



NUTANIX 월드와이드

지원 프로그램 가이드

1. 개요.....	3
1.1. 하이라이트.....	3
2. 월드와이드 NUTANIX 지원(시스템 안전성 엔지니어)팀.....	4
3. 운영 지원 프로그램(플래티넘).....	5
3.1. 특징.....	5
4. 미션 크리티컬 지원 프로그램(플래티넘 플러스).....	7
4.1. 특징.....	7
5. 제품 지원 프로그램 비교.....	9
6. 추가 지원 서비스.....	11
6.1. 미국 연방 지원 서비스.....	11
6.2. 담당 지원 엔지니어(DSE).....	11
7. 반환 불가 드라이브(NRDK) 프로그램.....	12
7.1. 반환 불가 노드(NRNODE) 프로그램.....	12
8. 케이스 우선순위의 이해.....	13
8.1 우선순위 수준 및 초기 대응 목표 시간 정의.....	13
9. 효과적인 지원 관계의 모범 사례.....	14
10. NUTANIX 팀의 역할과 책임.....	15
11. 지원 케이스 라이프 사이클.....	16
11.1. 프로필 생성.....	16
11.2. 문제 해결을 위한 정보 수집.....	19
11.3. 지원 케이스 생성.....	20
11.4. 문제 해결.....	21
11.5. 지원 케이스 스케줄링.....	22
11.6. 지원 케이스 에스컬레이션.....	23
11.7. 지원 케이스 해결 및 종결.....	23
12. 소프트웨어 지원 중단(EOL) 정책, NUTANIX 버전 관리 및 호환성 매트릭스.....	24
12.1. 확장 지원 정책.....	24
12.2. 타사 하드웨어 및 소프트웨어 정책.....	24
12.3. 반환 물품 승인 정책.....	25



1. 개요

뉴타닉스 제품 및 지원 서비스를 선택해 주셔서 감사합니다. 뉴타닉스 월드와이드 지원은 고객사의 기술 요구 사항을 충족시킬 수 있는 세계적 수준의 프로그램을 제공하고 있습니다. 당사 제품에 대한 고객사의 투자를 중요하게 여기고 있으며, 고객사의 비즈니스 성공을 보장하기 위해 응답성이 높은 고품질 지원 서비스로 이를 보완하고자 합니다.

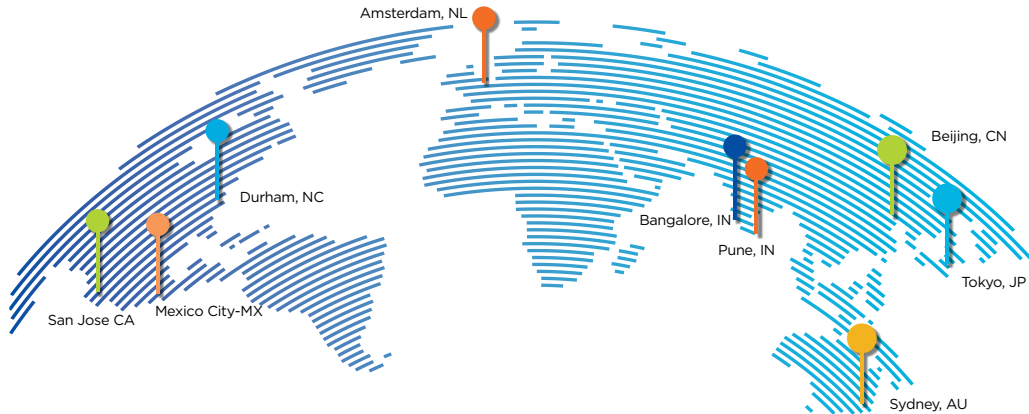
Nutanix는 고객사에 드린 약속의 일환으로 지원 서비스 및 기능 관련 질문에 답변하기 위해 이 지원 프로그램 가이드를 제작하였습니다.

1.1 하이라이트

- 미국(동부 해안의 노스캐롤라이나 더럼 및 서부 해안의 캘리포니아 산호세), 호주 시드니, 중국 베이징, 일본 도쿄, 멕시코 멕시코시티, 네덜란드 암스테르담, 인도 방갈로 및 푸네에 위치한 지원 센터에서 전 세계 고객사에 서비스 제공
- 다년간 데이터 센터 솔루션 지원 경험을 풍부하게 쌓은 VCP, vExpert, CCIE, MSFT, Linux 및 뉴타닉스 플랫폼 프로페셔널로 구성된 최고 수준의 기술 전문가
- 미션 크리티컬 애플리케이션을 보유한 고객사를 위해 4시간 내 부품 교체를 비롯하여 365일 24시간 연중무휴 지원 서비스 제공
- 사전 대응식 지원 외에 제품, 기술 자료 문서, 설명서, 다운로드 및 FAQ에 대한 최신 정보를 제공하는 Nutanix 지원 포털 액세스
- 빠르고 효과적인 지원 요청 처리를 위해 모든 주요 지역에 최첨단 연구소 설립



