



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 5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 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-M7SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM7 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

* 5月 新発売製品

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	緊急 - 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	クリティカル - 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	通常 - 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	低 - 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

Hyperconverged と VMware 組み合わせ時のサービス比較

インフラ スタック	[SNTC / 24HLLS] VMware個別手配 【非推奨】	Solution Support VMware個別手配 【推奨】 *	[SNTC / 24HLLS] + VM ISV 【推奨】 ***	Solution Support + VM ISV 【高価ですが安心】 **/****
VM management vCenter	Cisco サポート対応なし お客様が独自切分け、 VM個別ケース作成	Cisco L1、切分け解析・ア ドバイス (お客様がVM個別ケース 作成)	Cisco L1/L2、VM連携対応 (お客様のVM SR不要) 例：CON-ISV1-VCXSTD1A	Cisco ソリューションレベルの 切分け解析、VM連携対応 (お客様の製品単位の切分け不 要、VM SR不要) 例：CON-ISV1-VCXSTD1A CON-ECMU-HXVSPTDD
Hypervisor vSphere	Cisco サポート対応なし お客様が独自切分け、 VM個別ケース作成		Cisco L1/L2、VM連携対応 (お客様のVM SR不要) 例：CON-ECMU-HXVSPTDD	
Hyperconver gedノード	Cisco L1/L2/L3 HWプラットフォームサポート 例：CON-SNT-HCIAF24C CON-SNTPL-HCIAF24C	Cisco L1/L2/L3 HWプラットフォームサポート 例：CON-SSSNT-HCIAF24C	Cisco L1/L2/L3 HWプラットフォームサポート 例：CON-SNT-240CM5SX CON-SNT-HX6248UP	

*) VM製品をお客様、もしくはパートナー様で購入する（シスコからは購入しない）場合、HyperconvergedにSolution Supportの購入を推奨します（TACがVM製品を含めて一次切り分けします）

**) VMとの組み合わせ時に限定。被疑品を特定せずにケースを上げることができます。

***) 2024年5月現在、シスコからVMwareの販売は停止中です

