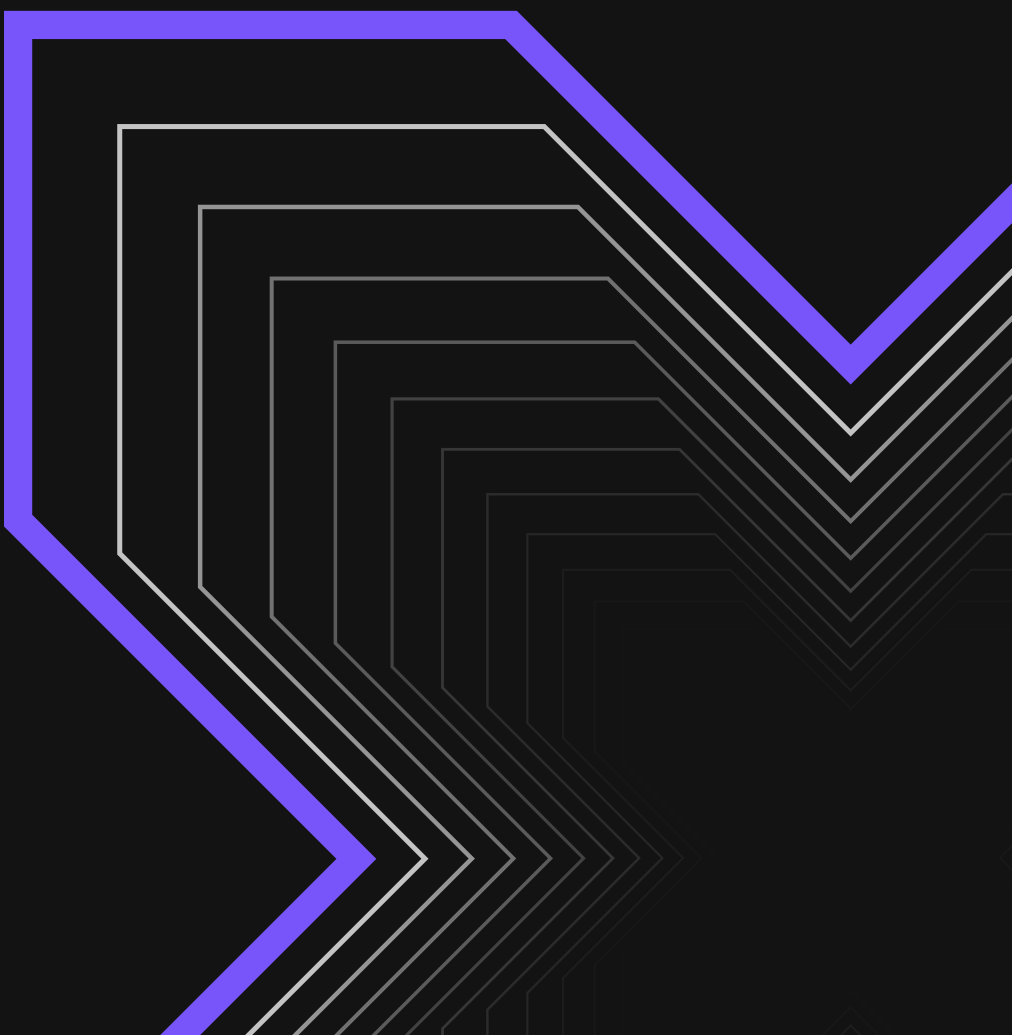


2023年5月 | ガイド

Nutanix ワールドワイド サポートプログラムガイド

NUTANIX



目次

01 はじめに	
ハイライト	03
サポートプログラムの種類	04
02 Nutanix サポートロケーション	05
03 プロダクションサポートプログラム	
特徴	06
04 ミッションクリティカルサポートプログラム	
特徴	07
05 Nutanix カスタマーエクスペリエンス - アドバンスド	
特徴	08
06 Nutanix カスタマーエクスペリエンス - プレミア	
特徴	08
07 製品サポートプログラムの比較	
ソフトウェアサポート	09
クラウドサービスサポート	10
Nutanix (NX) 用ハードウェアサポート	10
08 追加サポートサービス	
米国連邦政府機関サポート	11
専任サポートエンジニア (DSE: Designated Support Engineer)	11
営業時間外フィールドエンジニア	11
09 返却不要ハードウェアプログラム	
返却不要ディスクドライブ (NRDK) プログラム	12
返却不要ノード (NRNODE) プログラム	12
10 サポートケースの優先度を理解する	
優先レベルと目標応答時間の定義	13
11 効果的なサポート関係のベストプラクティス	14

12 Nutanix チームの役割と責任	15
----------------------------	----

13 サポートケースのライフサイクル

プロフィールを作成する	16
問題解決に向けた情報収集を行う	19
サポートケースを作成する	20
問題に取り組む	21
サポートケースをスケジュールする	22
サポートケースをエスカレーションする	23
サポートケースをクローズする	23

14 EOL (End Of Life) ポリシー

延長サポートのポリシー	24
サードパーティーのハードウェアおよびソフトウェアポリシー	24

15 Nutanix ハードウェア交換部品

返品承認ポリシー	24
----------------	----

1 はじめに

Nutanix の製品およびサポートサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。Nutanix ワールドワイドサポートは、お客様の技術上のニーズにお応えするため、ワールドクラスのサポートプログラムをご提供いたします。Nutanixは、お客様に迅速で高品質なサポートを提供することで、当社製品に対するお客様の投資に対し、今後もお客様の成功を万全なものにできるよう尽力してまいります。

お客様のビジネスは私たちにとって非常に価値のあるものです。そのため、私たちのコミットメントの一環として、当社のサポートサービスならびにその特徴に関するご質問にお答えできるよう、この度サポートプログラムガイドを作成いたしました。

