

Nutanix 製品サポートをご利用の前にご確認をお願いします

2023 年 7 月版

日頃より Nutanix 製品のご利用・ご愛顧をいただき、誠にありがとうございます。

Nutanix サポートのスムーズなご利用と問題の解決につきまして、以下の点についてご留意をいただけますようお願いいたします。

目次

効果的なサポートを受けるための準備	2
サポートケースについて	3
サポートケース作成方法	3
円滑に調査を進めるうえでのご依頼事項	3
サポートケースについての注意点	4
サポート対応範囲についての注意点	4
サポートケース作成後	5
業務時間外日本語対応について	5
交換作業 (RMA) について	5
交換部品の配送(RMA)の際に	5
交換対応(RMA)の際に	5

効果的なサポートを受けるための準備

#	
1	<p><u>ご利用のクラスタでの Pulse の有効化をご検討ください</u></p> <p>Pulse が有効な場合、Insights によりクラスタの情報が即座に確認できるようになり、問題調査や解決の迅速化が図れます。</p> <p>詳細はドキュメント「Pulse(パルス)の設定と Nutanix Insights」をご確認ください。</p>
2	<p><u>Zoom による画面共有セッションをご準備ください</u></p> <p>Nutanix では、Zoom を使用した画面共有によるリモートサポートをご提供しています。ご利用の端末にて利用に問題がないかどうか、サポートケースにてあらかじめ接続テストをご依頼ください。</p> <p>Zoom によるサポートの詳細は、ドキュメント「Zoom を使用したリモートサポート」にてご案内しております。</p>
3	<p><u>Remote Tunnel の接続をご準備ください</u></p> <p>Nutanix AOS は、Nutanix サポートエンジニア・開発エンジニアがクラスタに直接リモート接続するためのトンネル機能を有しています。調査中にお客様の同席を必要としない上、長期間にわたる環境のモニターや詳細な調査をより効率的に対応可能になります。ご利用の環境にて利用に問題がないかどうか、サポートケースにてあらかじめ接続テストをご依頼ください。</p>
4	<p><u>IPMI コンソールの接続をご確認ください</u></p> <p>NX シリーズのハードウェア調査にあたり、IPMI からコンソール開いて状況を確認させていただくことがございます。正常に画面を開けるか事前に確認をお願いします。 (BMC のバージョンによっては Java のインストールが必要です)</p> <p>詳細はドキュメント、「IPMI WebUI からホストのコンソールに接続する」にてご案内しております。</p>
5	<p><u>各コンポーネント(CVM、Prism、ハイパーバイザー、IPMI 等)のパスワードをご準備ください</u></p> <p>お客様環境のパスワードは、サポートエンジニアに開示せず、お客様にて入力をお願いしております。あらかじめご準備ください。</p>

サポートケースについて

サポートケース作成方法

#	
1	<u>My Nutanix でのユーザー登録と、サポートポータルの有効化をお願いします</u> サポートケースは、お客様情報に紐付けて有効化されたユーザーをお持ちの方にサポートをご提供します。登録・有効化の手順の詳細はドキュメント「 サポートポータルのユーザ登録 」をご参照ください。
2	<u>サポートケースはお電話あるいはサポートポータルにて作成いただけます</u> 詳細はドキュメント「 サポートケースの管理 」をご確認ください。

円滑に調査を進めるうえでのご依頼事項

#	
1	<u>解決したい問題を正確に・具体的にお知らせください</u> 障害調査の場合、以下のような情報を問い合わせ内容に含めていただくと、対応の迅速化に繋がります。ご協力をお願いいたします。 <ul style="list-style-type: none">・問題発生までの時系列、もしくは詳細な発生時刻・対象のクラスタ・CVM の情報（クラスタ UUID・IP アドレス等）・事前に実施した作業・エラーメッセージの詳細・スクリーンショット
2	<u>取り扱いの容易な形式のファイルを使用して情報共有ください</u> ログやスクリーンショットは、なるべく一般的なフォーマット（プレーンテキスト、PNG・JPEG 等）を使用してお送りください。特殊なソフトウェアがないと参照できないファイルをご利用になると、サポートエンジニアが内容を確認するのに時間を要し、対応の遅れに繋がります。あわせて、Microsoft RMS 等、ファイルに対する貴社外からのアクセスを保護する機能は、これを無効化した状態でお送りください。 また、ファイルの送付は、なるべくポータルへのアップロードか、FTP サイトをご利用ください。

