



NUTANIX WELTWEIT

# Support Leitfaden

1. EINLEITUNG.....	3
1.1 Highlights.....	3
2. NUTANIX-SUPPORT (SYSTEMS RELIABILITY ENGINEERS) TEAMS RUND UM DEN GLOBUS.....	4
3. PRODUCTION-SUPPORT-PROGRAMM (PLATINUM).....	5
3.1 Eigenschaften.....	5
4. MISSION-CRITICAL-SUPPORT-PROGRAMM (PLATINUM PLUS).....	7
4.1 Eigenschaften.....	7
5. VERGLEICH DER SUPPORT PROGRAMME.....	9
6. ZUSÄTZLICHE SUPPORT-ANGEBOTE.....	11
6.1 U.S. Bundesbehörden Support Service.....	11
6.2 Designated Support Engineer (DSE).....	11
7. NON-RETURNABLE-DRIVE (NRDK) PROGRAMM.....	12
7.1 Non-Returnable-Node (NRNODE) Programm.....	12
8. GRUNDLEGENDES ZU ANFRAGEPRIORITÄTEN.....	14
8.1 Definition der Prioritätsstufen und der angestrebten ersten Antwort.....	14
9. BEST PRACTICES EINER EFFEKTIVEN SUPPORT-BEZIEHUNG.....	15
10. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES NUTANIX TEAMS.....	17
11. LEBENSZYKLUS EINER SUPPORT-ANFRAGE.....	19
11.1 Erstellung Ihres Profils.....	19
11.2 Erfassen von Informationen zur Behebung Ihres Problems.....	22
11.3 Erstellen einer Support-Anfrage.....	23
11.4 Bearbeitung des Problems.....	24
11.5 Terminierung einer Support-Anfrage.....	24
11.6 Eskalation einer Support-Anfrage.....	26
11.7 Lösen und Schließen einer Support-Anfrage.....	26
12. SOFTWARE-END-OF-LIFE (EOL) RICHTLINIE, NUTANIX-VERSIONIERUNG UND KOMPATIBILITÄTSMATRIX.....	27
12.1 Richtlinie für Extended Support.....	27
12.2 Richtlinie für Hardware und Software von Drittanbietern.....	27
12.3 Richtlinie zur Genehmigung von Materialrückgaben.....	28



---

# 1. EINLEITUNG

Vielen Dank, dass Sie sich für Produkte und Supportangebote von Nutanix entschieden haben. Der weltweite Nutanix Support bietet erstklassige Unterstützung, um den technologischen Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht zu werden. Wir wissen es zu schätzen, dass Sie in unsere Produkte investiert haben und möchten Sie im Gegenzug durch einen reaktionsschnellen, qualitativ hochwertigen Support dabei unterstützen, erfolgreich zu sein.

Es ist uns wichtig, Sie und Ihr Unternehmen zufriedenzustellen. Daher haben wir diesen Support-Leitfaden erarbeitet, der all Ihre Fragen rund um unsere Supportangebote und -funktionen beantworten soll.

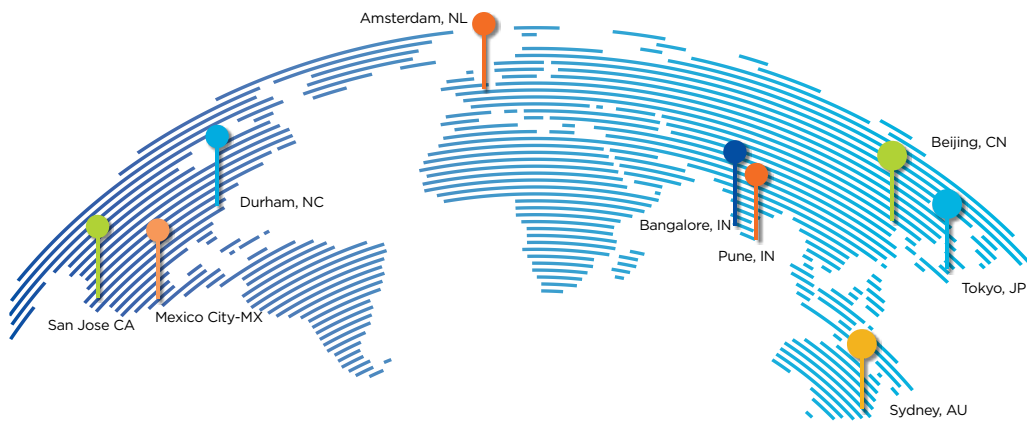
---

## 1.1 Highlights

- Weltweite Präsenz mit Support Büros in den USA in Durham (Ostküste North Carolina) und San Jose (Westküste Kalifornien), Sydney (Australien), Peking (China), Tokio (Japan), Mexiko City (Mexiko), Amsterdam (Niederlande), Bangalore und Pune (Indien)
- Führende Technologie Experten, bestehend aus VCPs, vExperts, CCIEs, MSFT, Linux und Nutanix Platform Experten mit langjähriger Erfahrung im Support von Rechenzentrumslösungen
- 24x7x365 Support-Verfügbarkeit mit vierstündigem Ersatzteildienst für Kunden mit unternehmenskritischen Anwendungen
- Zugang zum Nutanix Support-Portal für proaktiven Support und die neuesten Informationen über unsere Produkte, Artikel in der Wissensdatenbank, Dokumentation, Downloads und FAQ
- Effiziente Wege der Problemreplikation unter Nutzung von aktueller Technologie für eine schnelle Bearbeitung von Anfragen



## 2. NUTANIX SUPPORT (SYSTEMS RELIABILITY ENGINEERS) TEAMS RUND UM DEN GLOBUS



Nutanix SRE Teams gibt es in Australien (Sydney), Japan (Tokyo), China (Peking) und Indien (Bangalore und Pune), den Niederlanden (Amsterdam), Mexiko (Mexiko-Stadt) und den Vereinigten Staaten (Ostküste-Durham, NC und Westküste-San Jose, CA). Nutanix verwendet das „Follow the Sun Support Modell“, um Kunden 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr zu unterstützen.

SUPPORT-STUFEN	BESCHREIBUNG
Produktion (Platinum)	Ideal für "Business Critical"-Anwendungen
Mission Critical (Platinum Plus)	Ideal für "Mission Critical"-Anwendungen  Zu den zusätzlichen Features gehören kürzere Reaktionszyklen, direkter Zugang zu Senior SREs, erweiterte Analysefunktionen, schnellerer Ersatzteilversand und Ursachenanalysen.



---

## 3. PRODUCTION-SUPPORT-PROGRAMM (PLATINUM)

Das Production Support Programm von Nutanix ist für mittlere bis große Unternehmen konzipiert, die geschäftskritische Prozesse 24/7 betreiben. Der Production Support bietet Kunden Rund-um-die-Uhr-Support, vorrangige Anruf- und Anfragebearbeitung sowie einen Vor-Ort-Reparaturservice am nächsten Werktag für die Nutanix Appliance. Dieses Programm ist als 1- bis 5-Jahres-Paket erhältlich.

