

Nutanix クラスターには、クラスターの構成情報や統計情報などを Nutanix サポートセンターに送信したり、サポートケースの調査に必要なログをクラスターから収集したりする機能が備わっています。

Nutanix サポートにこれらの情報を共有することで、サポートケースの調査やご案内の迅速化が図れます。また、[Nutanix Insights](#) と連携して、潜在的問題の該当可能性を通知したり、障害発生に伴いサポートケースを自動作成したりするなど、サポートのエンゲージメントプロセスの自動化を可能にします。

以下に Pulse の設定方法と、Nutanix Insights との連携によるお客様のメリットをご説明します。

Pulse の設定方法

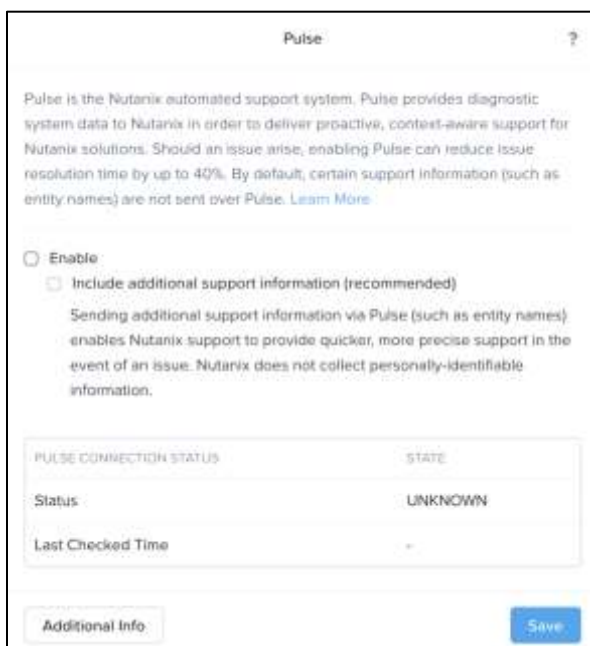
ネットワーク接続要件

Pulse データを送信するには、クラスター内のすべての CVM から下記 Nutanix 側のサーバーへの通信を許可する必要があります。[\(Firewall Requirements](#) をご参照ください)

- ・ insights.nutanix.com (TCP : 443)

Pulse の設定方法

1. Prism Web Console にログインして、ギアアイコンから[Pulse]をクリックします。



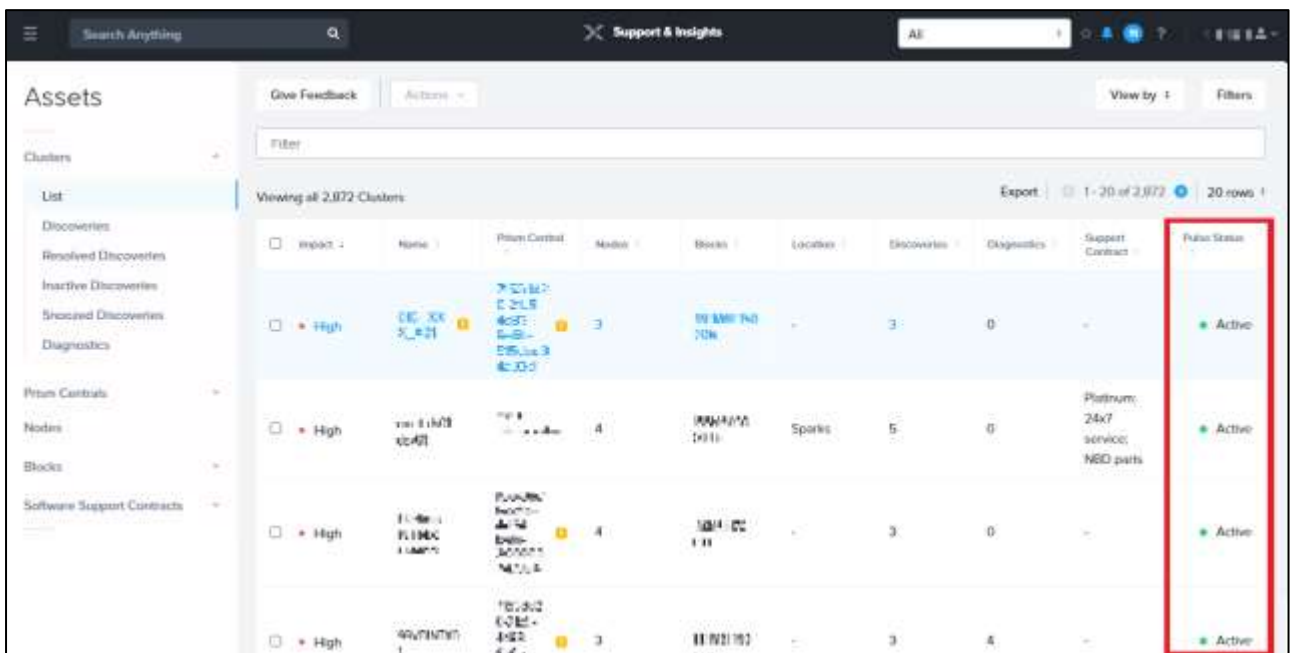
2. Pulse を有効にするには、[Enable]にチェックを入れます。
3. [Save]をクリックして保存します。