1.1 ハイライト

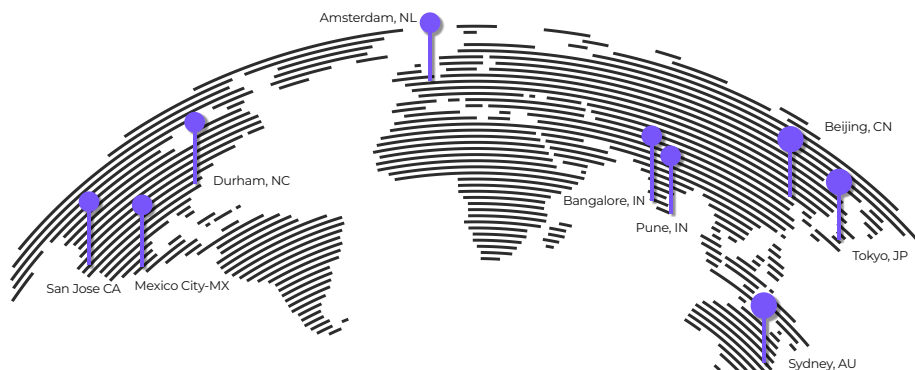
- 365日年中無休 (24時間週7日) 対応のワールドワイドサポートセンター
- データセンター技術および製品サポートの分野で長年の経験を誇る、VCP、vExpert、CCIE、MSFT、Linux、Kubernetes、および Cloud 認定の有資格者、そして Nutanix 認定プロフェッショナル (NCP)、Nutanix 認定マスター (NCM)、Nutanix サポートスペシャリスト (NSS) からなる業界をリードする技術エキスパート
- ミッションクリティカルなアプリケーションをご利用のお客様向けに、365日年中無休 (24時間週7日) のサポートに加え、4時間以内のパーツ配送を可能にするオプションサービスの提供
- [Nutanix Customer Xperience \(NCX\)](#) は、より迅速な ROI の達成を推進する、バンドル型サポートおよびサービス体験を提供します。改良版サービスである NCX アドバンスドまたは NCX プレミアには、バンドル型ワールドワイドサポートである [Nutanix Insights](#) のほか、導入サービス、トレーニング、運用管理、プロアクティブガイダンスなど、提供品に基づく様々なサービスレベルが含まれています。
- プロアクティブサポートならびに最新の製品情報、ナレッジベース、ドキュメント、FAQ の参照や、製品のダウンロードが可能な Nutanix サポートポータルへのアクセスを提供
- 迅速かつ効率的なケース対応のため、主要地域に最先端の再現ラボを完備
- 統合型サービスによって製品サポートを補強し、顧客のケース量を減らして問題解決時間を迅速化する、Nutanix Insights へのアクセス。土台である Pulse テクノロジーは、システムレベルの診断データを Insights プラットフォームに安全に転送して、予兆型の健全性および状況に応じたサポート自動化ワークフローを実現します。お客様は、ご利用中の Nutanix AOS またはハイパーバイザーのバージョンが何であるかに関わらず、Nutanix Cluster Check (NCC) をアップグレードすることで、いつでも最新の Insights の改良版を利用してインフラストラクチャーの健全性を改善させることができます。

1.2 サポートプログラム

Nutanix の製品サポートプログラムは、運用が限定的でリソースに制約のある中小企業 (SMB) から、ビジネスおよびミッションクリティカルな運用を24時間週7日行う大企業に至るまで、あらゆる規模の組織のニーズに応えることを目的としています。

サポートプログラムの種類	説明
本番環境	ビジネスのワークロードが対象
ミッションクリティカル	ミッションクリティカルなワークロード向け構造。 特徴として、シニアエンジニアへの直接コンタクト、高度な解析、そして根本原因解析が含まれます。 また、Nutanix ハードウェアプラットフォームに関して、より迅速な目標応答時間と4時間以内の交換部品の派遣を備えているのは重要なポイントです。
クラウドサービスサポート	Nutanix Enterprise Cloud OS ソフトウェアをご購入いただく際、お客様は Nutanix のハードウェアプラットフォームをご購入いただくか、認定ハードウェアプラットフォームをサードパーティーベンダーから直接ご購入いただくこともできます。
NCX アドバンスト	Nutanix プラットフォームのデプロイおよび最適化に関する、エキスパートのガイダンスを必要とするお客様を対象としています。プロダクションサポートに加えて、優先度 1 リクエストの根本原因解析が含まれています。
NCX プレミア	ビジネスリスクを最小限に抑えながら、Nutanix プラットフォームのデプロイおよび最適化に関する高レベルなサポートと運用サービスを必要とするお客様を対象としています。ミッションクリティカルのサポートと優先度 1 リクエストの根本原因解析、シニア SRE へのケースの直接転送、レゾリューションマネージャー、サポート QBR、そして年間 2 イベントまでの主要イベント管理が含まれています。

2 Nutanix サポートロケーション



世界中の以下のロケーションにサポートセンターを構えています:

- ノースカロライナ州ダーラム、カリフォルニア州サンノゼ (米国)
- シドニー (オーストラリア)
- アムステルダム (オランダ)
- バンガロールとプネ (インド)
- メキシコシティ (メキシコ)
- 北京 (中国)
- 東京

Nutanix サポートチームは、世界中に拠点を構えています。Nutanix では、365日年中無休 (24時間週7日) でお客様をサポートするために「フォロー・ザ・サン (Follow the Sun)」サポートモデルを採用しています。

3 プロダクションサポートプログラム

Nutanix のプロダクションサポートプログラムは、ビジネスクリティカルな業務を24時間週7日間体制で運用している中堅・大企業のお客様を対象としています。このプロダクションサービスでは、お客様が24時間、サポート担当者へのアクセス、そして Nutanix ハードウェアプラットフォームに関して翌営業日のオンサイト Break/Fix サービスを受けることができます。

3.1 特徴

24時間週7日の電話およびウェブサポート : Nutanix のシステムズ・リライアビリティ・エンジニア (SRE) は、24時間体制でお客様の技術的な質問や機器の操作に関するサポートを提供します。[各国のサポート電話番号もご用意しております。](#)

電話の優先対応: Nutanix サポートに報告があったお客様のケースと通話は、その優先レベルに応じて割り当ておよび処理が行われます。お客様は、Nutanix が提示した時間以内に最初の応答を受け取ることができます。但し、目標応答レベルは特定時間内でのサービス提供を保証するものではありません。

ソフトウェア・サブスクリプション : サポート契約が有効な期間中、お客様はバグ修正、パッチおよびメジャーリリースを含めた全てのリリース済みソフトウェアバージョンを利用することができます。なお、新規バージョンで実装された追加の機能に関しては、ご利用にあたって追加ライセンスの購入が必要となる場合があります。現行のソフトウェアサブスクリプションをご利用中のお客様には新規リリースに関する通知が届き、Nutanix サポートによって提供される所定の場所から、それらをダウンロードすることができます。詳細については、[「ソフトウェアのサポート終了 \(EOL\) ポリシー」](#)をご参照ください。また、現行の[サポートポリシー](#)、[利用規約](#)、[よくある質問 \(FAQ\)](#) については、[当社 Web サイト](#)をご参照ください。

Nutanix Insights : この統合型サービスは、製品サポートを補強し、お客様のケース量を減らして問題解決時間を迅速化します。土台である Pulse テクノロジーは、システムレベルの診断データを Insights プラットフォームに安全に転送して、予兆型の健全性および状況に応じたサポート自動化ワークフローを実現します。

Insights Discoveries : Insights Discoveries は、Pulse データに基づく解決手段を含んだ推奨です。Insights Discoveries は、既知の問題の影響を受けたクラスタを特定し、問題解決に必要な手順の提供を目指します。一つひとつの Discovery には、メール通知、リモート診断リクエスト、またはケース作成を含むアクションが付随します。

交換部品のサポートと統合型部品供給体制 : Nutanix ハードウェアの交換部品を受け取るには、Nutanix サポートに連絡してください。Nutanix のサポートチームは新しい部品が必要であると判断した後、交換部品を出荷します。可能な限り、ハードウェアコンポーネント障害の診断は、Nutanix サポートに問い合わせることなく自動的に行われます。交換部品は、出荷情報を検証するためにサポートポータルワークフローに従って出荷されます。交換部品供給体制とポリシー情報の詳細に関しては、Nutanix ハードウェア交換部品の章をご参照ください。

