



Cisco HyperFlex の サポートサービス概要

お客様、インダイレクト パートナー様向け

シスコシステムズ合同会社
カスタマー エクスペリエンス

2019年 3月



HyperFlex サポートサービス構成

	サービス販売	Japan TAC
SNTC	販売中	提供中
SNTCオンサイト トラブルシューティング	販売中	提供中
日本語24時間サポート	検討中	未定
Solution Support	条件付き 販売中 *	条件付き 提供中 *

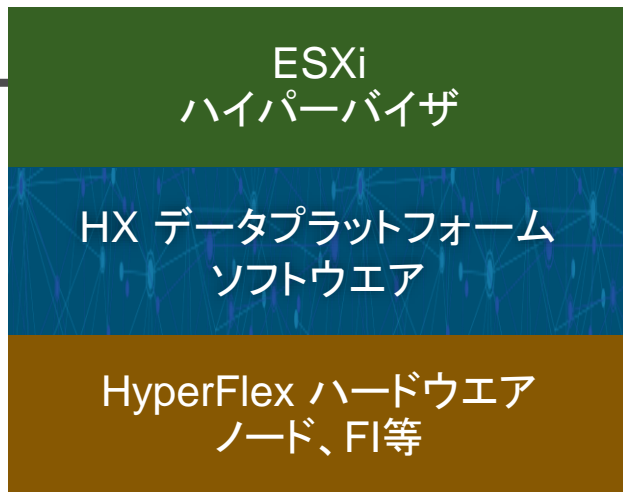
* VMware 製品組み合わせ時、もしくはSAP HANA構成時に限定

- 初年度のサービス購入は必須です。
- HXDP (HX Data Platform Software) には Subscription & Support の製品型番 (HXDP-xxxx-nYR, HXDPxxx-nYR) が用意
 - Software Support 相当のサポートサービスがバンドルされ、Japan TAC がサポート提供

コンポーネントとサポート サービス HyperFlex – ESXi 構成



VMware vCenter
(購入先は選択可能)
シスコから購入する場合には、
サービス購入必須
例) VMW-VCS-STD-1A (製品)
CON-ISV1-VC5STD1A (Svc)



HXDP SW, HX connect
は Subscription + SW Upgrade 権 +
TAC サポートが1つのHXDP 型番に
セットで含まれます。
製品として購入必須
例) HXDP-S001-1YR (製品、プライマリ)
HXDPS001-1YR (製品)

HW, UCSM, ファームウェア
サービス購入必須
例) HX240C-M5L (製品)
CON-SNT-HX240M5L (Svc)