---

### 3.1 Eigenschaften

- **24/7-Telefon- und Web-Support:** Die technischen Support-Ingenieure von Nutanix können 24 Stunden am Tag technische Fragen beantworten und beim Betrieb der Geräte helfen. Lokale Telefonnummern in den jeweiligen Ländern finden Sie unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **Vorrangige Behandlung von Anrufen:** Kundenanrufe bei Nutanix haben Vorrang und werden vom nächsten verfügbaren Support-Techniker bearbeitet.
- **Software-Abonnement-Plan:** Der Kunde hat Anspruch auf alle veröffentlichten Softwareversionen, einschließlich Fehlerbehebungen, Patches und Hauptversionen die während der Laufzeit des Supportvertrags herausgegeben werden. Bitte beachten Sie, dass zusätzliche in neuen Versionen implementierte Funktionen u. U. den Erwerb einer zusätzlichen Lizenz erfordern, damit Sie die neuen Funktionen nutzen können. Kunden mit einem aktuellen Software-Abonnement werden über neue Versionen informiert und erfahren vom Nutanix-Support, wo sie diese herunterladen können. Weitere Einzelheiten finden Sie in den Abschnitten „Software-End-of-Life (EOL)-Richtlinie“ (Seite 27-28). Sie können die aktuellen Hardware- und Software-Richtlinien auch auf unserer Website einsehen unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>
- **Warnmeldungen und Überwachung durch Pulse:** Ein automatisiertes Warnsystem sendet bei kritischen Systemereignissen regelmäßig Systemstatusberichte und Warnmeldungen an den Nutanix-Support. Die Support-Ingenieure von Nutanix verwenden die Informationen aus diesen Benachrichtigungen, um auf potenzielle Probleme zu reagieren und diese zu verhindern oder um identifizierte Probleme schnell zu lösen. Nachdem der Ausfall einer Hardwarekomponente bestätigt wurde, sendet Nutanix ein Ersatzteil und einen Servicetechniker, um den Fehler zu beheben. Um mehr über Pulse und die Funktionsweise der Alarmüberwachung zu erfahren, besuchen Sie bitte unsere Webseite unter <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

Pulse-Überwachung identifiziert proaktiv Ereignisse wie:

- Festplattendefekte
  - Lüfterdefekte
  - Ausfall des Stromversorgungsmoduls
  - Software-Ereignisse
  - Temperaturprobleme
- 
- **Ersatzteilunterstützung und integrierte Logistikplanung.** Am nächsten Arbeitstag (8.00 – 17.00 Uhr), Nutanix lagert Ersatzteile an strategischen Standorten in Nordamerika, EMEA und dem asiatisch-pazifischen Raum.
  - **Online-Ressourcen:** Das Support-Webportal von Nutanix bietet umfangreiche Produktdokumentationen, Zugang zu Software, Patches, Wissensdatenbanken, beispiellosen Suchfunktionen und andere hilfreiche Informationen. Kunden können Anfragen jederzeit auf der Support-Webseite unter [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com) erstellen. Wenn Sie ein Support-Konto benötigen, registrieren Sie sich bitte direkt auf [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com). Bei Problemen mit der Kontoerstellung senden Sie bitte eine E-Mail an [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Wenn Sie in Notfällen Hilfe benötigen, nutzen Sie bitte unsere lokale Nummer in Ihrem Land, die Sie unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers/> finden.



---

## 4. MISSION-CRITICAL-SUPPORT-PROGRAMM (PLATINUM PLUS)

Das Mission-Critical-Programm von Nutanix ist für große Unternehmen konzipiert, die Nutanix-Produkte in einer geschäftskritischen 24/7-Umgebung betreiben und sich keine Ausfallzeiten leisten können. Der Mission-Critical-Servicetarif berechtigt Kunden zu bevorzugter Anruf- und Anfragebearbeitung rund um die Uhr, direktem Zugang zu leitenden Ingenieuren und bis zu 4 Stunden Vor-Ort-Service. Dieses Programm ist als 1- bis 5-Jahres-Paket erhältlich.

---

### 4.1 Eigenschaften

- **24/7-Telefon- und Web-Support:** Die technischen Support-Ingenieure von Nutanix können 24 Stunden am Tag technische Fragen beantworten und beim Betrieb der Geräte helfen. Lokale Telefonnummern in den jeweiligen Ländern finden Sie unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **Vorrangige Behandlung von Anrufen:** Kundenanrufe bei Nutanix haben Vorrang und werden vom nächsten verfügbaren Support-Techniker bearbeitet. Die SLA-Reaktionszeiten sind doppelt so schnell wie bei jeder anderen Servicestufe. Darüber hinaus bietet diese Servicestufe garantierten Zugang zu leitenden Ingenieuren.
- **Teilleistung in bis zu 4 Stunden:** Wenn ein Hardwareservice vor Ort erforderlich ist, entsendet Nutanix autorisiertes Servicepersonal an den Standort des Kunden, um den normalen Betrieb der Geräte wiederherzustellen. Die Techniker treffen in bis zu 4 Stunden nach der Diagnose des defekten Teils durch Nutanix vor Ort ein. Dieser Service steht rund um die Uhr, die ganze Woche und an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Kunden, die es vorziehen, nicht auf die Reparatur vor Ort zu warten, können ein Ersatzteil-Set kaufen, das Komponenten enthält, die wahrscheinlich ersetzt werden müssen.
- **Software-Abonnement-Plan:** Der Kunde hat Anspruch auf alle veröffentlichten Softwareversionen, einschließlich Fehlerbehebungen, Patches und Hauptversionen die während der Laufzeit des Supportvertrags herausgegeben werden. Bitte beachten Sie, dass zusätzliche in neuen Versionen implementierte Funktionen u. U. den Erwerb einer zusätzlichen Lizenz erfordern, damit Sie die neuen Funktionen nutzen können. Kunden mit einem aktuellen Software-Abonnement werden über neue Versionen informiert und erfahren vom Nutanix-Support, wo sie diese herunterladen können. Weitere Einzelheiten finden Sie in den Abschnitten „Software-End-of-Life (EOL)-Richtlinie“ (Seite 27-28). Sie können die aktuellen Hardware- und Software-Richtlinien auch auf unserer Webseite einsehen unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>

- **Warnmeldungen und Überwachung durch Pulse:** Ein automatisiertes Warnsystem sendet bei kritischen Systemereignissen regelmäßig Systemstatusberichte und Warnmeldungen an den Nutanix-Support. Die Support-Ingenieure von Nutanix verwenden die Informationen aus diesen Benachrichtigungen, um auf potenzielle Probleme zu reagieren und diese zu verhindern oder um identifizierte Probleme schnell zu lösen. Nachdem der Ausfall einer Hardwarekomponente bestätigt wurde, sendet Nutanix ein Ersatzteil und einen Servicetechniker, um den Fehler zu beheben. Um mehr über Pulse und die Funktionsweise der Alarmüberwachung zu erfahren, besuchen Sie bitte unsere Webseite unter <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

Pulse-Überwachung identifiziert proaktiv Ereignisse wie:

- Festplattendefekte
  - Lüfterdefekte
  - Ausfall des Stromversorgungsmoduls
  - Software-Ereignisse
  - Temperaturprobleme
- **Ersatzteilunterstützung und integrierte Logistikplanung.** Um eine zeitnahe Problemlösung zu ermöglichen, lagert Nutanix Ersatzteile an strategischen Standorten in Nordamerika, EMEA und dem asiatisch-pazifischen Raum.
  - **Online-Ressourcen.** Das Support-Webportal von Nutanix bietet umfangreiche Produktdokumentation, Zugang zu Software, Patches, Wissensdatenbanken, beispiellosen Suchfunktionen und andere hilfreiche Informationen. Kunden können Anfragen jederzeit auf der Support-Webseite unter [portal.nutanix.com](http://portal.nutanix.com) erstellen. Wenn Sie ein Support-Konto benötigen, registrieren Sie sich bitte direkt unter [portal.nutanix.com](http://portal.nutanix.com). Bei Problemen mit der Kontoerstellung senden Sie bitte eine E-Mail an [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Wenn Sie in Notfällen Hilfe benötigen, nutzen Sie bitte unsere lokale Nummer in Ihrem Land, die Sie unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers> finden.





## 5. VERGLEICH DER SUPPORT-PROGRAMME

### Software-Support

	PRODUCTION SUPPORT	MISSION CRITICAL SUPPORT
Technischer Support	24x7x365	24x7x365
Priorität 1	1 Stunde	30 Minuten
Priorität 2	4 Stunden	2 Stunden
Priorität 3	8 Stunden	4 Stunden
Software-Support: Major- & Minor-, Maintenance-, Patch-Releases, Upgrades	✓	✓
Direkte Weiterleitung an Senior SREs		✓
Ursachenanalyse*		✓
Pulse Advanced Performance Analytics		✓
Automatische Support-Überwachung		✓
Maximale Anzahl der Support-Admins pro Vertrag	6	Unbegrenzt

\* Für den Fall, dass ein Ereignis die Systemverfügbarkeit beeinträchtigt, bieten wir auf Kundenwunsch eine Ursachenanalyse für Support-Anfragen der Prioritätsstufe 1

## Cloud Services Support

	COMMUNITY SUPPORT	PRODUCTION SUPPORT
Technischer Support	<a href="https://next.nutanix.com">next.nutanix.com</a>	24x7x365
Angestrebte Reaktionszeiten		
Priorität 1	N/A	1 Stunde
Priorität 2	N/A	4 Stunden
Priorität 3	N/A	NBD
Direkte Weiterleitung an Senior SREs	<a href="https://next.nutanix.com">next.nutanix.com</a>	✓
Vertragslaufzeit	Kostenlose Testphase	Monatlich, jährlich oder mehrjährig

Beim Kauf von Nutanix Enterprise Cloud OS-Software haben Kunden die Wahl, auch Nutanix NX-Appliances zu erwerben oder eine validierte Hardware-Plattform direkt von Drittanbietern zu verwenden.