フィールドエンジニア : 営業時間中 (現地時間午前 8 時～午後 5 時) にハードウェアのオンサイト保守サービスが必要な場合、Nutanix は部品を注文し、お客様のサイトに個別にフィールドエンジニアを派遣して、機器を正常な状態に復旧させます。Nutanix が故障部品を診断し、派遣リクエストがお客様によって提出および承認された後、交換部品とフィールドエンジニアは翌営業日に別々のタイミングでサイトに到着します。

オンラインリソース : Nutanix のサポートポータルでは、幅広い製品ドキュメントのほか、ソフトウェア、パッチ、ナレッジベース、優れた検索機能、およびその他の便利な情報を提供しています。お客様はサポート Web サイト portal.nutanix.com に入力して、いつでも新規のケースを作成することができます。サポートアカウントが必要な場合は、portal.nutanix.com よりご自身でご登録が可能です。アカウント作成時に問題が発生した場合は、portal-accounts@nutanix.com までメールにてお問い合わせください。緊急のサポートが必要な場合には、Nutanix の [各国のサポート電話番号](#) にお電話にてお問い合わせください。

4 ミッションクリティカルサポートプログラム

Nutanix のミッションクリティカルプログラムは、ミッションクリティカルな業務を24時間週7日体制で運用しており、ダウンタイムは許容できないといった大企業のお客様を対象としています。ミッションクリティカルプログラムでは、お客様が24時間、電話の優先対応およびケース対応を受けることができるほか、シニアレベルエンジニアによる直接対応、および派遣確定時より4時間以内でのフィールドエンジニア (FE) によるオンサイトサービスを受けることができます。FEの到着は、パーツデリバリーと調整して行われます。

4.1 特徴

24時間週7日の電話およびウェブサポート: Nutanix のシステムズ・リライアビリティ・エンジニア (SRE) は、24時間体制でお客様の技術的な質問や機器の操作に関するサポートを提供します。[各国のサポート電話番号もご用意しております。](#)

電話の優先対応: お客様がかける Nutanix への電話には優先度が割り当てられ、次に対応可能なサポートエンジニアが対応します。お客様のケースと通話は、その優先レベルに応じて割り当ておよび処理が行われます。お客様は、Nutanix が提示した時間以内に最初の応答を受け取ることができます。但し、目標応答レベルは特定時間内でのサービス提供を保証するものではありません。

パーツのデリバリーとフィールドエンジニアの到着は最長4時間以内: ハードウェアのオンサイト保守サービスが必要な場合、Nutanix は部品を注文し、お客様のサイトに個別にフィールドエンジニアを派遣し、機器を正常な状態に復旧させます。Nutanix が故障部品を診断し、派遣リクエストがお客様によって提出および承認された後、交換部品とフィールドエンジニアは4時間以内に別々のタイミンでサイトに到着します。このサービスは24時間週7日ご利用いただけます。

ソフトウェア・サブスクリプション: サポート契約の有効期間中、お客様はバグ修正、パッチおよびメジャーリリースを含めた全てのリリース済みソフトウェアバージョンを利用することができます。なお、新規バージョンで実装された追加の機能に関しては、ご利用にあたって追加ライセンスの購入が必要となる場合があります。現行のソフトウェアサブスクリプションをご利用中のお客様には新規リリースに関する通知が届き、Nutanix サポートによって提供される所定の場所から、それらをダウンロードすることができます。詳細については、[「ソフトウェアのサポート終了 \(EOL\) ポリシー」](#)をご参照ください。また、現行の[サポートポリシー、利用規約、よくある質問 \(FAQ\)](#) については、当社 Web サイトをご参照ください。

Nutanix Insights: この統合型サービスは、製品サポートを補強し、お客様のケース量を減らして問題解決時間を迅速化します。土台である Pulse テクノロジーは、システムレベルの診断データを Insights プラットフォームに安全に転送して、予兆型の健全性および状況に応じたサポート自動化ワークフローを実現します。

Insights Discoveries: Insights Discoveries は、Pulse データに基づく解決手段を含んだ推奨です。Insights Discoveries は、既知の問題の影響を受けたクラスタを特定し、問題解決に必要な手順の提供を目指します。一つひとつの Discovery には、メール通知、リモート診断リクエスト、またはケース作成を含むアクションが付随します。

交換部品のサポートと統合型部品供給体制: Nutanix ハードウェアの交換部品を受け取るには、Nutanix サポートに連絡してください。Nutanix のサポートチームは新しい部品が必要であると判断した後、交換部品を出荷します。可能な限り、ハードウェアコンポーネント障害の診断は、Nutanix サポートに問い合わせることなく自動的に行われます。交換部品は、出荷情報を検証するためにサポートポータルワークフローに従って出荷されます。交換部品供給体制とポリシー情報の詳細に関しては、Nutanix ハードウェア交換部品の章をご参照ください。

オンラインリソース: Nutanix のサポートポータルでは、幅広い製品ドキュメントのほか、ソフトウェア、パッチ、ナレッジベース、優れた検索機能、およびその他の便利な情報を提供しています。お客様はサポート Web サイト portal.nutanix.com に入力して、いつでも新規のケースを作成することができます。サポートアカウントが必要な場合は、portal.nutanix.com よりご自身でご登録が可能です。アカウント作成時に問題が発生した場合は、portal-accounts@nutanix.com までメールにてお問い合わせください。緊急のサポートが必要な場合には、Nutanixの[各国のサポート電話番号](#)にお電話にてお問い合わせください。

5 Nutanix カスタマーエクスペリエンス: アドバンスト

Nutanix カスタマーエクスペリエンス (NCX): アドバンストは、ご利用環境内における Nutanix プラットフォームのデプロイおよび最適化に関する、エキスパートのガイダンスを必要とするお客様を対象としています。さらに詳しい情報に関しては、こちらをご参照ください:

<https://www.nutanix.com/support-services/ncx>

機能

- NCX アドバンストは、サービス、サポート、プロダクトライセンスを含めてシームレスな顧客体験を提供する、新しいサブスクリプションバンドルです。
- NCX アドバンストは、最長5年の前払いサブスクリプションとしてご利用いただけます。
- NCX アドバンストには、Nutanix プロダクションサポートが含まれています。

追加の機能:

- 優先度 1 ケースに関する根本原因解析。

6 Nutanix カスタマーエクスペリエンス: プレミア

Nutanix カスタマーエクスペリエンス (NCX): プレミアは、ビジネスリスクを最小限に抑えながら、Nutanix プラットフォームのデプロイおよび最適化に関する高レベルなサポートと運用サービスを必要とするお客様を対象としています。追加の詳細については、こちらをご参照ください: <https://www.nutanix.com/support-services/ncx>