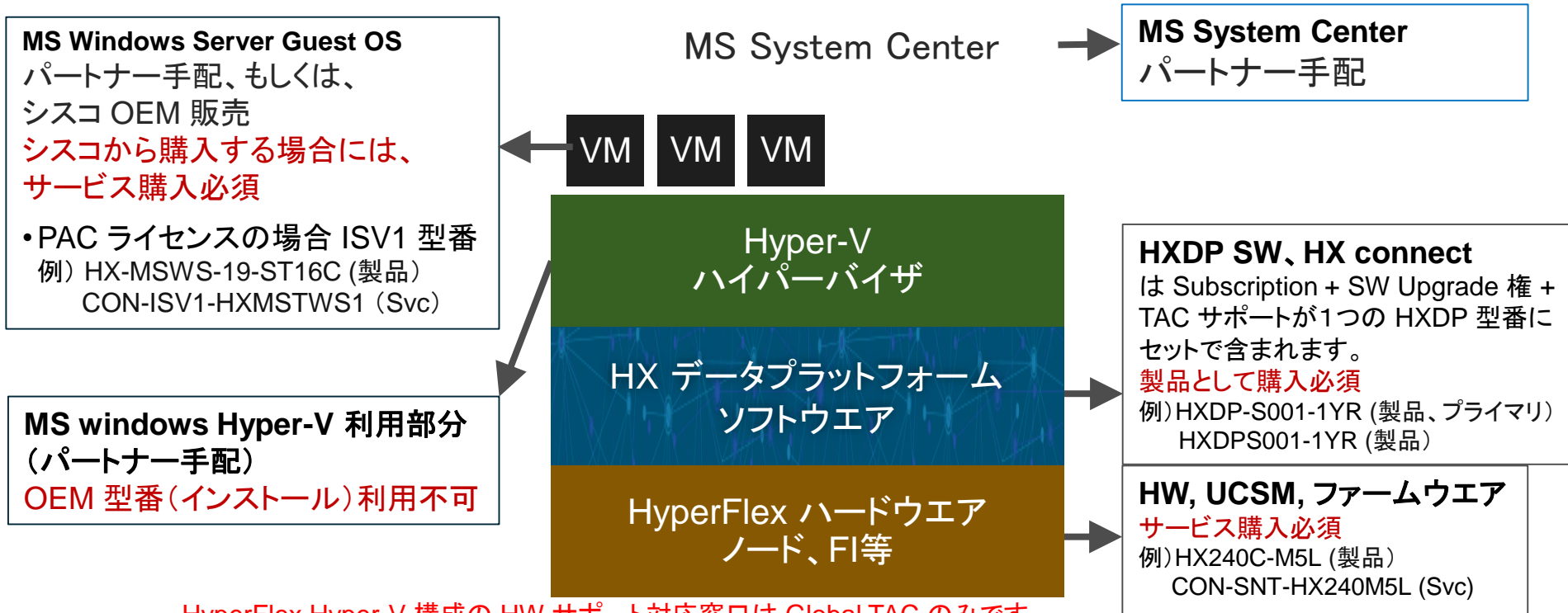
VMware ESXi
パートナー手配、もしくは、
シスコ OEM 販売
シスコから購入する場合は
サービス購入必須

- PACライセンスの場合 ISV1型番
例) HX-VSP-STD-1A (製品)
CON-ISV1-VSXSTD1A (Svc)
- 組み込みライセンスの場合
Software Support (ECMU)
例) HX-VSP-STD-D (製品)
CON-ECMU-HXVSPTDD (Svc)

補足: HXDP のケースを上げる場合は、ハードウェアの保守契約番号を使います

コンポーネントとサポート サービス

HyperFlex – Hyper-V 構成



HyperFlex Hyper-V 構成の HW サポート対応窓口は Global TAC のみです。
Windows Guest OS に有効な ISV 契約があれば Japan TAC で対応します。
HXDPのケースを上げる場合は、ハードウェアの保守契約番号を使います。

WebEx 遠隔診断利用の事前承諾を強くお勧めします

- HyperFlex のトラブルシューティングのために、高度にセキュリティをかけたワンタイムの WebEx による遠隔診断を、できるだけ事前にご承諾ください。
※事前に承諾いただかなくとも、障害時に都度、可否を判断いただくこともできます。
- 利点
 - Email や電話のやり取りでは時間がかかる場合もある複雑な事象や問題の把握が、TAC エンジニアが直接、発生事象・環境を確認することで、早く正確に行えます。
 - それにより、ソリューションを早く提供でき、問題解決が早まります。
- 詳細は、下記「WebEx を使用した TAC サポート手順」をご確認ください。

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3151067>

ESXi 利用時の注意点

ESXi (VMware vSphere Hypervisor) のサービス購入

- サービス購入は必須です
- PAC (Partner Activation Code) ライセンスには ISV がマップ
 - Standard : HX-VSP-STD-nA ⇒ CON-ISV1-VSXSTDnA (n は1, 3, 5年を選択)
 - Enterprise Plus : HX-VSP-EPL-nA ⇒ CON-ISV1-VSXEPLnA (n は1, 3, 5年を選択)
- 組み込み (factory installed) ライセンスには Software Support (ECMU) がマップ
 - Standard : HX-VSP-STD-D ⇒ CON-ECMU-HXVSPTDD
 - Enterprise : HX-VSP-ENT-D ⇒ CON-ECMU-HXVSENTD
 - Enterprise Plus : HX-VSP-EPL-D ⇒ CON-ECMU-HXVSEPLD

