizione; l'invio sarà prepagato, assicurato e imballato correttamente per garantirne la sicurezza. Solo i pacchi con il numero RMA scritto all'esterno della scatola e/o sulla bolla di accompagnamento e sui documenti di spedizione verranno accettati da Nutanix o dal partner di riparazione incaricato. Tutti gli altri pacchi verranno rifiutati.

**Supporto per l'utente finale:** Non appena il personale di supporto di Nutanix avrà determinato la necessità di sostituire un componente, verrà inviata una parte sostitutiva. L'utente finale riceverà un numero di spedizione che funge anche da numero RMA. Nutanix si farà carico anche di tutte le spese di trasporto per il reso di prodotti o componenti coperti, a condizione che il cliente utilizzi il corriere indicato da Nutanix.


**Supporto VAR:** Quando un VAR determina la difettosità di un componente che un cliente possiede in una delle proprie sedi viene fornito un pezzo sostitutivo proveniente dall'inventario dei ricambi, se disponibile. Il VAR contatta quindi il supporto di Nutanix e richiede una sostituzione. Un prodotto o componente sostitutivo verrà inviato al VAR prima di ricevere il prodotto difettoso. Il VAR riceverà un numero di spedizione che funge anche da numero RMA. Il VAR sarà responsabile della restituzione del prodotto difettoso entro dieci (10) giorni lavorativi e si farà carico di tutte le spese di trasporto per il reso dei prodotti coperti.

**Non conformità:** Le parti non ricevute da Nutanix o dal partner di riparazione designato entro quindici (15) giorni dalla spedizione saranno addebitate al soggetto competente (che si tratti dell'utente finale o del VAR) al prezzo di listino attuale di Nutanix.



info-italy@nutanix.com

www.nutanix.it

 @NutanixItaly

Nutanix rende l'infrastruttura invisibile, permettendo all'IT di concentrarsi sulle applicazioni e sui servizi a sostegno del business. Il sistema operativo Nutanix Enterprise Cloud unisce ingegneria web-scale e semplicità d'uso intuitiva per far convergere nativamente elaborazione, virtualizzazione e storage in una soluzione resiliente e definita dal software con ampie capacità di intelligenza artificiale. Il risultato: prestazioni prevedibili, consumi infrastrutturali analoghi a quelli del cloud, eccellente sicurezza e mobilità delle applicazioni senza soluzione di continuità per una vasta gamma di applicazioni aziendali. Per saperne di più visita [www.nutanix.it](http://www.nutanix.it) o seguici su Twitter [@NutanixItaly](https://twitter.com/NutanixItaly).