機能

- NCX プレミアは、サービス、サポート、プロダクトライセンスを含めてシームレスな顧客体験を提供する、新しいサブスクリプションバンドルです。
- NCX プレミアは、最長5年の前払いサブスクリプションとしてご利用いただけます。
- NCX プレミアには、Nutanix ミッションクリティカルサポートが含まれています。

追加の機能:

- 優先度 1 ケースに関する根本原因解析
- シニア SRE へのケースの直接転送
- レゾリューションマネージャー
- サポート QBR
- 主要イベント管理 (年間最大 2 イベント)

7 製品サポートプログラムの比較

7.1 ソフトウェアサポート

	標準サポート		Nutanix カスタマー エクスペリエンス - NCX	
	プロダクション サポート	ミッションクリ ティカルサポート	高度	プレミア
テクニカルサポート	24時間週7 日のリモートサ ポート	24時間週7日 のリモートサ ポート	24時間週7 日のリモート サポート	24時間週7日 のリモートサ ポート
優先度1	1時間	30分	1時間	30分
優先度2	4時間	2時間	4時間	2時間
優先度3	8時間	4時間	8時間	4時間
ソフトウェアサポート：メジャー およびマイナーメンテナンス、 パッチリリース、アップグレード	✓	✓	✓	✓
シニアレベルエンジニア への直接転送		✓		✓
根本原因解析*		✓	✓	✓
Pulse アドバンスド パフォーマンス分析	✓	✓	✓	✓
自動サポート モニタリング	✓	✓	✓	✓
1契約あたりの最大サポート システム管理者数	6	無制限	6	無制限
サポート QBR				✓
レゾリューションマネージャー				✓
主要イベント管理 (年間最大2イベント)				✓

* システムの稼働に影響を与える優先度1のケースに対して、お客様のご要望に応じて根本原因解析の提供を行います。

7.2 クラウドサービスサポート

	コミュニティ サポート	プロダクション サポート
テクニカルサポート	next.nutanix.com	24時間週7日の リモートサポート
優先度1	特記事項無し	1時間
優先度2	特記事項無し	4時間
優先度3	特記事項無し	翌営業日 (NBD)
シニアレベルエンジニア への直接転送	next.nutanix.com	✓
契約期間	無料トライアル期間	月次、年次、 または複数年

7.3 Nutanix (NX) 向けハードウェアサポート

	プロダクション サポート	ミッションクリ ティカルサポート
ハードウェア交換: お客様による派遣リク エストの提出および確認からオンサイトパ ーツ配送までの時間	翌営業日対応 (午前8 時～午後5時)*	4時間以内の パーツ配送**
パーツ交換のフィールド エンジニアリング	翌営業日対応 (午前8 時～午後5時)***	✓
営業時間外の FE サポートは、プロダクションサポートへの追加サービスとして購入可能です。購入 を済ませると、FE は通常の営業時間を過ぎた後も到着できます。このサービスレベルを満たすには、 現場での Break/Fix サポートの1日前に派遣リクエストを出す必要があります。		

* 地域別 NBD デリバリーの詳細は、[サポートポリシーと FAQ](#) をご参照ください。

** 地域によっては、4 時間以内のパーツ配送オプションをご利用いただけない場合があります。

*** 営業時間外の FE サポートは、プロダクションサポートへの追加サービスとして購入可能です。詳しくは次のセクションをご参照ください。

8 追加サポートサービス

8.1 米国連邦政府機関サポート

米国連邦政府機関、および関連するサービスプロバイダー、システムインテグレーター、そして契約業者が米国連邦政府機関の特殊要件を満たすために厳密に設計されたサポートサービスです。米国連邦政府機関は、指令と任務を同時に遂行する必要があります。政府機関はこの両方の目標を達成するため、クラウドベースと Web スケールソリューションによるモダナイズとさらなる仮想化を行っています。こうした次世代型ソリューションは、政府の変革にとっても不可欠です。クラウドベースソリューションのデプロイに関する一貫性の改善と成功は、テクノロジープロバイダーのサポートアプローチと緊密に関係しています。

[追加の詳細に関しては、こちらをご参照ください](#)

8.2. 専任サポートエンジニア (DSE)

Nutanix DSE 専任サポートエンジニア (DSE) サービスは、プレミアムレベルの付加的なサポートサービスです。お客様固有の IT 環境に関する知識を持った、シニアレベルの技術エキスパートとの直接および優先アクセスを必要とするお客様にパーソナライズされたサポートを提供します。DSE は、Nutanix のグローバルなサポート組織の支援を受けています。DSE は、お客様のサポートソリューションに追加できる、最も重要な資産の1つとなります。

- Nutanix システムにてミッションクリティカルなワークロードを稼動する際、重大な問題による影響を最小限に留める
- 過去の様々な教訓からシステムの可用性を高め、プロアクティブにソフトウェアアップデートおよびアップグレードを支援する
- お客様の運用チームとともにパーソナライズされたサポートを提供することで、問題解決時間を短縮する

[追加の詳細に関しては、こちらをご参照ください](#)

8.3 営業時間外フィールドエンジニア

営業時間外のフィールドエンジニア (FE) サポートは、プロダクションサポートへの追加サービスとして購入可能です。購入を済ませると、FE は通常の営業時間を過ぎた後も到着できます。FE の派遣リクエストは、オンサイト Break/Fix サポートの 1 営業日前に行う必要があります。

営業時間外 FE プログラムの下、お客様は FE による翌日の営業時間外オンサイトサービスをスケジュールできます。お客様は、営業時間後にスケジュールされた保守時間枠の間にパーツ交換を行うことができます。FE 翌営業日 (ND) サポートレベルでは、交換部品は翌営業日 (NBD) に発送されるものの、FE のは平日の営業時間外または週末のいつでもスケジュール可能です。

9 返却不要ハードウェアプログラム

9.1 返却不要ディスクドライブ (NRDK) プログラム

Nutanix NRDK プログラムは、データセキュリティコンプライアンス規定に従うため、交換の必要な不良が発生したハードドライブ (HDD または SSD) を手元に残しておきたいお客様のためのサポートオプションです。このオプションを購入していないお客様は、不良が発生したハードドライブを Nutanix に送り返す必要があります。

NRDK プログラムは、Nutanix 製品の既存のハードウェアプラットフォームに追加可能なオプションのサポートプログラムです。交換したディスクドライブは、お客様のデータセキュリティコンプライアンス要件およびその他適用される法に従って、お客様の責任で廃棄していただく必要があります。

9.2 返却不要ノード (NRNODE) プログラム

ノードおよびノード内のコンポーネントの交換が必要となった場合、お客様によっては、お客様固有のコンプライアンス要件に従ってノードを社内に保持したいというご要望があります。そこで当社は、お客様がノードおよびノード内のコンポーネントを返却不要とする、Nutanix NRNODE プログラムをご用意しました。

NRNODE プログラムは、Nutanix 製品の既存のハードウェアプラットフォームに追加可能なオプションのサポートプログラムです。交換したノードおよび一切のコンポーネントは、お客様のデータセキュリティコンプライアンス要件およびその他適用される法に従って、お客様の責任で廃棄していただく必要があります。