Pulse 状態の確認

Pulse が有効になると、Pulse 設定画面の[PULSE CONNECTION STATUS]から状態を確認できます。

また、[Nutanix サポートポータル](#)の[Assets] - [Clusters] - [List]から、各クラスターの[Pulse Status]からも確認できます。

※ クラスターの設定後、Nutanix サポートポータルに反映されるまでは少し時間が掛かります。

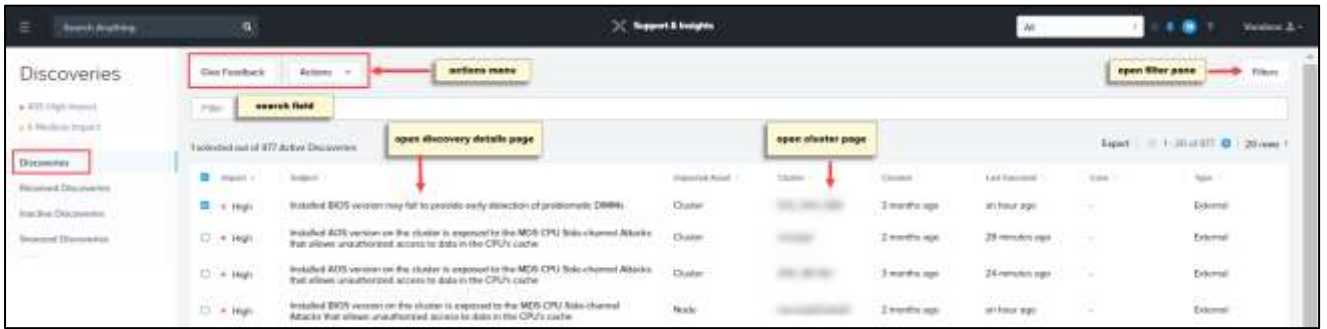


Pulse と Nutanix Insights の連携によるメリット

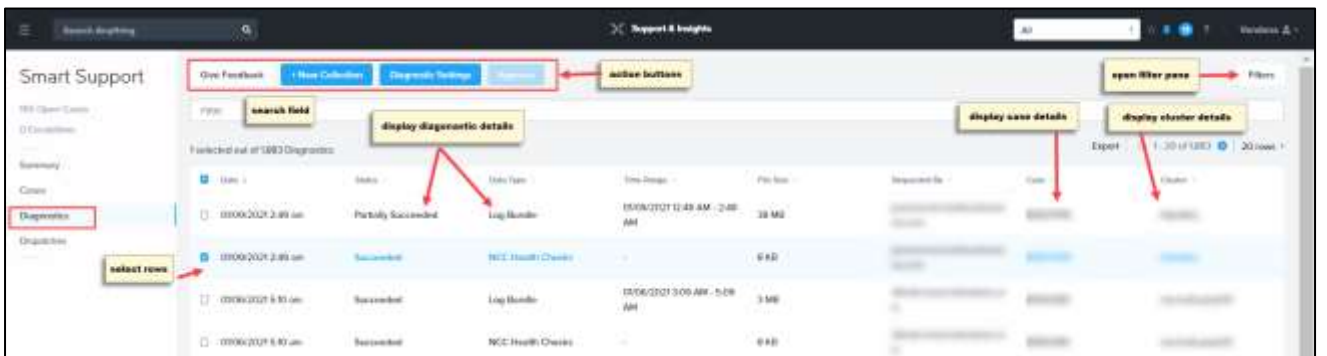
Pulse を有効にすると、クラスターの構成情報や統計情報などが定期的に Nutanix サポートまで送付されます。Pulse によって送られた情報が障害発生時の調査に役立てられ、Nutanix サポートのシステムリライアビリティエンジニア (SRE)が迅速に調査を開始することができるようになります。