ESXi の提供サービス

- サポート
 - Japan TAC が L1 L2 を、VMware が L3 を担当
 - (シスコからサービス購入した場合、すべてシスコにサポートを依頼ください)
- ソフトウェア
 - 組み込み (factory installed) ライセンスの場合は、パッチを含めシスコが提供します。
 - PAC ライセンスの場合は、送付されるPACを使ってVMware社ポータルサイトからソフトウェアをダウンロードしてください。

<https://www.vmware.com/oem/code.do?Name=CISCO-AC>

ダウングレード利用の注意点

- ESXi のダウングレード利用
 - 組み込み (factory installed) ESXi ライセンス (HX-VSP-STD-D 等) は ESXi のバージョン選択肢がないため、最新版の vSphere が工場出荷されます。
 - vCenter の兼ね合いなどで ESXi をダウングレードするには、ダウングレード可能な HX-VSP-STD-nA 等の PAC ライセンス を購入ください。
 - 組み込みライセンスの vSphere はダウングレード対応できません。
- HyperFlex を普通の UCS としてダウングレード利用
 - サービス契約上は HyperFlex として登録されますので、そのままでは障害発生時に、シスコ TAC は HyperFlex としてトラブルシュートし、原状復帰しようとしています。
 - これを避けるため、シスコの担当営業に、シスコのサービス部門へ UCS として利用する旨の連絡を依頼してください。

組み込みライセンスでESXi再インストール時の注意点

- 組み込みライセンス (factory installed) の場合、ESXiを再インストールするとライセンスを HWWN (Hardware Warranty New) で再発行する必要があります。
- 対象となる組み込みライセンスは HX-VSP-STD-D、HX-VSP-ENT-D、HX-VSP-EPL-D です。
- ESXiを再インストールする場合、事前にHWWNでライセンス再発行を依頼してください。
再発行まで 1、2週間程度 かかります。
- HWWN (Hardware Warranty New) でライセンス再発行する方法
 - 対象プロダクトは特殊な型番である「CLR-MISC」をオーダーし、Special Instruction に以下を記述
Special Instructions: “This is a special order RMA for PID <insert License PID> which requires ordering via Manufacturing. Do not cancel this order. This has been approved by the Business Unit. Please use the customer contact email for e-delivery.”
 - <insert License PID>欄には、利用中のvSphere型番 (HX-VSP-EPL-Dなど) を記載ください。
 - ライセンスが、サービス契約コンタクト先に登録された宛先にメールで送付されます。
 - 本プロセスは下記に英語にて記載しています。

<https://techzone.cisco.com/t5/HyperFlex/Ordering-Replacement-VMware-Licenses-for-HX-Nodes/ta-p/955475>

SNTC オンライン トラブルシューティング

HyperFlex SNTC オンサイトトラブルシューティング 概要

Cisco HyperFlex 製品向けの SNTC (Smart Net Total Care) の拡張版として、初期対応をさらに迅速に、またオンサイトでの対応範囲を拡大したサービスです。

特徴

1. 迅速な初動(サポートケース オープン後)

- ・ 60分を「目標」にログ確認+お客様への電話連絡
- ・ 必要時は約5時間以内を目標にFE(フィールド エンジニア)到着

※ Severity 1 の場合を除いて、シスコ標準営業時間内の対応となります。

2. 対応範囲拡大

認定 FE と TAC エンジニアの協力で、お客様サイトにおける作業拡大

- ✓ログ取得
- ✓問題特定

推奨するお客様

- ・ IT専任者不在
- ・ ログ取得のリソース不足
- ・ マルチベンダ環境等でHX知識小
- ・ 障害対応の外注化促進

サービス型番

CBS サービス名	FE 派遣とパーツ配送 サービスレベル	サービス SKU
SNTC Onsite Troubleshooting	24x7x4 Onsite	CON-OSPT
SNTC Onsite Troubleshooting with Drive Retention	24x7x4 Onsite	CON-OSPTD