交換したドライブおよびノードの保持を希望されるお客様は、NRDK と NRNODE プログラムの双方に加入する必要があります。詳細に関しては、[プログラムページ](#)をご参照ください。

10 サポートケースの優先度を理解する

Nutanixに報告があった全ての問題には、優先順位が割り当てられます。その優先順位によって、目標とする初期応答レベルが決定されます。お客様は、Nutanixが提示した時間以内に最初の問題分析結果を受け取ることができます。但し、目標応答レベルは特定時間内のサービス提供を保証するものではありません。

10.1 優先レベルと目標応答時間の定義

Nutanixは、以下のガイドラインに従って問題の評価を行い、優先レベルに応じて速やかに初期応答します。

優先度	説明	目標初期応答時間 (SLA)	
		本番環境	ミッションクリティカル
P1	緊急事態。 プラットフォームは利用できず、業務は中断。現状では製品が使用不可。サービス停止中および／または重要な機能を利用できない。ミッションクリティカルデータの全てまたは相当部分が、喪失または破損の著しいリスクに直面している。 全てのデータ欠損またはデータ損失に対して、この優先レベルが割り当てられる。	1時間以内	30分以内
P2	重大。 著しい不便。プラットフォームは利用できるが、業務に直接影響を与える問題が発生している。	4時間以内	2時間以内
P3	標準。 システムで間欠的な問題が発生している。問題の解決が必要だが、業務には大きな影響をもたらしていない。業務への影響範囲が小さい場合。	8時間以内	4時間以内
P4	低い。 ドキュメント、プロセス、手順、新規アカウントのセットアップ、またはコンフィグレーションに関する質問。情報提供等に関する一般的なリクエスト。	翌2営業日以内	

11 効果的にサポートをご利用いただくためのベストプラクティス

様々な大企業も含め、多数のコンバインドインフラストラクチャーを利用しているお客様にサポートを提供してきた私たちの経験に基づき、Nutanix サポートとの非常に効果的な関係を築く上で役立つ、推奨事項ならびにベストプラクティスをいくつかご紹介いたします。

はじめに: サポートポータル内の[サポートオンボーディングセクション](#)を見直す。

プロフィールを最新の状態に保つ: Nutanix は、顧客ポータルでお客様のプロフィール情報を作成し、最新の状態に保つことをお勧めしています。Nutanix の機器を移動した場合は、設置場所を更新して、Nutanix が引き続き交換ハードウェアの派遣納期を満たせるようにする必要があります。

デフォルトのパスワードを変更する: お客様の Nutanix クラスタを保護するには、[デフォルトのパスワードを変更する](#)ことが推奨されます。

社内の管理者を教育する: 社内の管理者および IT 担当者のために Nutanix の教育コースに投資をされているお客様は、これまでの経験から、問題の兆候をより効果的に突き止めることができ、また私たちとより効果的に根本的な問題解決に取り組むことができることがわかっています。教育に費やすコストとダウンタイムにより生じるコストを比較した場合、この投資対効果は投資後すぐに現れます。Nutanix の教育チームは、様々な学習および認定トラックをご用意しています。詳細に関しては、[Nutanix トレーニングおよび認定](#)をご参照ください。

前もって計画する: 当社の製品を導入する前に、Nutanix のリリースノート、ならびにお客様の環境に関連するその他の技術ドキュメントをご確認ください。これらは [Nutanix サポートポータル](#)よりご確認ください。また、慎重にプロジェクト計画を策定し、十分なテストを行い、管理者が関連しているベンダーへの連絡方法を確実に把握できるよう危機管理計画を策定することを推奨します。

適切な人材を割り当てる: Nutanix の導入担当者は、ハードウェアのインストール、操作、およびメンテナンスの経験を十分に積んでいることが望まれます。

セルフヘルプを活用する: お客様は、Nutanix サポートポータルで提供されている、様々なセルフヘルプツールをご利用いただけます。サポートポータルでは、技術ドキュメントやナレッジベースソリューションを見つけたり、ディスカッションフォーラムで問題について他の管理者と情報交換をしたり、当社のホワイトペーパー、テックノート、および互換性ガイドをご参照いただけます。

Nutanix Insights: 組織は [Nutanix Insights](#) を利用することで、問題解決時間を迅速化し、プラットフォームのセキュリティを強化できます。Nutanix Insights は、統合型サービスによって製品サポートを補強し、顧客のケース量を減らして問題解決時間を早めます。土台である Pulse テクノロジーは、システムレベルの診断データを Insights プラットフォームに安全に転送して、予兆型の健全性および状況に応じたサポート自動化ワークフローを実現します。

Insights Discoveries: Insights Discoveries は、Pulse データに基づく解決手段を含んだ推奨です。Insights Discoveries は、既知の問題の影響を受けたクラスタを特定し、問題解決に必要な手順の提供を目指します。

一つひとつの Discovery には、メール通知、リモート診断リクエスト、またはケース作成を含むアクションが付随します。

お客様のクラスタの Discovery を表示させるには、以下のアクションを実行してください:

1. <https://portal.nutanix.com>にログインします
2. メインページの Discovery ウィジェットから、[View Discoveries (Discovery を表示)] をクリックします。左上のメニューを展開して [Discovery] をクリックすることでも、Discovery に進むことができます。

Discovery ページの詳細に関しては、Discoveries メニューセクションをご参照ください。

完全かつ正確な情報を提供する: トラブルシューティングプロセスにおいて、問題を正確かつ迅速に解決できるかどうかは、情報が正確かつ迅速であるかに左右されます。クラッシュ、ハングアップまたはレイテンシの問題については、問題となった操作や根本的原因を突き止めるために、SRE は様々なログの提供をお願いします。調査を滞りなく進めるため、必要な情報については迅速にご提供いただけるよう、ご協力をお願いいたします。

Nutanix クラスタチェック (NCC) を定期的に行う: NCC のフレームワークは、クラスタの健全性を診断する上で役立ちます。NCC の詳細に関しては、[サポートポータルのダウンロードセクション](#)に進み、必須ツールセクションから NCC を選択してください。

12 Nutanix チームの役割と責任

Nutanix ワールドワイドサポートでは、複数の役割の担当者がお客様のサポートにあたっています。

システムズ・リライアビリティ・エンジニア (SRE) : お客様のサポートケースは SRE に割り当てられ、お客様に対する主な連絡先となって技術サポートおよびガイダンスを提供します。SRE の役割は以下となります。

- 電話またはメールにてお客様のサポートケースに対応する
- お客様の技術的な問題の再現を試みる
- 製品に関する技術的な問題の調査、特定、および解決を行う
- Nutanix の他部門と連携して、お客様の問題を解決する
- ケースノートを正確に記録し、解決方法をナレッジベースに蓄積する