## HARDWARE-SUPPORT FÜR NUTANIX NX

	PRODUCTION SUPPORT	MISSION CRITICAL SUPPORT
Hardware-Austausch: Zeitdauer, bis die Ersatzteile nach der Fehlerdiagnose am Kundenstandort eintreffen	NBD (8:00 – 17:00 Uhr)*	Parts werden innerhalb von 4 Stunden ausgetauscht**
Field Engineering für Komponentenaustausch	NBD (8:00 – 17:00 Uhr)***	✓

\* Die vollständige Beschreibung der NBD-Lieferung nach Regionen finden Sie unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>

\*\* Nicht an allen Standorten kann die Bereitschaft innerhalb von 4 Stunden garantiert werden.

\*\*\* Nach Stunden kann als Add-on zum Produktions-Support erworben werden. Einzelheiten: <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>



---

## 6. ZUSÄTZLICHE SUPPORT ANGEBOTE

---

### 6.1 U.S. Bundesbehörden Support Service

Support-Services, die speziell entwickelt wurden für US-Bundesbehörden und ihre Dienstleister, Systemintegratoren und Auftragnehmer des Bundes, um die besonderen Anforderungen der US-Regierung zu erfüllen. Nähere Informationen finden Sie unter <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/federal-support-service.pdf>

### 6.2 Designated Support Engineer (DSE)

Der Nutanix-Service Designated Support Engineer (DSE) bietet zusätzlichen Mehrwert, indem Sie persönliche Unterstützung erhalten, wenn Sie direkten und vorrangigen Zugang zu einem erfahrenen technischen Experten benötigen, der sich mit Ihrer einzigartigen IT-Umgebung auskennt. Der DSE wird von einer preisgekrönten Support-Organisation unterstützt, die in den letzten sechs Jahren einen Net Promoter Score (NPS) von über 90 erzielen konnte. Der DSE ist eine der wertvollsten Ressourcen, die Sie Ihrer Supportlösung hinzufügen können. Er hilft Ihrer Organisation:

- die Auswirkungen von Problemen bei der Ausführung erfolgskritischer Workloads auf Nutanix-Technologien zu minimieren
- die Systemverfügbarkeit durch gewonnene Erfahrungen und durch proaktive Unterstützung bei Software-Updates und -Upgrades zu verbessern
- die für die Problemlösung erforderliche Zeit durch eine enge, persönliche Zusammenarbeit mit Ihrem Operations-Team zu reduzieren

Ihr DSE ist ein designiertes Mitglied unserer preisgekrönten Nutanix Support-Organisation, das sich auf Ihre Nutanix-Lösung konzentriert. Ihr DSE bringt fundierte Produktkenntnisse mit und fungiert als eine Erweiterung Ihres Operations-Teams. Er ist zudem Ihr kompetenter Ansprechpartner für Fragen zum gesamten Nutanix Stack: Nutanix Features und Funktionen, Hypervisor(en), Rechenleistung, Speicherung und Netzwerk.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/nutanix-designated-support-engineer-service.pdf>



---

## 7. NON-RETURNABLE-DRIVE (NRDK) PROGRAMM

Die Nutanix NRDK Support-Option ist für Kunden verfügbar, die ihre defekten Festplatten (HDDs oder SSDs) aufgrund von Datenschutzrichtlinien behalten müssen.

Das NRDK-Programm kann als optionales Add-on zu bestehenden Support-Paketen hinzugefügt werden. Das Programm gilt für alle bestehenden Modelle der Nutanix-Produkte. Kunden sind dafür verantwortlich, die ausgetauschten Laufwerke gemäß ihren eigenen Datenschutzbestimmungen und anderen geltenden Gesetzen zu entsorgen.

### Servicebedingungen:

- Die NRDK-Option ist nur in Verbindung mit einem der Nutanix-Support-Programme verfügbar
- Das NRDK-Programm kann als optionales Add-on zu einem der Nutanix-Support-Pakete erworben werden. Es ist für alle Nutanix Produktmodelle verfügbar.
- NRDK muss für alle Laufwerke (SSD, HDD, NVMe) in der Blockkonfiguration erworben werden
- NRDK muss zum Zeitpunkt des Produktkaufs erworben werden.
- NRDK muss für den gleichen Zeitraum wie der Produktkauf erworben werden.

Bitte beachten Sie, dass sowohl die NRDK- als auch die NRNODE-Option erforderlich ist, wenn Sie im Besitz Ihrer Laufwerke und Nodes bleiben möchten.

---

### 7.1 Non-Returnable-Node- (NRNODE) Programm

Nutanix ist sich bewusst, dass Sie Ihren Node im Falle eines Austauschs eines ganzen Nodes eventuell im Hause behalten möchten, um Ihre individuellen Compliance-Vorschriften zu erfüllen. Aus diesem Grund bieten wir die Nutanix-Option NRNODE an, die es Kunden erspart, vollständige Nodes zurückgeben zu müssen.

Das NRNODE-Programm kann als optionales Add-on zu Ihren bestehenden Support-Paketen hinzugefügt werden. Das Programm gilt für alle bestehenden Modelle der Nutanix-Produkte. Der Kunde ist verantwortlich für die Entsorgung der ersetzten Nodes (inklusive aller Komponenten) in Übereinstimmung mit seinen eigenen Datenschutzanforderungen und anderen geltenden Gesetzen.

Servicebedingungen:

- Die NRNODE-Option ist nur in Verbindung mit einem der Nutanix- Support-Programme verfügbar
- Die NRNODE-Option kann als 1- oder 5-Jahres-Vertrag erworben werden und ist für alle Nutanix-Produktmodelle verfügbar
- NRNODE kann pro Node erworben werden

Bitte beachten Sie, dass sowohl die Option NRDK als auch NRNODE für Kunden erforderlich sind, die im Besitz ihrer Laufwerke und Nodes bleiben möchten.



## 8. GRUNDLEGENDES ZU ANFRAGEPRIORITÄTEN

Allen Anfragen, die bei Nutanix eingehen, wird eine Prioritätsstufe zugeordnet, von der die Antwortzeit abhängt. Kunden können eine erste Analyse des Problems von Nutanix innerhalb der angegebenen Zeit erwarten. Diese angestrebten Antwortzeiten stellen keinerlei Service-Garantie innerhalb des Zeitrahmens dar.

### 8.1 Definition der Prioritätsstufen und der angestrebten ersten Antwort:

Nutanix verwendet – je nach Prioritätsstufe – die folgenden Richtwerte, um zeitnah Probleme zu bewerten und eine erste Antwort zu geben:

PRIORITÄTSSTUFE	BESCHREIBUNG	ANGESTREBTE ANTWORTZEIT (SLA)
P1	<p><b>Notfall.</b> Das/die Produktionssystem(e) ist/sind nicht verfügbar, sind in ihrem derzeitigen Zustand unbrauchbar, und es gibt eine verfahrenstechnische Abhilfe.</p> <p>Der Dienst ist ausgefallen und/oder eine entscheidende Funktion ist nicht verfügbar. Alle oder ein wesentlicher Teil Ihrer unternehmenskritischen Daten ist einem erheblichen Risiko des Verlusts oder der Beschädigung ausgesetzt. Diese Prioritätsstufe wird allen Problemen der Nichtverfügbarkeit oder des Verlusts von Daten zugewiesen.</p>	Innerhalb von 1 Stunde (30 Minuten im Rahmen des Mission Critical Support-Programms)
P2	<p><b>Kritisch.</b> Erhebliche Beeinträchtigung. Das/die Produktionssystem(e) ist/sind verfügbar, aber die Funktionalität oder Leistung ist stark beeinträchtigt. Betroffen sind Probleme, die direkte Auswirkungen auf Teile des Geschäftsbetriebs haben. Wichtige Funktionen der Systeme sind nicht verfügbar und es gibt keine akzeptable Behelfslösung, aber der Betrieb kann in eingeschränkter Weise fortgesetzt werden.</p>	Innerhalb von 4 Stunden (2 Stunden im Rahmen des Mission Critical Support-Programms)
P3	<p><b>Normal.</b> Geringfügige Beeinträchtigung. Das/die System(e) hat/haben ein gelegentliches Problem, das gelöst werden muss, aber die Produktivität ist nicht wesentlich beeinträchtigt. Ein unkritischer Funktionsverlust mit mittlerer bis geringer Auswirkung. Eine kurzfristige provisorische Lösung ist verfügbar.</p>	Am nächsten Werktag (4 Stunden im Rahmen des Mission Critical Support-Programms)
P4	<p><b>Niedrig.</b> Fragen zur Dokumentation, zu Prozessen, Verfahren, zur Einrichtung neuer Konten oder zur Konfiguration. Allgemeine Anfragen.</p>	Innerhalb der folgenden zwei Werktage
RFE	N/A	Innerhalb von 5 Tagen



---

## 9. BEST PRACTICES EINER EFFEKTIVEN SUPPORT- BEZIEHUNG

Basierend auf unserer Erfahrung beim Support von Unternehmenskunden mit konvergenten Infrastrukturen, möchten wir mit Ihnen einige Empfehlungen und Best Practices für eine effektive Support-Beziehung teilen.

**Halten Sie Ihr Profil auf dem neuesten Stand:** Wir empfehlen Ihnen, Ihre Profilinformati-  
onen in unserem Kundenportal zu erstellen und zu pflegen. Dies minimiert einen Teil des  
Verwaltungsaufwands bei der Bearbeitung Ihres Support-Falls und ermöglicht es uns,  
schnell und effektiv auf Ihre Anfragen zu reagieren.

**Schulen Sie Ihre Administratoren:** Wir haben festgestellt, dass Kunden, die in Nutanix-  
Schulungen für ihre Administratoren und IT-Mitarbeiter investieren, viel effektiver die  
Symptome von Problemen definieren und mit uns zusammenarbeiten können, um das  
zugrundeliegende Problem zu lösen. Die Rentabilität dieser Investition ergibt sich fast  
sofort, wenn man die Kosten für die Schulungen mit den Kosten von Ausfallzeiten in  
Relation setzt. Nutanix nu.school bietet eine Reihe von Lernprogrammen, beginnend mit  
der Platform Professional Certification. Bitte kontaktieren Sie Nutanix Training and  
Certification für weitere Informationen unter [https://www.nutanix.com/support-ser  
vices/training-certification/](https://www.nutanix.com/support-services/training-certification/)

**Planen Sie voraus:** Bevor Sie unsere Produkte einsetzen, sollten Sie unbedingt die  
Nutanix Release Notes und andere zugehörige technische Dokumentationen für Ihre  
Umgebung lesen. Diese stehen Ihnen im Nutanix-Kundenportal zur Verfügung. Wir  
empfehlen Ihnen darüber hinaus, dass Sie Ihre Projektpläne sorgfältig definieren,  
angemessene Testzeiten einplanen sowie einen „Krisenplan“ erarbeiten, um  
sicherzustellen, dass Ihre Administratoren wissen, wie sie die beteiligten Anbieter  
kontaktieren können.

**Weisen Sie angemessene Ressourcen zu:** Personen, die mit der Bereitstellung von Nutanix  
betraut werden, sollten Erfahrung mit der Installation, dem Betrieb und der Wartung der  
Hardware haben. Viele Installationsprobleme sind tatsächlich Probleme mit  
Komponenten und Software von Drittanbietern.

**Nutzen Sie die Selbsthilfe:** Organisationen können unsere Selbsthilfe-Tools, die auf dem  
Nutanix-Portal zur Verfügung stehen, in vollem Umfang nutzen. Dort finden Sie  
technische Dokumentationen und Lösungen in der Wissensdatenbank, können Probleme  
mit anderen Administratoren in unserem Diskussionsforum besprechen und auf unsere  
Whitepaper, Technologiebeschreibungen und Kompatibilitätsleitfäden zugreifen.

**Aktivierung von Warnmeldungen und Remote Tunnel Access:** Soweit es die Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens zulassen, empfehlen wir Ihnen, die Funktion "Pulse and Alerts" des Produkts zu nutzen. Wenn diese aktiviert ist, werden alle Warnmeldungen an ein zentrales Fallverwaltungssystem gesendet, so dass das Supportpersonal proaktiv mit Korrekturmaßnahmen reagieren kann. Der Remote Tunnel – sofern aktiviert – ermöglicht es den Support-Mitarbeitern, sich aus der Ferne über einen sicheren SSH-Tunnel einzuloggen, um das Acropolis Operating System (AOS) proaktiv zu diagnostizieren und alle Warnhinweise aufzulösen, die möglicherweise von "Pulse and Alerts" oder vom Kunden ausgelöst wurden. Die Vorteile von Pulse finden Sie unter <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

**Stellen Sie vollständige und genaue Informationen zur Verfügung:** Wie bei jedem Fehlerbehebungsprozess hängt eine akkurate und zeitnahe Lösung von präzisen und schnell bereitgestellten Informationen ab. Bei Abstürzen, Unterbrechungen oder Latenzproblemen wird Sie der SRE um verschiedene Logfiles bitten, um Zusammenhänge zu analysieren und der Ursache auf den Grund gehen zu können. Bitte stellen Sie uns die benötigten Informationen zeitnah zur Verfügung, damit wir schnell Fortschritte machen können.





# 10. ROLLEN UND VERANTWORTLICHKEITEN DES NUTANIX-TEAMS

In der weltweiten Support-Organisation von Nutanix gibt es eine Vielzahl von Funktionen. Wenn Sie verstehen, mit welcher Gruppe Sie sprechen und worin deren Zuständigkeiten bestehen, können Sie einen großen Beitrag zur Klärung von Problemen leisten.

**Systems Reliability Engineer (SRE):** Ihre Support-Anfragen werden einem SRE zugewiesen, und er oder sie ist Ihr Hauptansprechpartner für technischen Support und Beratung. Zum Verantwortungsbereich der SREs gehören:

- Support-Anfragen am Telefon und per E-Mail zu beantworten
- Technische Umgebungen der Kunden wiederherzustellen
- Produkttechnische Probleme zu untersuchen, zu identifizieren und zu lösen
- Zur Lösung von Problemen mit funktionsübergreifenden Teams innerhalb von Nutanix zusammenzuarbeiten
- Anfragen genau zu dokumentieren und Lösungen für die Wissensdatenbank zu entwickeln

**Customer Service Advocates (CSA):** Zum Verantwortungsbereich von CSAs gehören:

- Lizenz- und Portal-Support für Nutanix-Produkte zu leisten
- Sicherzustellen, dass wir Ihr (nicht-technisches) Problem in unserem Anrufverfolgungssystem genau protokollieren
- Angemessene Erwartungen hinsichtlich der Zeit bis zur ersten Antwort auf der Grundlage Ihrer Support-Vereinbarung zu vermitteln
- Zur Lösung von Problemen mit funktionsübergreifenden Teams innerhalb von Nutanix zusammenzuarbeiten
- Kundenprofile und Supportanfragen mit allen relevanten Informationen zu aktualisieren

**Field Engineers** – Beim Versand von Ersatzteilen bzw. der Entsendung von FEs muss ein Mitarbeiter des Kunden vor Ort die Teilelieferung quittieren bzw. dem FE bei Ankunft Zugang gewähren. Es werden alle Anstrengungen unternommen, um sicherzustellen, dass der FE innerhalb einer Stunde nach der zugesagten Ersatzteillieferung vor Ort sein kann. Aktivitäten des Field Engineers bei Servicearbeiten am Kundenstandort:

- Besprechung mit dem Kontakt vor Ort, Überprüfung, ob das richtige Ersatzteil geliefert wurde und Zugang zur Anlage.
- Kontaktaufnahme mit dem Nutanix SRE, bevor Hardware repariert oder ausgetauscht wird. Der FE führt keine Hardware- oder Software-Fehlersuche durch und verlässt sich auf den sich nicht vor Ort befindlichen Nutanix SRE, wenn es um Software-Fachkenntnisse und die Vorbereitung der Umgebung für den Hardware-Austausch geht.
- Bestätigung gegenüber dem Nutanix SRE, dass HW repariert und die Systemwiederherstellung eingeleitet wurde.

