



# Cisco Hyperconverged 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

2024年 3月



# Hyperconverged 製品概要

- Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix 製品
- Cisco UCS製品の上でNutanixソフトウェアが動作するシステムです

製品ファミリー	製品型番	Product description
HCI6HW	HCIAF220C-M6S	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM6 All Flash Node
HCI6HW	HCIAF220C-M6SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM6 All Flash NVMe Node
HCI6HW	HCIAF240C-M6SX	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM6 All Flash Node
HCIHW	HCIAF220C-M7S	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM7 All Flash Node
HCIHW	HCIAF220C-M7SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM7 All Flash NVMe Node
HCIHW	HCIAF240C-M7SX	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM7 All Flash Node
HCI6HW	HCI-FI-6454-M6	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6454
HCI6HW	HCI-FI-64108-M6	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 64108
HCI6HW	HCI-FI-6536-M6	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6536
HCIHW	HCI-FI-6454	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6454
HCIHW	HCI-FI-64108	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 64108
HCIHW	HCI-FI-6536	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6536

# Hyperconverged サポートサービス

サポートサービス	日本語サポート
SNTC	提供中
24時間日本語サポート	提供中
Solution Support	提供中

- 初年度のサービス購入は必須です。
- サポートサービスはJapan TACから日本語で提供します。

# Hyperconverged サポートサービスのプロセス

- TACがトラブルシューティングします
  - UCSに起因すると判断されたら障害修復を試みます。
  - Nutanixに起因すると判断されたらNutanixサポートチームに転送します。
    - Nutanixサポートチームからお客様に回答されます。
    - Solution Support契約でもNutanixからの回答となります。
- NutanixではシスコのS1-4とは異なる、プライオリティP1-4の定義によってサポート対応されます。

注) UCSのサポートサービス詳細はUCSサポートサービス説明資料を参照ください。

# Nutanixサポートサービスのプライオリティ

- プライオリティはNutanix サポートチームがケースの内容から判断します。
  - シスコのS1-4がNutanixのP1-4に継承されるわけではありません。

プライオリティ	内容	目標応答時間
P1	<b>緊急</b> - システムが利用できず、生産性が低下しています。製品を使用できません。すべてのデータ破損の問題はこの優先度レベルに割り当てられます。	1 時間以内
P2	<b>クリティカル</b> - システムは利用可能ですが、生産性に直接影響を与える問題が発生しています。重大な不便をおかけしています。	4 時間以内
P3	<b>通常</b> - システムには、解決する必要がある問題が時折発生しますが、生産性に大きな影響を与えていません。軽度のご迷惑をおかけしています。	8 時間以内
P4	<b>低</b> - 文書、プロセス、または手順に関する質問。情報に関する一般的な問い合わせ。	翌営業日以内