カスタマー・サービス・アドボケート (CSA) : CSA の役割は以下となります。

- Nutanix 製品のライセンスおよびポータルをサポートを提供する
- 当社のケース管理システムへお客様の問題(ノンテクニカル)を正確に記録する
- お客様とのサポート契約に基づく目標初期応答時間に応じた適切な期待値の設定をする
- Nutanix の他部門と連携して、お客様の問題を解決する
- お客様のカスタマープロフィールおよびサポートケースを適切に維持、更新する

フィールドエンジニア (FE) : Nutanix のパーツ配送および FE 派遣の際には、お客様の現場担当者の方は、現地にてパーツ受け取りの書類に署名をし、FE 到着時にアクセスを許可いただく必要があります。FE は、パーツ配送から 1 時間以内に現場に到着するよう、スケジュールされます。お客様の現場でサービスを提供する FE の役割は以下となります。

- お客様の現場担当者の方と合流し、正しいパーツが届いたことを確認し、機器へのアクセスを行う。
- ハードウェア修理・交換の実施前に、Nutanix サポートに入電する。FE はハードウェアまたはソフトウェアのトラブルシューティングを行うことはできません。またソフトウェアオペレーションを含めたハードウェアの交換準備に関しては、リモートの Nutanix SRE にて行います。
- ハードウェアの修理が完了し、システム復旧が開始された旨を Nutanix SRE と確認する。
- 返送する故障パーツを準備し、返送用にお客様現場担当者にお渡しするか、Nutanix への返送を個人的に手配する。パーツの種類や商品の設置された国などの要因に応じて、FE はパーツを Nutanix に返送する場合があります。
- Nutanix は FE によるオンサイト訪問の際にお客様の特殊なデータセンター要件を考慮できますが、こうしたリクエストは FE の訪問を遅らせる場合があります。

開発部門 : このチームは、新機能を含んだ新規リリースの開発を行うとともに、バグ修正、メンテナンスリリースおよびパッチリリースを含めた製品の保守を担当します。

製品管理部門 : このチームは、お客様の声や市場のトレンドを把握することで、新規リリースにおける新機能を計画しています。プロダクトマネージャーは、必要に応じて、お客様に製品ロードマップを共有しています。

デューティーマネージャー : デューティーマネージャーは、エスカレーションを管理して是正措置を推進します。デューティーマネージャーは、サポートポータルにおけるケース対応で「エスカレーション」が選択された場合に関与し、24時間体制で勤務しています。

13 サポートケースのライフサイクル

全てのサポートケースは、Web または電話経由でオープンされたかに関わらず、一貫したライフサイクルを経ます。サポートケースのライフサイクルは以下の通りです。

1. 製品またはソフトウェアのシリアル番号をもとにお客様がプロフィールを作成する
2. ログ、エラーメッセージ、その他すべての関連情報を含め、問題解決に向けた情報収集を行うNCC チェックを実行して、ケースに添付する
3. サポートケースを作成する
4. システムズ・リライアビリティ・エンジニア (SRE) および、Nutanix の他部門と連携して問題解決に取り組む
5. サポートケースをスケジュールする
6. サポートケースをエスカレーションする
7. 問題を解決してサポートケースをクローズする

13.1 プロフィールを作成する

Nutanix サポートを初めて利用する場合は、当社のカスタマーポータルにてお客様のプロフィールを作成いただく必要があります。これを行うには、www.portal.nutanix.com より Nutanix カスタマーポータルにアクセスして、「Sign up now (今すぐサインアップ)」をクリックしてください。

Log in with your My Nutanix ID

Email

Password

[Forgot password?](#)

Log in

[Log in with your Company ID](#)

以下のページが表示され、そこから my.nutanix.com アカウントを登録します。このアカウントにより、Nutanix が提供する様々なオンライン Web プロパティにアクセスが可能になります。

Sign up for a My Nutanix ID

All fields below are required.

First name

Last name

Company name

Job title

Phone number

Country

Email

Use a company email address to sign up - personal domain addresses are not allowed.

Password

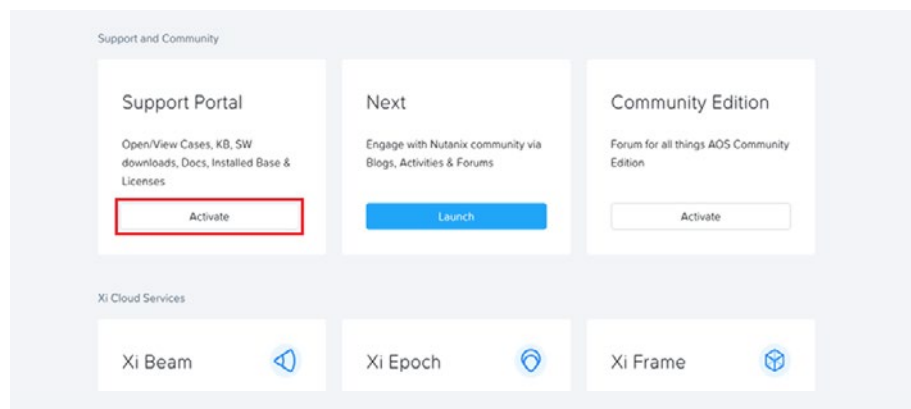
	Show
--------------------------	------

Submit

By clicking on "Submit" above, you acknowledge that you have reviewed and agree to be bound by the [Nutanix License and Services Agreement](#) and the [Nutanix Privacy Statement](#).

アカウントまたはプロフィールの作成中に問題が発生した場合には、Nutanix に電話をしてケースを開いてください。

プロフィールが完了すると、作成したプロフィールのもとで有効となった Web プロパティの一覧が表示されます。Nutanix サポートポータルをご利用いただくためには、「Support Portal (サポートポータル)」の「Activate (有効化)」ボタンをクリックしてください。



サポートポータルへの登録を完了するには、有効なシリアル番号、ソフトウェア登録 ID またはサブスクリプション ID が必要になります。

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.

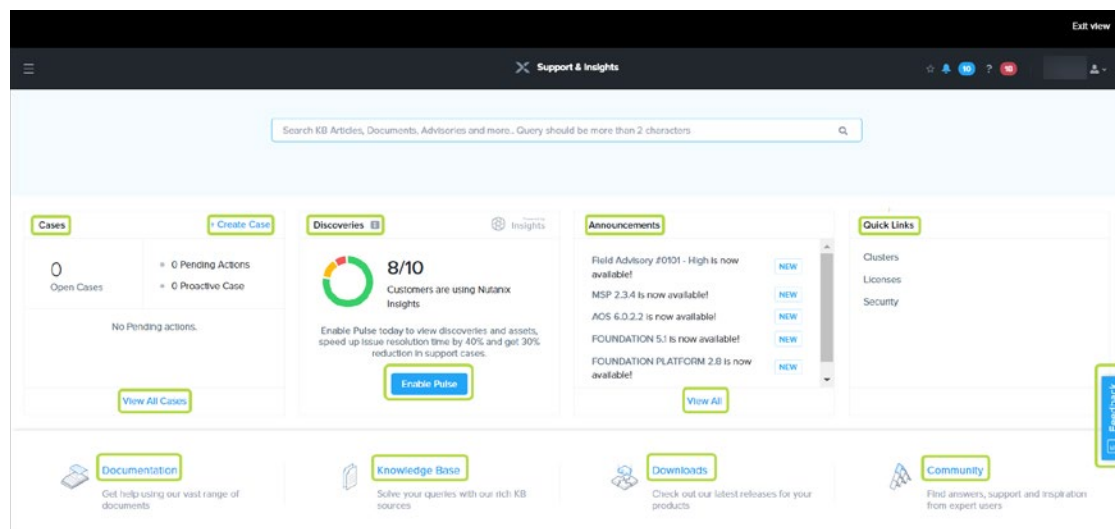
Running stand-alone Nutanix software?
The serial number can be found in the order fulfillment email you received when you purchased the software.