※Drive Retention : パーツ交換時 不具合ドライブ返却不要オプション

サービスレベルは 24 (時間) x 7 (日) x 4 (時間) のみの提供です

留意事項

- オンサイトトラブルシューティング サービスでは、FE と TAC エンジニアが協力して切り分けを行いません。TAC エンジニアによる遠隔作業が必須の為、WebEx を利用したリモートアクセスが必須条件となります。
※WebEx リモートアクセスが利用できない場合、FE 単独では作業ができないため、本サービスは提供できません。
- ソフトウェアや設定の問題、リモート解決可能なケースは、オンサイトサポートではなく、標準 SNTC と同様の対応となります。
- FE の持ち込み可能品や作業許可内容などは、必要に応じて SR オープン時に都度(サンプルは次ページ)
- 、チェックリストに記入の上、返送をお願いします。
ログ取得やトラブルシューティングの結果として、短時間では解決できないと TAC が判断した場合は、FE は一旦帰社する場合があります。
- FE 持参 PC による WebEx リモートアクセス、ログ送付を実施する場合、お客様環境においてインターネット接続を依頼する場合があります。

オンサイト作業 チェックリスト

(SR受付時に都度TACから送付します。
本頁は一部抜粋。オリジナル版は下記リンク)

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/partners/support/onsite-troubleshooting-check-list.docx

確認項目	持ち込み品や作業範囲																
持ち込み可能品	<input type="checkbox"/> Laptop PC <input type="checkbox"/> スマートフォン <input type="checkbox"/> モバイルルータ <input type="checkbox"/> USBフラッシュメモリ																
WebEx リモート接続	<input type="checkbox"/> 弊社持参PCによる接続 <input type="checkbox"/> 御社PCによる接続																
スマートフォン持参可の場合	<input type="checkbox"/> DC内で通話可能 <input type="checkbox"/> Eメール可能 <input type="checkbox"/> チャットツール使用可能 (WebExのチャットツールを使用) <input type="checkbox"/> ログその他写真撮影可能 <input type="checkbox"/> 事前許可無しで携帯電話通話可能																
Laptop PC持参可の場合	<input type="checkbox"/> Eメール可能 <input type="checkbox"/> チャットツール使用可能 (WebExのチャットツールを使用)																
ログ取得法	<input type="checkbox"/> 御社PCで弊社保守担当がログ取得後、お客様がログ送付 <input type="checkbox"/> 弊社持参PCでログ取得後、持ち帰り <input type="checkbox"/> 持参/御社PCでインターネット経由による取得 インターネット接続法： <input type="checkbox"/> モバイル <input type="checkbox"/> 御社ネットワーク																
操作許容範囲 (都度了承不要)	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/>障害サーバのみのリセット</td> <td><input type="checkbox"/>サービスプロファイルの再適用</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>障害サーバのみの電源 Off/On</td> <td><input type="checkbox"/>Blade, Serverのdecomm/react</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>ホストOSのシャットダウン/リブート</td> <td><input type="checkbox"/>障害サーバのみの電源 On/Off</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>FI, シャーシの電源Off/On</td> <td><input type="checkbox"/>構成や設定の変更</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>シャーシのdecomm/react</td> <td><input type="checkbox"/>仮想マシン リスタート</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>パーツの挿抜</td> <td><input type="checkbox"/>tech-supportの取得</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/>エラーやログ閲覧確認</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/>各種SWバージョンなどの閲覧確認</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 障害サーバのみのリセット	<input type="checkbox"/> サービスプロファイルの再適用	<input type="checkbox"/> 障害サーバのみの電源 Off/On	<input type="checkbox"/> Blade, Serverのdecomm/react	<input type="checkbox"/> ホストOSのシャットダウン/リブート	<input type="checkbox"/> 障害サーバのみの電源 On/Off	<input type="checkbox"/> FI, シャーシの電源Off/On	<input type="checkbox"/> 構成や設定の変更	<input type="checkbox"/> シャーシのdecomm/react	<input type="checkbox"/> 仮想マシン リスタート	<input type="checkbox"/> パーツの挿抜	<input type="checkbox"/> tech-supportの取得		<input type="checkbox"/> エラーやログ閲覧確認		<input type="checkbox"/> 各種SWバージョンなどの閲覧確認
<input type="checkbox"/> 障害サーバのみのリセット	<input type="checkbox"/> サービスプロファイルの再適用																
<input type="checkbox"/> 障害サーバのみの電源 Off/On	<input type="checkbox"/> Blade, Serverのdecomm/react																
<input type="checkbox"/> ホストOSのシャットダウン/リブート	<input type="checkbox"/> 障害サーバのみの電源 On/Off																
<input type="checkbox"/> FI, シャーシの電源Off/On	<input type="checkbox"/> 構成や設定の変更																
<input type="checkbox"/> シャーシのdecomm/react	<input type="checkbox"/> 仮想マシン リスタート																
<input type="checkbox"/> パーツの挿抜	<input type="checkbox"/> tech-supportの取得																
	<input type="checkbox"/> エラーやログ閲覧確認																
	<input type="checkbox"/> 各種SWバージョンなどの閲覧確認																