- Vorbereiten des defekten Teils für den Versand und Übergabe an den Kunden oder die Kontaktperson vor Ort für den Rückversand. Der FE nimmt das Teil nicht mit; der Kunde ist für die Rücksendung des Teils verantwortlich.
- Freigabe durch den Kunden.

**Development Engineering:** Dieses Team ist verantwortlich für die Entwicklung neuer Versionen mit neuen Funktionen sowie für die Pflege der bereits veröffentlichten Codes inklusive Fehlerbehebungen sowie Wartungs- und Patch-Releases

**Product Management:** Dieses Team ist für das Einholen von Kundenanregungen und die Beobachtung von Branchentrends zuständig, um neue Funktionen für neue Versionen zu definieren. Die Produkt-Roadmap kann auf Anfrage mit Kunden geteilt werden.

**Support Manager:** Mitglieder des Support-Management-Teams innerhalb der regionalen Nutanix Support-Zentren fungieren als Duty Manager und koordinieren bei Bedarf die Eskalationen von Kunden.



# 11. LEBENSZYKLUS EINER SUPPORT-ANFRAGE

Alle Support-Anfragen, egal ob sie über das Web oder das Telefon eröffnet wurden, durchlaufen einen konsistenten Lebenszyklus. Die Phasen des Lebenszyklus einer Anfrage umfassen:

1. Erstellen Ihres Profils mit einer Produktseriennummer
2. Erfassen von Informationen zur Behebung Ihres Problems
3. Erstellen einer Support-Anfrage
4. Bearbeitung des Problems mit dem Systems Reliability Engineer (SRE) im Zusammenspiel mit anderen Teilen der Nutanix-Organisation
5. Terminierung einer Support-Anfrage
6. Eskalation einer Support-Anfrage
7. Lösung und Schließen einer Support-Anfrage

## 11.1 Erstellung Ihres Profils

Wenn Sie neu beim Nutanix-Support sind, müssen Sie ein persönliches Profil in unserem Kundenportal erstellen. Besuchen Sie dazu bitte das Nutanix-Kundenportal unter [portal.nutanix.com](https://portal.nutanix.com) und klicken Sie auf „Jetzt anmelden“.

Welcome to My Nutanix

Email

Password [Forgot password?](#)

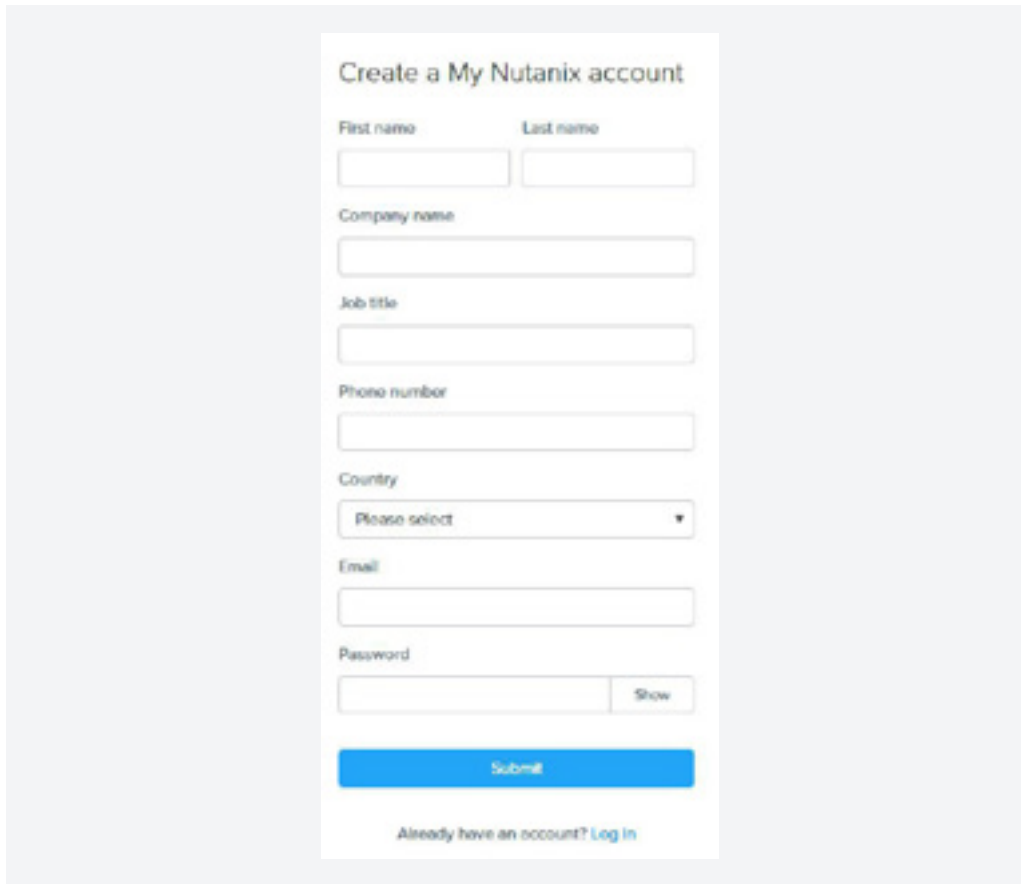
[Log In](#)

OR

[Log in with your Company ID](#)

[New to Nutanix? Sign up now](#)

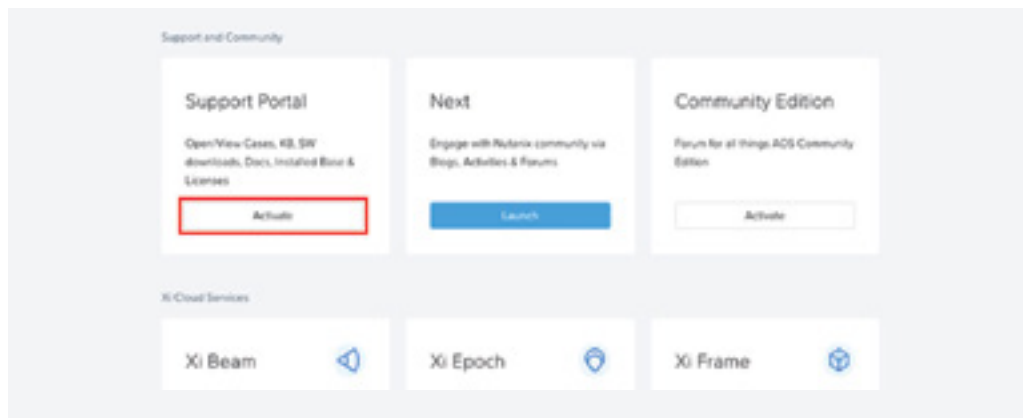
Dadurch gelangen Sie auf die folgende Seite, auf der Sie sich für ein [my.nutanix.com](https://my.nutanix.com)-Konto registrieren können. Dieses Konto ist Ihr Zugang zu verschiedenen von Nutanix bereitgestellten Online-Tools und Webangeboten.



The image shows a registration form titled "Create a My Nutanix account". The form is centered on a light gray background. It contains the following fields and elements:

- Title:** "Create a My Nutanix account"
- First name:** A text input field.
- Last name:** A text input field.
- Company name:** A text input field.
- Job title:** A text input field.
- Phone number:** A text input field.
- Country:** A dropdown menu with the text "Please select" and a downward arrow.
- Email:** A text input field.
- Password:** A text input field with a "Show" button to its right.
- Submit:** A blue button with the text "Submit".
- Footer:** "Already have an account? [Log In](#)"

Wenn Sie Probleme bei der Erstellung Ihres Kontos oder Profils haben, senden Sie bitte eine E-Mail an [portal-accounts@nutanix.com](mailto:portal-accounts@nutanix.com). Es wird Ihnen eine Liste der verfügbaren Web-Eigenschaften angezeigt, die unter Ihrem neuen Profil aktiviert sind. Wählen Sie die Schaltfläche „Aktivieren“ im „Support-Portal“, um die Benutzeraktivierung im „Support-Portal“ abzuschließen.