Email

Serial Number or Service Tag

Activate

ログインが正常に行われると、サポートポータルのメインページに移動します。ここでナビゲーションメニューから、Assets (製品) > Blocks (ブロック) または Assets (製品) > Clusters (クラスタ) に進み、機器の設置情報やコンタクト情報を最新情報に更新することをお勧めします。これにより、お客様のサポートケースを担当している SRE は、お客様の環境を正しく理解し、正しい住所に交換パーツを発送することができますようになります。



13.2 問題解決に向けた情報収集を行う

トラブルシューティングを行うにあたり、多くの場合、以下の情報が必要となります。

- ハードウェアブロックのシリアル番号または S/W 登録/サブスクリプション ID
- クラスタ ID
- 関連する全てのソフトウェアバージョン (Nutanix AOS およびハイパーバイザー)
- システムが利用できなくなった時刻
- 問題が再現可能か否か
- これまでに行った対応措置
- Nutanix Cluster Check (NCC) の結果
- ワークロードの特性：動作中のアプリケーションや稼働する VM 数等

この情報はサポートケースを作成する際にご提供ください。また資料については次ページで「Choose Files (ファイルを選択)」ボタンをクリックして添付するか、FTP サーバにアップロードしてご提供ください。こうすることで、SRE はより迅速に問題を解決できます。

13.3. サポートケースを作成する

サポートポータルから: サポートケースは Web から簡単に作成することが可能です。「Priority (優先度)」および「Issue (問題の種類)」フィールドには、プルダウンメニューがあります。「Subject (件名)」および「Problem Description (問題の詳細)」フィールドには、問題の内容を記載してください。問題について可能な限り詳しく記載いただくことで、お客様の問題解決に役立つ既知のドキュメントの迅速なご提供や、初期応答時からの迅速なトラブルシューティングと調査結果のご提供が可能になります。

「Priority (優先度)」フィールドを使用することで、時宜を得た応答と問題の影響に対する当社の想定が可能となります。

電話から: サポートケースの作成は電話から行うこともできます。Nutanix サポートの国際電話番号は次の通りです。+1-855-NUTANIX (内線3番)。各国のサポート電話番号もご用意しております。

お問い合わせ時に SRE が応答した場合、その SRE がそのまま対応を継続いたします。お電話が混み合っていた場合、お客様のお電話はコールセンターにつながり、オペレーターがお客様の代わりにサポートケースを作成します。その際には以下の情報が必要となります。:

- 会社(企業)名
- お客様の氏名
- お客様の電話番号
- お客様のメールアドレス
- 業務停止、システムダウン、データロスといった業務に著しい影響を与える問題であるか (優先度1)
- ケースの件名 : <問題/症状の簡単な説明>
- ケースの詳細 : <問題の詳細な説明>

13.4 問題解決に取り組む

お客様のサポートケースには担当 SRE が割り当てられ、問題をクローズ可能と互いに合意できるまで、その SRE がお客様の問題に対し問題解決に取り組めます。担当 SRE は必要に応じてメールまたは電話にてご連絡いたします。サポート契約で定義された営業時間中、担当 SRE と共にご対応いただけるよう、お客様でも適切な人員とリソースのご協力をお願いいたします。適切なタイムゾーンでの対応を行う必要が生じた際には、その旨をご連絡ください。

SRE は、お客様と連携して問題の完全な診断および解決に取り組めます。そのために以下の内容を実施・依頼することがあります。

- お客様にさらなる情報の取得をお願いする
- お客様に特定のソフトウェアまたはパッチをインストールするようお願いする
- お客様のシステムから特定のデバッグデータの取得をお願いする
- 当社のテスト用システムで問題の再現を試みる
- エンジニアリングチームとともにソフトウェアバグを検証する
- お客様に問題を回避できる可能性のあるワークアラウンドを提示し、テストをお願いする
- 問題の切り分けのためにお客様の環境でのさらなるトラブルシューティングをお願いする
- お客様と協力しながら、関連するサードパーティーのソフトウェアまたはハードウェアベンダーとの連携をお願いする

サポートポータルから随時、サポートケースの状態の確認、状況の更新やご連絡をいただくことが可能です

The screenshot displays the Nutanix Smart Support interface. On the left, a sidebar shows 'Cases' as the active section. The main area features a table of open cases. The table headers are: Priority, Case Number, Subject, KB Article, Serial Number, Created By, Contact Details, Created (ST), and Status. The first case is P2, with the subject 'Can't provisioning Citrix MCS desktop VM'. A callout box points to the 'KB Article' column, indicating it displays the KB article if any. Another callout points to the 'Cases' sidebar, indicating it can be clicked to display case details.

Priority	Case Number	Subject	KB Article	Serial Number	Created By	Contact Details	Created (ST)	Status
P2		Can't provisioning Citrix MCS desktop VM					5/28/2021 9:59 AM	Waiting for Customer
P2		Power Supply Replacement required for tenant element					5/27/2021 8:06 PM	Waiting for Customer
P2		Preupgrade Steps Failed in 30%					5/21/2021 11:12 PM	Waiting for Customer
P2		Preupgrade Steps Failed in 30%					5/23/2021 6:00 AM	Waiting for Customer
P2		LCM Darksite Upgrade failed					5/23/2021 5:27 PM	Waiting for Customer
P2		Issue with Firmware Upgrade on one node					5/23/2021 5:42 PM	Waiting for Customer
P2		Node detached from the metadata ring					5/24/2021 10:48 AM	Support Agent Assigned
P2		VLAN 306 not working in P...					5/24/2021 1:00 PM	Waiting for Customer

13.5 サポートケースをスケジュールする

お客様は、優先度の低いケースを作成した際は、後日連絡を受けることができます。Nutanix サポートは、指定された時間に連絡を試みます。一旦設定したケースのスケジュールは、表示、編集、または削除できます。

ケースのスケジュールには、以下の上限と制約が適用されます。

- 適用対象となるのはプロダクションおよびミッションクリティカルの契約
- ケースの優先度は、P3 または P4 以下である
- 指定したスケジュールが現在から7日以内の日時である
- 指定したスケジュールが以下のいずれかに該当しない：
 - 週末 - 現地時間、金曜日午後3時から月曜日午前9時まで
 - 祝日