サポートフロー

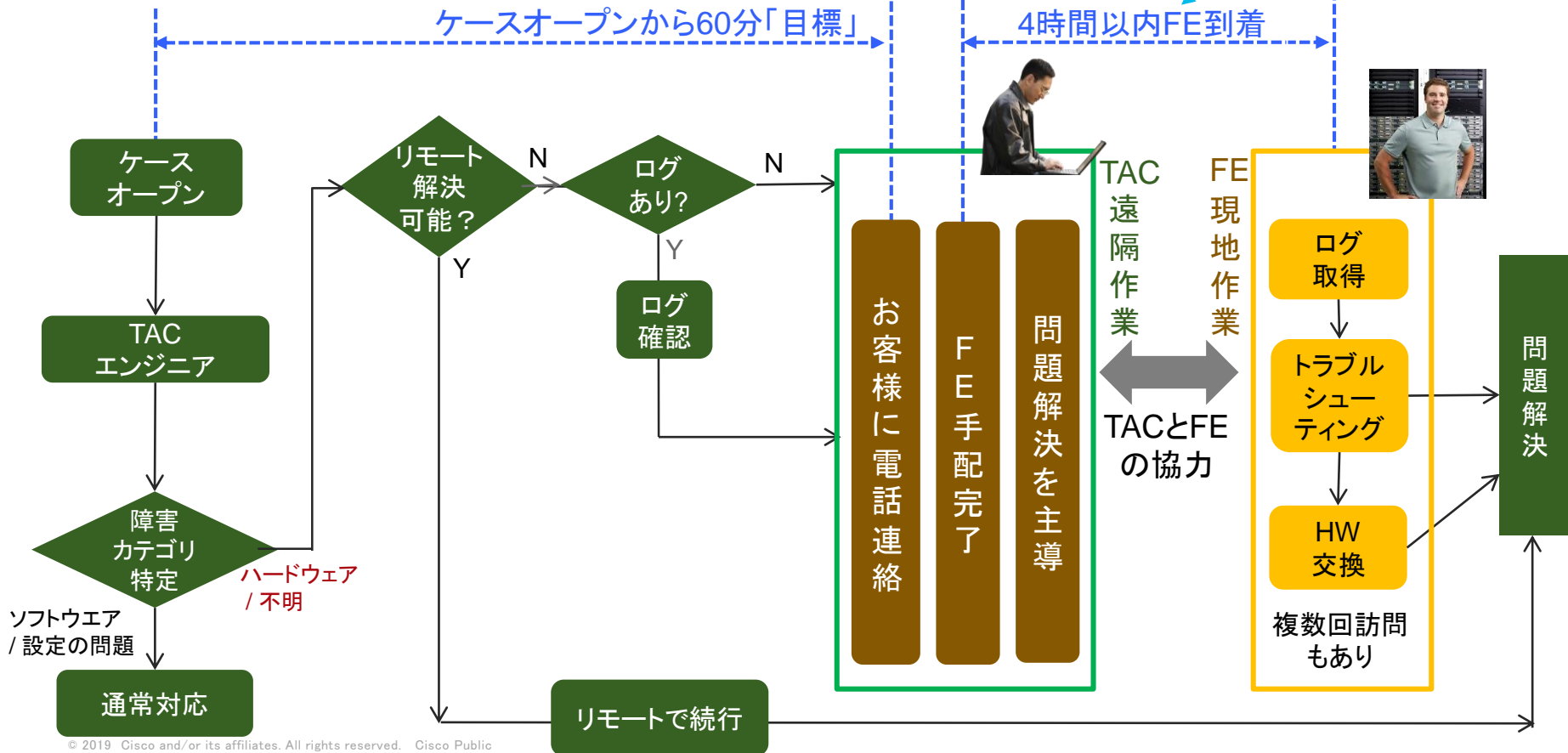
1 + 4 = 5時間(最短)でオンサイト着可能

24h x 7d x 4h

4h = FE手配完了 → 到着
パーツ手配完了 → 到着

ケースオープンから60分「目標」

4時間以内FE到着



補足

- 24x7x4 の 4 時間は、FE 手配完了から FE 到着までの時間、または、障害パーツ特定後、配送手配完了からパーツ到着までの時間です。
- FE によるオンサイトトラブルシューティングの結果、障害パーツが特定された場合、パーツ手配完了からパーツ到着までは追加で4時間が必要です。障害の特定作業やパーツ交換にも別途時間がかかります。
- ソフトウェアの問題と判明した場合、アップグレード先のバージョンはお客様環境に合わせて、TAC から提示します。
- ハードウェア交換を伴わないソフトウェア変更支援は、オンサイトサポートの対象外です。

Solution Support for HyperFlex

HyperFlex 製品向け Solution Support

- 下記の構成時に、HyperFlex 向け Solution Support を販売、ならびにサポートを提供します。
 1. VMware vCenter/vSphere 使用時
(VMware 製品をシスコからではなく直接購入や既存ライセンス利用する場合を含む)
 2. SAP HANA 構成の中に HyperFlex を含む場合
 - SAP HANA 構成品には Solution Support 契約が必須です。
 - SAP TDI (Tailored Datacenter Integration、カスタム構成) の場合は、Solution Support 契約は選択可能です。

VMware 製品使用時の Solution Support のサービス内容

- HyperFlex か VMware 製品か、どちらに起因するか不明な障害をTAC が切り分けます。
- VMware 製品をシスコから購入し、ISV サービス契約があれば、
