

# Entre em contato com o suporte para a hiperconvergência de computação da Cisco com Nutanix

## Contents

---

[Introdução](#)

[Informações de Apoio](#)

[Recursos de colaboração da Cisco e da Nutanix](#)

[Pré-requisitos para Abrir uma Solicitação de Serviço](#)

[Tecnologia e subtecnologia](#)

[RMA pró-ativo para computação da Cisco hiperconvergente com Nutanix](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como utilizar os recursos de suporte adequados para a sua solução Cisco Compute Hyperconverged com Nutanix.

## Informações de Apoio

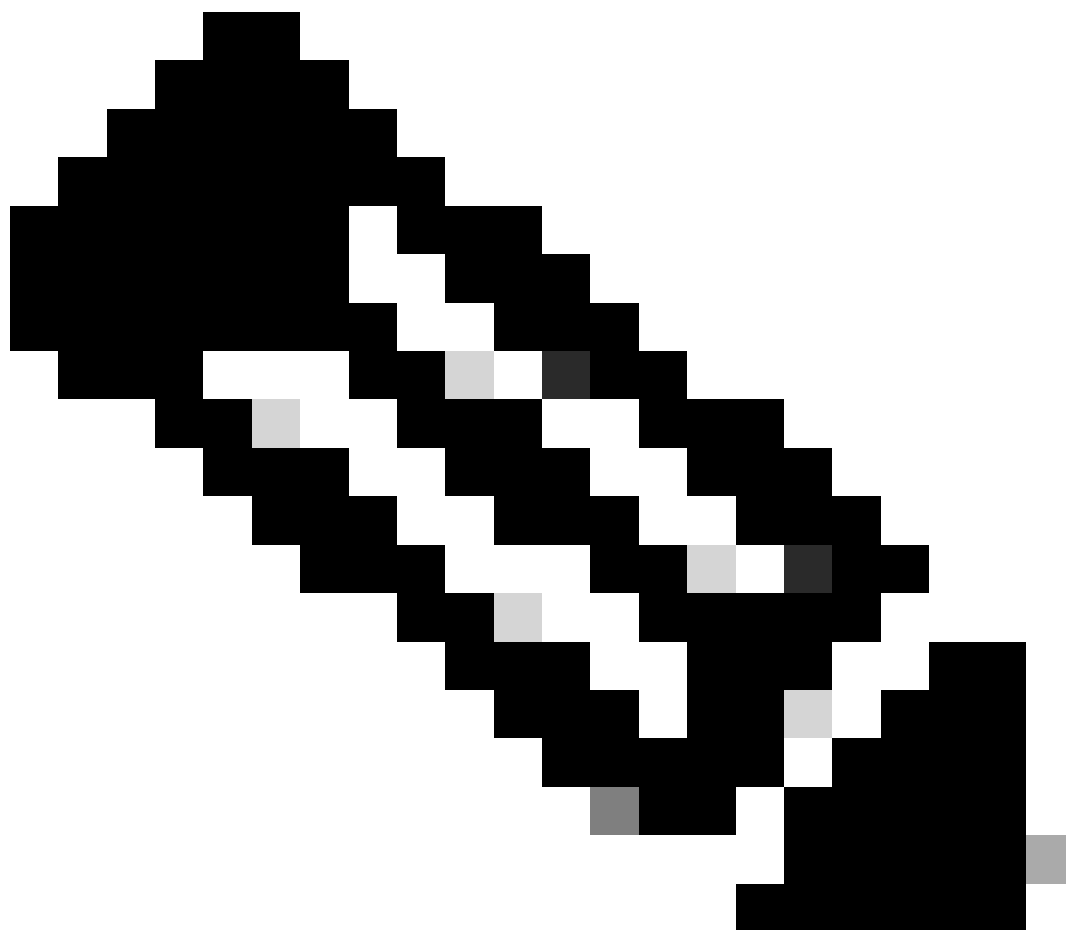
A solução Cisco Compute Hyperconverged com Nutanix inclui um [modelo de suporte cooperativo bidirecional](#). O caminho principal para obter suporte é criar uma solicitação de serviço usando o Cisco Support Case Manager. Dependendo se o problema está no hardware ou no software, a solicitação de serviço é automaticamente encaminhada à organização de suporte correta, Cisco ou Nutanix. Isso permite uma experiência de suporte perfeita, independentemente de você optar por usar a Cisco ou a Nutanix como o ponto de contato inicial.