Pulse が Nutanix サポートに送付した情報は、Nutanix サポートポータルに組み込まれた Insights 機能により分析され、以下のような自動的なサポートアクションが実施されます。

- ・ 調査の必要な障害アラートの発報に応じて、自動的にサポートケースが作成されます
- ・ お客様の環境が既知の重要問題に該当するかを検索し、検出された問題および推奨されるアクションが、Discovery としてお客様に通知されます



サポートケースの調査のために、クラスターのヘルスチェックやログの調査が必要になる場合があります。Pulse が有効なクラスターでは、自動サポートケースの発行や Nutanix SRE の指示に応じて、リモートからクラスターのログ収集リクエストを発行することができます (Remote Diagnostics)。お客様は、ログ収集のためのクラスターの操作や、ログを手動でアップロードする必要はありません。収集リクエストの発行状況は、お客様にて Nutanix サポートポータルから監査できます。また、処理の開始をお客様の承認制とすることも可能です。



詳細につきましては [Nutanix Pulse and Remote Diagnostics](#) および [Nutanix Insights - Support Portal Help](#) をご参照ください。

よくあるお問い合わせ (FAQ)

Q01: Pulse や Remote Diagnostics が収集する具体的なデータ・ログは何ですか？

Pulse が取得するデータにつきましては [KB2232](#) をご参照ください。また、Remote Diagnostics で Nutanix サポートがクラスターから収集可能なログにつきましては [ドキュメントの説明](#) をご参照ください。いずれも、ゲスト VM 内のデータ、ユーザデータ、IP アドレスやホスト名などの機密情報は取得されません。

Q02: 自動でサポートケースが作成された場合、連絡はどこに届きますか？

サポートケースが自動的に作成された場合、Nutanix サポートよりアセットやクラスターに登録されたサポートコンタクトにご連絡いたします。サポートコンタクトの登録方法について、[\[Nutanix 機器の登録情報の管理\]](#)をご参照ください。

Q03: Remote Diagnostics によるログ収集を承認制にするにはどうすれば良いですか？

Nutanix サポートポータルより設定変更を頂くことにより、設定を変更いただけます。具体的な手順は[\[Configuring Diagnostics Settings - Support Portal Help\]](#)をご参照ください。

Q04: Pulse や Remote Diagnostics はクラスター・ネットワーク帯域に影響を与えますか？

Pulse や Remote Diagnostics は、クラスターやネットワーク帯域になるべく悪影響を与えないように動作します。クラスター負荷や帯域の問題がある場合は、データの転送頻度や速度が落ちる場合があります。上記に関係して、長期間あるいは多数のログを収集する必要があるケースでは、Remote Diagnostics ではなくお客様に収集をお願いする場合がございます。

Q05: Pulse や Remote Diagnostics のセキュリティはどのように担保されていますか？

Pulse や Remote Diagnostics に限らず、Nutanix はセキュリティの確保を製品デザインの中核に据えております。

Pulse と Remote Diagnostics が Nutanix サポートと間で使用する通信は HTTPS (TLS1.2)を使用し、送付先サーバーの確認と通信データの暗号化を行っています。また、Pulse も Remote Diagnostics も、外部からの通信を受け付ける形ではなく、クラスターから Nutanix サポートのサーバーに接続する形となっています。このように、データが正しい宛先(Nutanix サポート)にのみ送付されること、不要なアクセスを避けること、が、仕組みとして導入されております。

Q06: 心当たりのないタスクが Prism にて動作していますが、悪影響はありますか？

Remote Diagnostics による情報収集が起動すると、お客様のクラスターで”Log Collector”あるいは”Health check”のタスクが動作する場合があります。これは、Remote Diagnostics による処理実行の結果ですので、特に問題はございません。

もし万一、タスクが1時間以上経っても”Succeeded”にならないなど、タスクが正常に動作していないように見える場合は、対処について Nutanix サポートまでお問い合わせください。

参考情報

[NUTANIX PULSE AND REMOTE DIAGNOSTICS]

<https://portal.nutanix.com/page/documents/solutions/details?targetId=TN-2133-Nutanix-Pulse-Remote-Diagnostics:TN-2133-Nutanix-Pulse-Remote-Diagnostics>

[SUPPORT PORTAL HELP]

<https://support-portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Portal-Help:Portal-Help>

[CONFIGURING PULSE]

https://portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Web-Console-Guide-Prism-v5_19:wc-support-smart-support-wc-t.html

[FIREWALL REQUIREMENTS]

https://portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Acropolis-Upgrade-Guide-v5_19:wc-support-firewall-wc-c.html