Eine gültige „Seriennummer“, „S/W-Registrierungs-ID“ oder „Abonnement-ID“ ist erforderlich, um den Aktivierungsprozess abzuschließen.

Activation required ✕

In order to access the Support Portal, you'll need to enter your serial number or service tag. Here's where you'll find that information:

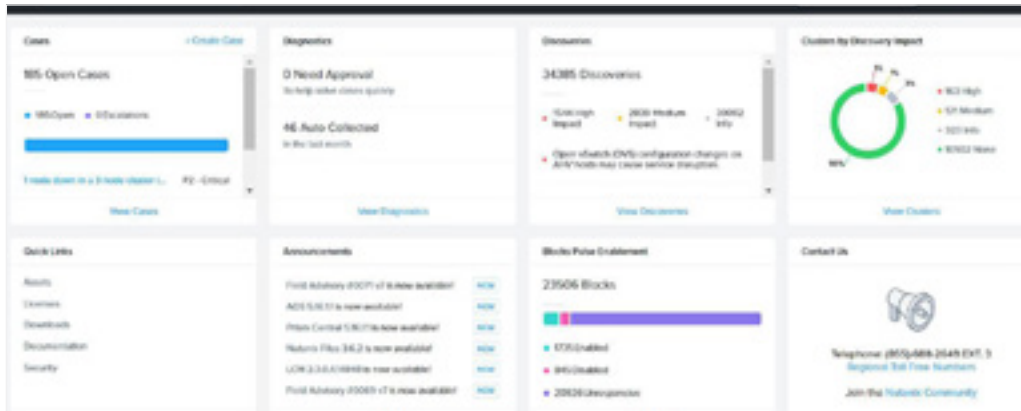
**Using Nutanix hardware or OEM hardware running Nutanix?**  
The serial number can be found on the bottom or side of your hardware chassis.

**Running stand-alone Nutanix software?**  
The serial number can be found in the order fulfillment email you received when you purchased the software.

Email

Serial Number or Service Tag

Sobald Sie sich erfolgreich eingeloggt haben, werden Sie auf die Hauptseite weitergeleitet. Dies ist ein guter Zeitpunkt, die Registerkarte Assets -> Cluster aus dem Navigationsmenü aufzurufen und den Installationsort und die Kontaktinformationen zu bearbeiten, damit diese aktuell sind. Damit helfen sie dem Ihnen zugeordneten Nutanix SRE, Ihre Umgebung zu verstehen, sobald er Ihre Anfrage bearbeitet. Zudem ist damit sichergestellt, dass alle Ersatzteile an die richtige Adresse versandt werden.



## 11.2 Erfassen von Informationen zur Behebung Ihres Problems

Die Mehrzahl der Probleme, die diagnostiziert werden müssen, erfordern die folgenden Informationen zur erweiterten Fehlerbehebung:

- System-Seriennummer oder S/W-Registrierungs-/Abonnement-ID
- Cluster-ID
- Versionen sämtlicher relevanter Software (Nutanix OS und Hypervisor)
- Zeitpunkt, seit dem das System nicht mehr verfügbar ist
- Kann das Problem reproduziert werden?
- Bisher vorgenommene Problemlösungsschritte
- Ergebnisse des Nutanix Cluster Check (NCC)
- Workload-Charakteristika - ausgeführte Anwendungen und Anzahl der VMs pro Block

Bitte übermitteln Sie Ihren Fall über die Schaltfläche "Dateien auswählen" auf der nächsten Seite oder per Upload auf den FTP-Server.

## 11.3 Erstellen einer Support-Anfrage

Beim Erstellen einer Anfrage im Web sind die auszufüllenden Felder selbst-erklärend. Die Felder „Priority“ und „Issue“ haben Pulldown-Menüs. Die Felder „Subject“ und Feldern „Problembeschreibung“, die das Problem definieren, erstellen. Bitte beschreiben Sie das Problem so detailliert wie möglich. Das ermöglicht uns festzustellen, ob es ein Dokument gibt, das sofort helfen kann. Sollte dies nicht der Fall sein, kann der SRE eine erste Fehlersuche und Recherche vor der Kontaktaufnahme durchführen.

Bitte verwenden Sie das Feld „Priority“ gemäß den Definitionen weiter oben in dieser Dokumentation, um eine zeitnahe Antwort zu gewährleisten und damit wir einschätzen können, wie stark Ihr Unternehmen beeinträchtigt ist.

### Per Telefon

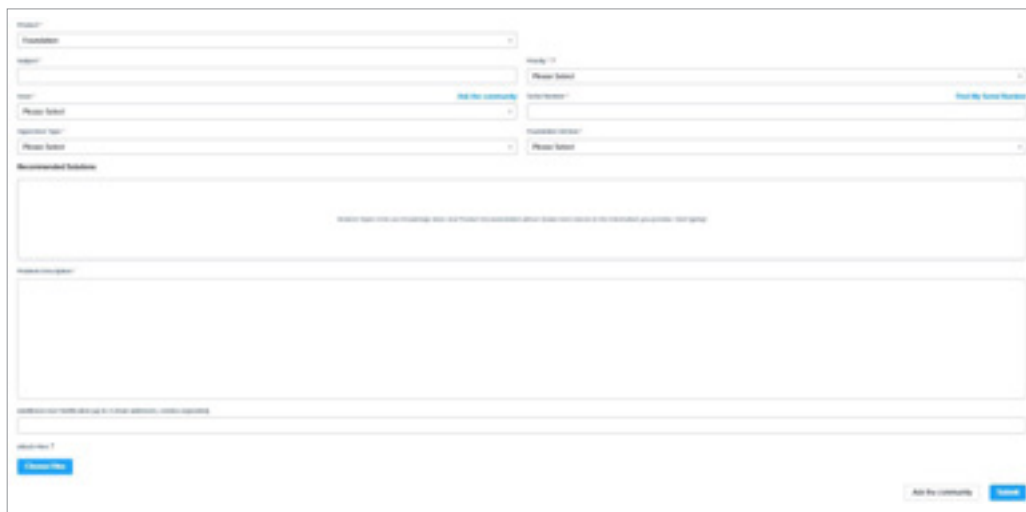
Alternativ können Sie eine Anfrage per Telefon erstellen. Die internationale Hauptnummer für den Nutanix-Support ist +1-855-NUTANIX, Durchwahl 3.

Weitere lokale gebührenfreie Rufnummern werden der Nutanix-Support Webseite ständig hinzugefügt und sind zu finden unter <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/support-phone-numbers>

Wenn bei Ihrem Anruf ein SRE verfügbar ist, wird der Anruf direkt von ihm/ihr bearbeitet. Im Falle einer Überlastung wird der Anruf an unser Kundenserviceteam weitergeleitet, das die Support-Anfrage in Ihrem Namen aufnimmt. Dazu benötigen die Mitarbeiter die folgenden Informationen:

- Firmenname
- Ihren vollständigen Namen
- Ihre Telefonnummer
- Ihre E-Mail-Adresse
- Hat das Problem Auswirkungen auf den Service (Priorität 1)?
- Betreff der Anfrage: <Eine kurze Beschreibung des Problems/der Symptome>
- Beschreibung der Anfrage: <Detaillierte Beschreibung des Problems>

### Über das Support-Portal



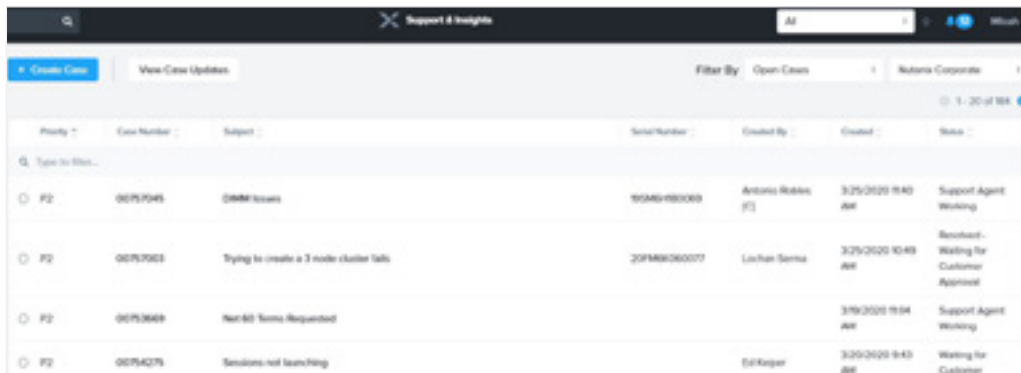
The screenshot shows a web form for creating a support request. It includes several input fields and dropdown menus. At the top, there is a 'Request ID' field. Below it, there are fields for 'Subject' and 'Priority' (a dropdown menu). To the right, there are fields for 'Issue' (a dropdown menu) and 'Category' (a dropdown menu). Below these are two large text areas for 'Description' and 'Additional Information'. At the bottom, there is a 'Submit' button and a 'Add file' button.