 - VMware に起因する障害は、シスコから VMware 社にエスカレーションします。
- VMware製品をシスコからではなく直接購入や既存ライセンスを利用する場合、
 - 障害の原因が VMware 製品に起因すると判断された場合、TAC は見解とデータを添えてお客様に回答しますので、お客様から VMware に別途お問い合わせください。
 - 明らかに VMware 製品に起因すると思われる障害は、Cisco TAC ではなく VMwareにお問い合わせいただくことで、早期解決がはかれます。

VMware 製品を(シスコからではなく)直接購入や既存ライセンス利用する場合の注意点

- お客様が既存 VMware ライセンスの再利用、あるいは、VMware 購入経路が別途決まっている場合、その HyperFlex に対して Solution Support を提案ください。
- HyperFlex は、VMware 製品と密接に連携して運用されます。HX のみの SNTC 契約では、TAC は HyperFlex のハードウェア中心に障害解析を行ないませんが、ESXi ハイパーバイザー自身や vCenter 側の調査に限界が発生し、スムーズに問題解決できないリスクが生じます。
- Solution Support 契約があれば、VMware 製品が関連する障害時に、障害確認や、障害対応時のアドバイス対応が大幅に向上します。
- 注) VMware 製品に対する保守は、お客様の方でサポート契約を別途締結されていることが前提です。VMware 製品に対する問題報告(ケース作成)と障害復旧は、お客様から VMware のサポート窓口に依頼ください。

HyperFlex が SAP HANA 構成に含まれる場合の注意点

- 3 ノードや 4 ノード構成では障害時に十分な冗長性が維持されないことにご留意ください。
- 3 ノードや 4 ノード構成では 1 ノードに障害が発生した場合には残りのノードで稼働するため運用と障害解析は実施できますが、万が一、もう 1 ノードにも障害が発生すると稼働停止します。