## Recursos de colaboração da Cisco e da Nutanix

A estrutura Cisco eBonding é o que permite não apenas o roteamento automático de casos com base no problema específico, mas também a capacidade do Suporte da Cisco e da Nutanix de visualizar informações pertinentes, bem como compartilhar atualizações entre ambos os fornecedores sistematicamente. Por exemplo, se o problema tiver origem em um componente da solução da Cisco, mas for descoberto mais tarde que a assistência da Nutanix é necessária, a Cisco poderá contatar a Nutanix em seu nome. Se você optar por criar um caso para a Nutanix Software, mas descobrir posteriormente que a assistência da Cisco é necessária, a Nutanix também tem a mesma capacidade de envolver a Cisco em seu nome. Se você optar por abrir um caso de suporte diretamente no portal de suporte da Nutanix, a Nutanix poderá entrar em contato com a Cisco em seu nome usando um número de série de servidor sob o contrato de suporte ativo da Cisco. Se a Cisco ou a Nutanix considerarem necessário contratar a outra empresa para obter assistência adicional, ambos os fornecedores poderão colaborar sem exigir o seu

envolvimento.

---



Note: Se você abrir uma solicitação de serviço da Cisco e uma solicitação de serviço Nutanix independentemente, as duas solicitações de serviço não poderão ser vinculadas retroativamente.

---

## Pré-requisitos para Abrir uma Solicitação de Serviço

Pelo menos uma destas informações de pré-requisito é necessária para abrir uma solicitação de suporte para Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix:

1. ID de assinatura da Cisco para a assinatura Nutanix
2. ID de Produto (PID) da Cisco para a Assinatura Nutanix
3. Número de Série Cisco para um Servidor associado à Assinatura Nutanix

#### 4. ID do contrato do software Nutanix associado à conta da 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-  
Smart Account:  
Virtual Account:  
Subscription Number:  
Find Subscription Number

Advanced Options

Search

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-NCI-ADR-PR	NCI Adv Rep add-on SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSW	C-		2-		ISV1	
NT-NCI-PRO-PR	NCI Pro SW LIC & Production SW Supp per Core	HCSW	C-		2-		ISV1	

Next Save draft and exit

Insira as informações necessárias e selecione o produto aplicável

## Tecnologia e subtecnologia

Para garantir a triagem oportuna e a resolução de problemas, as opções apropriadas de Tecnologia, Subtecnologia e Código do Problema devem ser selecionadas no momento da abertura da Solicitação de Serviço.

A tabela descreve quais opções de tecnologia, subtecnologia e código de problema envolvem automaticamente a Cisco ou a Nutanix, dependendo do problema em questão.



## Select Technology

 Nutanix 

### 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

Selecione manualmente uma tecnologia e um filtro para Nutanix

## Tecnologia: Armazenamento do data center e rede de área de armazenamento (SAN)

Seleção de subtecnologia	Códigos de problema	Fornecedor
Cisco Compute HCI (com Nutanix) - Hardware	Assistência para configuração	Cisco
	Mensagens de erro, logs, depurações	Cisco
	Instalar, Desinstalar ou Atualizar	Cisco
	Falha do hardware	Cisco
	DOA de hardware	Cisco
	Questão sobre recursos/funções do produto	Cisco
Cisco Compute HCI (com Nutanix) - Rede	Assistência para configuração	Cisco
	Interoperabilidade	Cisco
	Questão sobre recursos/funções do produto	Cisco
	Mensagens de erro, logs, depurações	Cisco
	Licenciamento	Licenciamento da Cisco
Cisco Compute HCI (c/ Nutanix) - Intersight	Mensagens de erro, logs, depurações	Cisco
	Licenciamento	Licenciamento da Cisco
	Assistência para configuração	Cisco
Software Nutanix	Mensagens de erro, logs, depurações	Nutanix
	Instalar, Desinstalar ou Atualizar	Nutanix
	Licenciamento	Nutanix
	Outro	Nutanix

	Falha de software	Nutanix
	Seleção de software/assistência para download	Nutanix

## RMA pró-ativo para computação da Cisco hiperconvergente com Nutanix

Aproveitando a telemetria dos produtos Cisco Intersight conectados, a Cisco é capaz de oferecer uma experiência quase sem esforço ao cliente quando os produtos apresentam certas falhas. Sem interação humana, uma Solicitação de Serviço (SR) e uma Autorização de Devolução de Material (RMA) serão autorizadas de forma proativa, para reduzir significativamente o tempo entre a falha e a substituição.

Consulte o guia de [RMA pró-ativo para o Intersight](#) para obter mais informações.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.