## 11.4 Bearbeitung des Problems

Ein SRE wird Ihrer Anfrage zugewiesen und ist verantwortlich für Ihr Problem, bis wir uns einvernehmlich darauf einigen, dass die Anfrage geschlossen werden kann. Er oder sie wird sich während des Lösungsprozesses gegebenenfalls per E-Mail und/oder Telefon mit Ihnen in Verbindung setzen. Es liegt in Ihrer Verantwortung, für die Zusammenarbeit mit dem SRE die entsprechenden Mitarbeiter und Ressourcen während der in der Support-Vereinbarung festgelegten Support-Zeiten zur Verfügung zu stellen. Wir werden Sie informieren, wenn wir Ihre Anfrage aufgrund besserer Qualifikationen oder einer passenderen Zeitzone neu zuweisen müssen.

Der SRE arbeitet mit Ihnen zusammen und wird versuchen, das Problem zu lösen, indem er alle notwendigen Schritte unternimmt, um das Problem zunächst vollständig zu diagnostizieren und dann eine Lösung zu finden. Dies kann Folgendes beinhalten:

- Sie um mehr Informationen zu bitten
- Sie zu bitten, bestimmte Software und/oder Patches zu installieren
- Sie nach bestimmten Debug-Daten von Ihrem Rechner zu fragen
- Zu versuchen, das Problem auf unseren Testmaschinen zu reproduzieren
- Softwarefehler mit unseren Ingenieuren nachzuvollziehen
- Sie zu bitten, Vorschläge zur provisorischen Problemumgehung zu implementieren und zu testen
- Sie zu bitten, Ihre Mitarbeiter in die Fehlerbehebung einzubeziehen
- Mit Ihnen zusammenzuarbeiten, um relevante Software- oder Hardware-Drittanbietern einzubeziehen (wenn wir ein Problem bei deren Produkt vermuten).
- Über das Kundenportal können Sie den Status Ihrer Anfrage einsehen und Anmerkungen dazu machen.



The screenshot shows a web-based support ticket management interface. At the top, there is a search bar and a 'Filter By' dropdown menu. Below the search bar, there are tabs for 'Open Cases' and 'Nutanix Corporate'. The main area displays a table of support tickets with columns for Priority, Case Number, Subject, Case Number, Created By, Created, and Status. The table contains four rows of data, each representing a different support case.

Priority	Case Number	Subject	Case Number	Created By	Created	Status
P2	00757045	DRM Issues	10340180003	Antonia Rabala (F)	3/25/2020 10:40 AM	Support Agent Working
P2	00757001	Trying to create a 3 node cluster fails	20148006007	Lachan Sena	3/25/2020 10:49 AM	Escalated - Waiting for Customer Approval
P2	00753668	Search Terms Requested			3/19/2020 11:04 AM	Support Agent Working
P2	00754276	Sessions not searching		Ed Kasper	3/25/2020 9:43 AM	Waiting for Customer



## 11.5 Terminierung einer Support-Anfrage

Um den Support zu einem Zeitpunkt anzufordern, der für den Kunden am günstigsten ist, können Kunden eine Zeit vereinbaren, zu der sie für den Nutanix-Support zur Bearbeitung ihrer Anfrage erreichbar sind. Beim Erstellen einer Anfrage oder aber zu jedem beliebigen Zeitpunkt während des Lebenszyklus einer Support-Anfrage können Kunden die Terminierung dieser Anfrage mit den folgenden Einschränkungen erstellen, anzeigen lassen, bearbeiten oder entfernen:

- Gilt für Production- oder höhere Verträge.
- Die Priorität der Anfrage muss P3 oder niedriger sein.
- Die geplante Zeit muss innerhalb der nächsten 7 Tage liegen.
- Die Verfügbarkeit zu geplanten Zeiten gilt nicht:
  - a. An Wochenenden – von Freitag 15:00 Uhr bis Montag, 09:00 Uhr (Mitteleuropäische Zeit).
  - b. An Feiertagen

Um den Support für einen Fall zu terminieren, navigieren Sie einfach zum Support-Portal und wählen Sie >Bearbeiten, wählen Sie dann „Zeit planen“. Wählen Sie das gewünschte Datum und Ihre lokale Zeitzone, um die Bearbeitung Ihrer Anfrage zu planen.

The screenshot shows a web form for scheduling a support request. The 'Subject' field contains '3 Keys for CE Demo'. The 'Priority' is set to 'P3 - Low'. The 'Issue' is 'Licensing'. A calendar widget shows 'March 2020' with a date selected. Below the calendar, there are two informational boxes: 'Nutanix Licensing Guide' and 'Convert Nutanix Community Edition to Pro or Ultimate'. The 'Time Zone' is set to '(GMT-08:00) Pacific Time (America/Los\_Angeles)'.

Wann immer der Zeitpunkt einer Anfrage entweder durch den Kunden oder den Nutanix-Support geplant ist, wird eine E-Mail an den in der Supportanfrage angegebenen Kundenkontakt gesendet. Ein Beispiel für eine Benachrichtigungs-E-Mail sehen Sie nachstehend:



---

## 11.6 Eskalation einer Supportanfrage

Sie können eine Supportanfrage jederzeit über das Support-Portal eskalieren, indem Sie Ihre Anfrage auswählen und auf „Eskalieren“ klicken. Alternativ können Sie sich an Ihren SRE wenden oder ein Gespräch mit dem Support Manager Ihrer Region bitten. Supporteskalationen können auftreten, weil Ihre Erwartungen an eine Problemlösung nicht im Einklang mit dem skizzierten Maßnahmenplan und den Zeitrahmen stehen, die dem normalen Lösungsprozess folgen.



The screenshot shows a web form titled "Case Escalation". It contains the following text and elements:

- Header: "Case Escalation"
- Instruction: "Please select the escalation reason."
- Dropdown menu: "Please select one"
- Instruction: "Please provide as many details as possible regarding your case escalation."
- Text box with placeholder text: "Please use this feature only for escalations where your issue is not being resolved appropriately. Your case becomes more severe or difficult to make a higher priority. Once submitted, your support case will be reviewed by a support duty manager for general case updates, add a comment in the previous screen."
- Form controls: A close button (X) and a submit button (checkmark).

In beiden Fällen wird das Problem an das Management-Team des weltweiten technischen Supports eskaliert. Der Manager, der die Eskalation übernimmt, setzt dann eine Task Force ein, die aus den notwendigen Ressourcen der Bereiche Technischer Support, Engineering, QA und Product Management besteht und formuliert einen Aktionsplan, um das Problem zu lösen.

Dieser Aktionsplan wird dann mit Ihnen geteilt, es werden ein Zeitplan für die Checkpoints und die Milestones bestimmt und eine Einigung über die Abschlusskriterien der Eskalation angestrebt. Bis zur Klärung des Problems werden Updates über die vereinbarten Fortschritte übermittelt.

---

## 11.7 Lösen und Schließen einer Support-Anfrage

Eine Anfrage ist abgeschlossen, wenn Sie bestätigen, dass eine Lösung gefunden wurde oder wenn wir nicht innerhalb von zwei Wochen nach einem Auskunftsersuchen von Ihnen hören und während dieses Zeitraums mehrere Versuche unternommen wurden, mit Ihnen Kontakt aufzunehmen. Eine Anfrage kann mit Bestätigung und Zustimmung Ihrerseits auch ohne endgültige Lösung geschlossen werden.