サポートポータルにおけるケースの作成中、またケースの優先度を含む必須フィールドを選定した後、オプションのスケジュールセクションが表示されます。

スケジュールした時間でケースを作成した後は、必要に応じてケーススケジュールをキャンセルすることもできます (予想していたよりも早くサポートを必要とした場合など)。この場合、ケースの「Unschedule (スケジュールをキャンセル)」ボタンをクリックしてください。

お客様には、Nutanix サポートによるものを含め、ケースがスケジュールされる度にメールが届きます。

以下は、ケーススケジュールの通知メールのサンプル文です。

<お客様の名前>様

この度は、Nutanix サポートにお問い合わせいただきありがとうございます。今回の件を追跡できるよう、ケース #01234567 - 「DRに関するサポートが必要」を開きました。サポート関連のご連絡の際には、こちらのケース番号をご利用ください。SLA とお客様のサポートケースに関する目標応答時間は <http://www.nutanix.com/offerings/#compare> よりご確認いただけます。

お客様のケースは、2022-12-21 09:30:00 (GMT-07:00) 山岳標準時 (米国/フェニックス) にスケジュールされました。なお、この日時までの間、引き続きログやコメントをケースに追加することができます。このケースに関するリクエストは、スケジュールされた日時においてのみ検証される点にご注意ください。

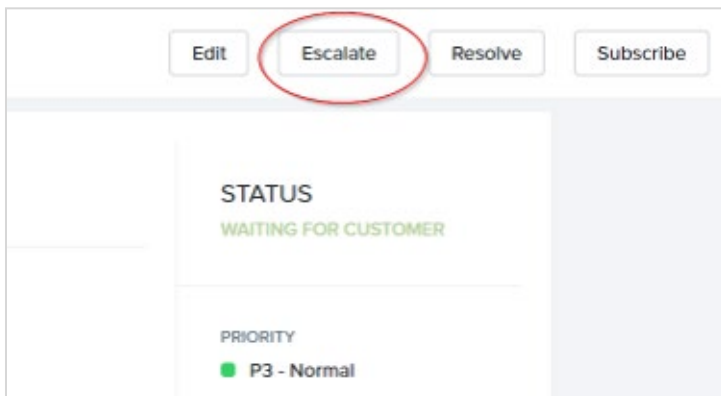
スケジュールされたケースは、現行のケース量に基づき対応が遅れる場合もあります。ケースに現在「未割当」と表示されている場合、ケースはキューに入っており、次に対応可能なシステムズ・リライアビリティ・エンジニアが割り当てられます。お客様のご理解に感謝いたします。

スケジュールされた日時よりも前に Nutanix のサポートを必要とする場合、ケースページの「Unschedule (スケジュールをキャンセル)」ボタンをクリックして、次に対応可能なシステムズ・リライアビリティ・エンジニアに割当てられるまでケースをキューに入れることができます。なお、上記リンクの応答時間の影響を受ける点にご留意ください。

13.6. サポートケースをエスカレーションする

お客様がサポートを必要としており、担当 SRE との連絡が順調に進んでいないか、必要とするサポートを得ていない場合、随時ケースをエスカレーションできます。エスカレーションは、サポートポータル「エスカレーション」ボタンを押してください。

お客様が提供したエスカレーションの理由と詳細を基に、Nutanix サポートは新たなケースオーナーまたはサポートマネージャーがお客様に連絡するよう手配するなどして、対策を講じます。Nutanix は1時間以内にお客様に連絡することを目指します。



13.7 サポートケースをクローズする

お客様にて問題解決に至ったことをご確認いただいた場合、またはお客様からの情報提供待ちが、複数回の状況伺いを経て 2 週間継続した場合、ケースはクローズとさせていただきます。また、Nutanix から最終的な解決策をご提供していない場合でも、お客様からクローズする旨のご連絡および同意があった場合はケースはクローズとさせていただきます。

顧客満足度調査: サポートケースのクローズ後、お客様のサポート体験に関する簡単なアンケートをメールにてお送りしています。お客様のフィードバックは、Nutanix のワールドワイドサポートチームがお客様の期待値にどの程度お応えしているか測定する上で、貴重な情報源です。また顧客満足度調査を通して、当社サポートとお客様との間の体験を改善すると共に、製品の改善に関してもご提言をいただくことが可能です。

14 EOL (End Of Life) ポリシー

Nutanix はお客様に対する高品質でサポート可能な製品の提供をお約束しています。急速に変化するテクノロジーにより、新たな製品や統合化に向けたニーズは加速し、同時に旧来の製品は終息へと導かれます。このようなライフサイクルの中で Nutanix では、お客様およびパートナー各社が Nutanix 製品のリリースやサポートサイクルを十分に理解し、またこれらがハードウェア互換性リスト上に記載されたハードウェアプラットフォームの互換性とどのように関係するのかを把握できるように、[サポート終了 \(EOL\) ポリシー](#)をご提供しています。この EOL ポリシーは、現在アクティブかつ有効なサポート契約 (「サポート」) を締結しているお客様のみに適用されます。

各製品の EOL ポリシーは[こちらからご確認ください](#)。

14.1. 延長サポートポリシー

延長ソフトウェアサポートと延長ハードウェアサポートは、ハードウェアプラットフォームの End of Life (EOL) 後、標準的なサポート条件を延長させるオプションの役目を果たします。延長サポートポリシーの詳細に関しては、[FAQをご確認ください](#)。

14.2. サードパーティー製ハードウェアおよびソフトウェアに関するポリシー

Nutanix デバイス内でのサードパーティーコンポーネントの使用に関するポリシーは、[こちら](#)をご覧ください。

15 Nutanix ハードウェア交換部品

Nutanix サポートは、新しい部品が必要であると判断した後、交換部品を出荷します。Nutanix サポート、あるいは自動評価ならびに派遣プロセスによって派遣リクエストが提出された後は、デリバリー確認ステップが必要です。派遣確認プロセスの詳細に関しては、サポートポータルから [KB-12686](#) をご参照ください。

エンドユーザーが受け取る配送番号は、RMA番号の役目も果たしています。お客様が当社指定の運送業者を利用した場合、Nutanix は返品された対象製品またはコンポーネントの運送料金を全額負担します。

返品承認ポリシー

故障品の交換部品を受け取るには、Nutanix サポートに連絡する必要があります。返品承認ポリシーの詳細に関しては、[FAQ](#)をご確認ください。

NUTANIX

contact-jp@nutanix.com | www.nutanix.com/jp | [@nutanixjapan](https://twitter.com/nutanixjapan)

©2023 Nutanix, Inc. All rights reserved. 本文書に記載された、Nutanix、Nutanixのロゴ、およびNutanixのその他全ての製品、提供機能、およびサービス名は、米国およびその他の国においてNutanix, Inc. の登録商標または商標となります。本文書に記載された、その他のブランド名は、識別目的のみに使用されており、それぞれの所有者の商標となります。

Worldwide-SupportGuide-FY23Q3 05162023