サポートケースについての注意点

#	
1	<u>1つのケースでは1つの事象について対応いたします</u> 異なる事象についてはそれぞれでサポートケースの作成をお願いします。また、同じ事象でも異なるクラスタの場合は、それぞれのクラスタごとに別のケースの作成をお願いします。 これはクラスタや製品ごとにサポート契約が異なるためとなります。
2	<u>正しいPriority指定をお願いします</u> サポートケースの Priority はその事象の状態を示すものとなります。事象に合致しない Priority を設定された場合、かえってサポートケースの進捗を遅らせる要因となります。ドキュメント「 サポートケースのプライオリティの定義と対応時間 」を参照の上、適切な Priority の設定にご協力をお願いいたします。
3	<u>スケジュール指定は対応開始時刻を指定します</u> サポートケース作成の際に Schedule を設定しますと、その時刻になってからサポートケースが通知され、そこから調査が始まります。Schedule の日時までにご連絡を行うという意味ではありません。特に理由がない限りは Schedule は設定しないようお願いします。
4	<u>サポートケース内でご案内するコマンドは、そのケース対応に限り実行ください</u> 情報収集や問題対処にあたり、Nutanix サポートからコマンドの実行をお願いする場合がございます。提示されたコマンドは、Nutanix サポートから依頼があった場合のみ実行をお願いします。 サポートエンジニアが確認した状況以外で実行すると、予期せぬ動作につながる可能性がございます。

サポート対応範囲についての注意点

#	
1	<u>製品のサポート期限をご確認ください</u> Nutanix 製品にはサポートの期限(End of Support Life, EoSL)が存在します。サポート期限を迎えたバージョンの対応に対しては、 Support Policies and FAQs の End OF LIFE (EOL) POLICY, NUTANIX VERSIONING COMPATIBILITY MATRIX の項目をご参照ください。具体的な各製品・バージョンのサポート期限は End of Life Information をご確認ください。
2	<u>Nutanix 製品以外のサポート状況をご確認ください</u> 他社ハードウェア・ソフトウェアに係るお問い合わせの場合、各製品ベンダー様へのお問い合わせをお願いする場合がございます。Nutanix 製品と組み合わせてご利用になる各製品についても、サポート体制・サポート期限等をご確認ください。

サポートケース作成後

#	
1	<p><u>目的に応じてエスカレーションを実施ください</u></p> <p>担当者から返信がないなど緊急の状況では、サポートポータルから Escalation ボタンを押していくだけでも、サポート代表へお電話ください。代表番号は下記 URL の Japan をご参照ください。</p> <p>https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers</p>

業務時間外日本語対応について

#	
1	「 業務時間外の日本語サポート 」についてをご参照ください。

交換作業 (RMA) について

交換部品の配送(RMA)の際に

#	
1	<p><u>手配内容の確認をお願いします</u></p> <p>RMA による交換部品の配送については、サポートケースにて送付先などのお問い合わせにご回答後に手配が実施され、手配が完了すると送付されるご連絡(メール)にある URL より、お客様が Submit を押すことで開始されます。Submit が押されないと実際の配送やご訪問の手続きが始まいません。</p>
2	<p><u>交換作業員を支援できる方のお立ち会いをお願いします</u></p> <p>ラック状況やケーブル配線等お客様環境の都合で、必要な作業が実施できない場合に、環境と一緒に確認してお客様の判断をいただく場合がございます。こうした状況に対応するため、交換作業の実施の際には必ず現地にてお客様の責任ある支援者様にお立ち会いいただき、機材の存在する場所へ案内および対象の機材の明確な指摘をお願いします。</p> <p>適切な支援者様がいらっしゃらない状況では、交換作業をお断りする場合がございます。予期せぬ事故を防ぐためご協力ををお願いいたします。</p>

交換対応(RMA)の際に

#	
1	<p><u>交換対象の UID LED 点灯をお願いします</u></p> <p>予期せぬ事故を防ぐため、Nutanix サポートの指示に従い、作業前に必ずお客様の方で作業対象（ノード）の UID LED を点灯しておいてください。</p>

	ード、ディスクなど) の UID の点灯をお願いします。この点灯がない場合、対象機材の確実な特定ができないために、作業を開始できない場合がございます。
2	<p><u>作業員が安全に作業ができる環境のご準備をお願いします</u></p> <p>交換作業の際にラック状況やケーブル配線等の状況によりパーツと干渉し取り出すことができない、もしくは抜くべきではないケーブルが抜けてしまう可能性があるような場合は、予期せぬ事故を防ぐため作業を中止させていただきます。作業員が安全に作業ができる環境整備を事前にお願いします。</p>

本書は、お客様がスムーズなサポートサービスを受けることができるよう、サポートサービスに関連するご準備事項等をまとめたものです。本書に記載のないサポートサービスに関する事項は、NUTANIX LICENSE AND SERVICES AGREEMENT (<https://www.nutanix.com/legal/eula>) (以下「NLSA」といいます。)、特に、 Nutanix Worldwide Support Program Guide (<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/nutanix-support-guide.pdf>) および Support Policies (<https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>) (以下、併せて「サポート規定」といいます。) に従います。

また、本書と NLSA またはサポート規定に矛盾がある場合、NLSA またはサポート規定が優先します。