

Prise en charge de Cisco Compute Hyperconverged avec Nutanix

Table des matières

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Fonctionnalités de collaboration Cisco et Nutanix](#)

[Conditions préalables à l'ouverture d'une demande de service](#)

[Technologie et sous-technologie](#)

[RMA proactive pour Cisco Compute Hyperconverged avec Nutanix](#)

Introduction

Ce document décrit comment mobiliser les ressources d'assistance appropriées pour votre solution hyperconvergée de calcul Cisco avec Nutanix.

Informations générales

La solution Cisco Compute Hyperconverged avec Nutanix inclut un [modèle de prise en charge coopérative](#) bidirectionnel. Le principal moyen de faire appel à l'assistance consiste à créer une demande de service à l'aide de Cisco Support Case Manager. Selon que le problème concerne le matériel ou le logiciel, la demande de service est automatiquement acheminée vers l'organisation d'assistance appropriée, Cisco ou Nutanix. Cela permet une expérience d'assistance transparente, que vous choisissiez Cisco ou Nutanix comme point de contact initial.

Fonctionnalités de collaboration Cisco et Nutanix

Le cadre Cisco eBonding permet non seulement un routage automatique des dossiers en fonction du problème spécifique, mais également la possibilité pour l'assistance Cisco et Nutanix de consulter des informations pertinentes et de partager systématiquement les mises à jour entre les deux fournisseurs. Par exemple, si le problème provient d'un composant Cisco de la solution mais qu'il est découvert ultérieurement que l'assistance Nutanix est requise, Cisco a la capacité d'engager Nutanix en votre nom. Si vous choisissez de créer un dossier pour le logiciel Nutanix mais que vous découvrez par la suite que l'assistance de Cisco est requise, Nutanix dispose également de la même capacité pour engager Cisco en votre nom. Si vous choisissez d'ouvrir un dossier d'assistance directement sur le portail d'assistance de Nutanix, Nutanix peut engager Cisco en votre nom en utilisant un numéro de série de serveur dans le cadre du contrat d'assistance Cisco actif. Si Cisco ou Nutanix estiment qu'il est nécessaire de faire appel à l'autre pour obtenir une assistance supplémentaire, les deux Fournisseurs peuvent collaborer sans nécessiter votre intervention.



Remarque : Si vous ouvrez une demande de service Cisco et une demande de service Nutanix indépendamment, les 2 demandes de service ne peuvent pas être liées rétroactivement.

Conditions préalables à l'ouverture d'une demande de service

Au moins une de ces informations préalables est requise pour ouvrir une demande d'assistance pour Cisco Compute Hyperconverged avec Nutanix :

1. ID d'abonnement Cisco pour l'abonnement Nutanix
2. ID de produit Cisco (PID) pour l'abonnement Nutanix
3. Numéro de série Cisco d'un serveur associé à l'abonnement Nutanix
4. ID de contrat pour le logiciel Nutanix associé au compte Cisco

Diagnose and Fix
 Request RMA
 Ask a Question

Find Product by Serial Number
 Find Product by Service Agreement

✓ There are 6 service agreements associated with this profile.

Product Name (PID): NT-
 Product Description:
 Product Family: ●
 Site Name:

Service Contract: 20... X
 Smart Account:
 Virtual Account:
 Subscription Number:
 Find Subscription Number:

Advanced Options

Showing 2 of 2 Products filtered for: **Product Name (NT-), Service Contract (20...)** [Clear Filters](#)

Search Results:

Product			Site		Service Agreement			
Name ^	Description	Product Family	Name	Address	Number	Smart Account	Srvc. Level	Usage Type
NT-A-NGI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C...		2...		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSIW	C...		2...		ISV1	

Save draft and exit

Saisissez les informations requises et sélectionnez le produit approprié

Technologie et sous-technologie

Afin d'assurer un triage et une résolution des problèmes en temps opportun, les options appropriées de technologie, de sous-technologie et de code de problème doivent être sélectionnées au moment de l'ouverture de la demande de service.

Le tableau indique les options de technologie, de sous-technologie et de code de problème qui engagent automatiquement Cisco ou Nutanix en fonction du problème en question.



Select Technology



Data Center Storage and Storage Area Networking (SAN)

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Hardware

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Intersight

Cisco Compute HCI (w/ **Nutanix**) - Networking

Nutanix Software

Cancel

Select

OR

Manually Select A Technology

Problem Area

Choose Problem Area

Device Name, SW Version, Customer Reference # & PICA ID ▼

Contact Information and Preference ⓘ

Use RADKit for data collection

Preference

Business Phone Mobile Phone Email

Business Phone

Technologie : Stockage de centre de données et mise en réseau de zone de stockage (SAN)

Sélection de sous-technologie	Codes de problème	Fournisseur
HCI de calcul Cisco (avec Nutanix) - Matériel	Assistance à la configuration	Cisco
	Messages d'erreur, journaux, débogages	Cisco
	Installation, désinstallation ou mise à niveau	Cisco
	Défaillance matérielle	Cisco
	DOA matérielle	Cisco
	Question sur les fonctions du produit	Cisco
HCI de calcul Cisco (avec Nutanix) - Mise en réseau	Assistance à la configuration	Cisco
	Interfonctionnement	Cisco
	Question sur les fonctions du produit	Cisco
	Messages d'erreur, journaux, débogages	Cisco
	Licences	Licences Cisco
Cisco Compute HCI (avec Nutanix) - Intersight	Messages d'erreur, journaux, débogages	Cisco
	Licences	Licences Cisco
	Assistance à la configuration	Cisco
Logiciel Nutanix	Messages d'erreur, journaux, débogages	Nutanix
	Installation, désinstallation ou mise à niveau	Nutanix

	Licences	Nutanix
	Other (autre)	Nutanix
	Défaillance logicielle	Nutanix
	Assistance à la sélection/téléchargement de logiciels	Nutanix

RMA proactive pour Cisco Compute Hyperconverged avec Nutanix

Grâce à la télémétrie des produits Cisco Intersight connectés, Cisco est en mesure d'offrir une expérience client quasi sans effort lorsque les produits connaissent certaines défaillances. En l'absence d'interaction humaine, une demande de service (SR) et une autorisation de retour de matériel (RMA) seront autorisées de manière proactive, afin de réduire de manière significative le délai entre l'échec et le remplacement.

Consultez le guide [Proactive RMA for Intersight](#) pour plus d'informations.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.