### Kundenzufriedenheitsumfragen

Nachdem eine Supportanfrage abgeschlossen ist, werden Sie per E-Mail eingeladen, eine kurze Umfrage über Ihre Erfahrungen auszufüllen. Ihr Feedback ist ein wertvolles Instrument, um zu messen, wie gut die weltweiten technischen Serviceteams von Nutanix Ihre Erwartungen erfüllen. Kundenzufriedenheitsumfragen geben Ihnen die Möglichkeit, uns wertvolle Informationen zur Verbesserung unserer Interaktionen mit Ihnen sowie Vorschläge zur Produktverbesserung zukommen zu lassen.



---

## 12. SOFTWARE-END-OF-LIFE (EOL)-RICHTLINIE, NUTANIX VERSIONIERUNG UND KOMPATIBILITÄTSMATRIX

Wir sind bestrebt, unseren Kunden qualitativ hochwertige, unterstützbare Produkte zu liefern. Rasch wechselnde Technologien erfordern die Einführung und Integration neuer Produkte sowie die Einstellung älterer Produkte. Zu diesem Zweck stellen wir eine End-of-Life (EOL)-Richtlinie zur Verfügung, damit unsere Kunden und Partner unsere Produktfreigabe- und Support-Zyklen verstehen und nachvollziehen können, wie diese sich auf die Hardware-Kompatibilität für Hardware-Plattformen auf unserer Hardware-Kompatibilitätsliste beziehen. Diese EOL-Richtlinie bezieht sich nur auf Kunden mit einem aktiven, gültigen Support-Vertrag („Support“) <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>

---

### 12.1 Richtlinie für Extended Support

Extended Support ist ein außergewöhnliches Produkt, das die Standard-Laufzeit des Supports von maximal 5 auf 7 Jahre verlängert, wenn die Laufzeit innerhalb des EOL der Hardware-Plattform liegt. Wenn Extended Support von einem Kunden erworben wird, bietet Nutanix eine Teilmenge der im Standard-Support-Guide aufgeführten Services. Während der Laufzeit des Extended Supports (d. h. im sechsten und siebten Jahr der Support-Laufzeit) ist Nutanix in keiner Weise dazu verpflichtet, andere Updates oder Upgrades für das Software-Release zur Verfügung zu stellen.

Das SW-Produkt-Release (AOS) und die Wartungs-Roadmap von Nutanix führen zu einem Extended Support mit Tests auf OEM-Plattformen im Zusammenhang mit der Markteinführung der Plattform. Wenn ein OEM-Anbieter den HW-Support über das EOL hinaus ausweitet, bedeutet das nicht, dass Nutanix Software-Produkttests auf OEM-Plattformen ebenfalls automatisch über das EOL hinaus ausweitet.

---

### 12.2 Richtlinie für Hardware und Software von Drittanbietern

Für die Nutzung von Komponenten von Drittanbietern in Nutanix Hardware die folgenden Richtlinien:

- a. Nutzt ein Kunde eine Drittanbieter-Komponente in einem Nutanix Gerät, und es stellt sich heraus, dass die Nutzung dieser Drittanbieter-Komponente einen Fehler zur Folge hat, können nach Ermessen des Nutanix Support Garantieleistungen verweigert werden.

- b. Wird bestätigt, dass ein Produktfehler nicht auf die Nutzung der Drittanbieter-Komponente zurückzuführen ist, wird Nutanix den Kunden weiterhin gemäß den Standard-Support-Richtlinien unterstützen.
- c. Zu keinem Zeitpunkt wird für Drittanbieter-Komponenten ein Hardware-RMA-Support angeboten. Wenn Hardware ersetzt wird, und sich herausstellt, dass der Fehler durch die Installation einer Drittanbieter-Komponente verursacht wurde, behält sich Nutanix das Recht vor, die Kosten für den bereitgestellten Service gemäß dem Zeitaufwand und dem Materialpreis in Rechnung zu stellen.

---

## 12.3 Richtlinie zur Genehmigung der Rückgabe von Material

Um Ersatzteile für defektes Material zu erhalten, ist es notwendig, den Nutanix-Support zu kontaktieren. Ersatzprodukte und -komponenten werden auf der Grundlage von Versandanweisungen, die vom Nutanix-Supportpersonal erstellt werden, an Endbenutzer und Value Added Reseller (VARs) versandt. Alle Ersatzteile werden von Vertriebszentren vor Ort geliefert. Nutanix Produkte und Komponenten, die unter die Bedingungen der beschränkten Garantien von Nutanix fallen („abgedeckte Produkte“) und an Nutanix zurückgesandt werden, müssen von Nutanix vorab mit einer RMA-Nummer autorisiert werden, die auf der Außenseite des Pakets angebracht ist. Darüber hinaus muss der Versand vorausbezahlt, versichert und für sicheren Transport angemessen verpackt erfolgen. Nur Pakete mit RMA-Nummern, die auf der Außenseite des Versandkartons und/oder der Packzettel und Versandpapiere vermerkt sind, werden von der Annahmeabteilung von Nutanix oder dem von Nutanix benannten Reparaturpartner akzeptiert. Alle anderen Pakete werden abgelehnt.

**Endbenutzersupport:** Sobald die Supportmitarbeiter von Nutanix festgestellt haben, dass ein Ersatzteil benötigt wird, wird ein solches verschickt. Der Endbenutzer erhält eine Versandnummer, die gleichzeitig als RMA-Nummer dient. Nutanix ist für alle Frachtkosten für zurückgesandte abgedeckte Produkte oder Komponenten verantwortlich, sofern der Kunde den von Nutanix benannten Paketdienst verwendet.


**VAR-Support:** Sobald ein VAR (Value Added Reseller) festgestellt hat, dass an einem seiner Kundenstandorte ein defektes Teil vorhanden ist, wird, falls verfügbar, ein Ersatzteil aus seinem Ersatzteillager bereitgestellt. Der VAR wendet sich dann an den Nutanix Support und fordert einen Ersatz an. Ein Ersatzprodukt oder eine Ersatzkomponente wird vor dem Erhalt des defekten Produkts an den VAR geschickt. Der VAR erhält eine Versandnummer, die gleichzeitig als RMA-Nummer dient. Der VAR ist dafür verantwortlich, das defekte Produkt innerhalb von zehn (10) Werktagen zurückzusenden sowie alle Versandkosten für zurückgesandte abgedeckte Produkte zu übernehmen.

**Nichterfüllung:** Teile, die nicht innerhalb von fünfzehn (15) Werktagen nach Versand eingehen, werden der entsprechenden Partei (entweder dem Endbenutzer oder VAR) zum dann aktuellen Listenpreis von Nutanix in Rechnung gestellt.

The background of the entire page is a blue-toned image of the Earth from space, overlaid with a network of glowing blue lines and dots representing a global data network. The lines connect various points across the globe, creating a mesh-like structure. The Earth's curvature is visible at the top, and the network lines extend across the continents and oceans. The overall aesthetic is high-tech and futuristic.

**NUTANIX**<sup>™</sup>  
YOUR ENTERPRISE CLOUD

info@nutanix.com  
www.nutanix.de

 @NutanixGermany

Nutanix macht die Infrastruktur unsichtbar und ermöglicht es der IT-Abteilung, sich auf die Anwendungen und Services zu konzentrieren, die das Unternehmen voranbringen. Das Nutanix Enterprise Cloud OS nutzt Web-Scale-Engineering und benutzerfreundliches Design, um Rechenleistung, Virtualisierung und Speicher zu einer ausfallsicheren, Software-definierten Lösung mit umfassender Maschinenintelligenz zusammenzuführen. Das Ergebnis ist eine vorhersagbare Performance, eine Cloud-ähnliche Infrastrukturnutzung, stabile Sicherheit und nahtlose Anwendungsmobilität für eine breite Palette von Unternehmensanwendungen. Erfahren Sie mehr unter [www.nutanix.de](http://www.nutanix.de) oder folgen Sie uns auf [Twitter @NutanixGermany](https://twitter.com/NutanixGermany).