2. 월드와이드 뉴타닉스 지원(시스템 안전성 엔지니어) 서비스팀



Nutanix SRE 팀은 호주, 일본, 중국, 인도(방갈로 및 푸네), 네덜란드, 멕시코(멕시코시티), 미국(동부 해안의 노스캐롤라이나 더럼 및 서부 해안의 캘리포니아 산호세)에 있습니다. Nutanix는 "시차 없는 지원"을 통해 하루 24시간 연중무휴로 고객사에 지원 서비스를 제공합니다.

지원 등급	설명
운영(플래티넘)	비즈니스 크리티컬 워크로드에 적합
미션 크리티컬(플래티넘 플러스)	미션 크리티컬 워크로드에 적합 추가 특징으로는 짧은 응답 주기, 수석 엔지니어의 직접 지원, 고급 분석, 신속한 부품 배송 및 근본 원인 분석 등이 있습니다.



3. 운영 지원 프로그램(플래티넘)

Nutanix의 운영 지원 프로그램은 비즈니스와 관련해 중요도가 높은 작업을 하루 24시간 연중무휴로 운영하는 중소기업 및 대기업에 맞춰 설계되었습니다. 운영 지원 프로그램을 이용하는 고객사는 24시간 내에 고객 지원 담당자 배정 및 전문 상담 전화 및 케이스 처리, 다음 영업일 현장 방문 지원을 통해 Nutanix 어플라이언스의 문제 해결 서비스를 받을 수 있습니다. 본 프로그램은 1년~5년 단위 패키지로 제공됩니다.

3.1. 특징

- **연중무휴 24시간 전화 및 웹 지원:** 뉴타닉스의 시스템 안전성 엔지니어가 하루 24시간 언제든지 기술 관련 문의에 답변하며 설비 운영을 지원해 드립니다. 글로벌 지원 서비스팀의 연락처는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/kr/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **전문 상담 전화 처리:** 고객사에서 Nutanix에 전화한 경우 전문 지원 엔지니어가 신속한 상담 서비스를 제공합니다.
- **소프트웨어 구독 프로그램:** 고객사는 지원 계약의 유효 기간 내에 공개된 버그 수정, 패치 출시, 주 버전 출시 등을 비롯하여 모든 버전의 소프트웨어 출시를 이용할 수 있습니다. 신규 버전에 구현된 추가 기능을 사용하려면 새로운 기능 사용에 필요한 추가 라이선스를 구입해야 할 수도 있습니다. 현재 소프트웨어 구독을 이용 중인 고객사에는 신규 출시 버전과 관련된 알림을 보내드리고 있으며, 뉴타닉스 지원 서비스팀에서 제공해 드린 위치에서 신규 출시 버전을 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 "소프트웨어 지원 중단(EOL) 정책" 섹션(27-28페이지)을 참조하십시오. 또한 다음 웹사이트에서 최신 하드웨어 및 소프트웨어 정책을 확인할 수 있습니다. <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>
- **알림 및 펄스 모니터링:** 자동 경고 시스템은 뉴타닉스 지원 서비스팀에 정기적으로 시스템 상태를 보고하거나 중요한 시스템 이벤트 발생 시 알림을 보냅니다. 뉴타닉스 지원 서비스팀의 엔지니어는 이러한 알림의 정보를 활용하여 잠재적인 문제에 대응하거나 이를 예방하고, 감지한 문제를 신속하게 해결합니다. 하드웨어 부품 오류가 확인되면 뉴타닉스는 부품 및 기술 지원 담당자를 파견하여 문제를 해결해 드립니다. 펄스 및 알림 모니터링 작동 원리에 대한 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <http://go.nutanix.com/rs/뉴타닉스/images/pulse-datasheet.pdf>

펄스 모니터링은 다음과 같은 이벤트를 사전에 감지합니다.

- 드라이브 고장
- 팬 고장
- 전원 공급 모듈 고장
- 소프트웨어 이벤트
- 온도 문제

- **예비 부품 지원 및 통합 물류 계획:** 다음 영업일(오전 8시-오후 5시)에 문제를 해결할 수 있도록, Nutanix는 북미, EMEA(유럽, 중동, 아프리카)와 APJ(아시아태평양 및 일본)의 전략적 위치에 예비 부품을 재고로 보유하고 있습니다.
- **온라인 리소스:** 뉴타닉스의 지원 웹 포털에서는 광범위한 제품 설명서 외에도 소프트웨어, 패치, 기술 자료에 대한 액세스, 전례 없는 검색 기능 및 기타 유용한 정보를 제공합니다. 고객사는 언제든지 지원 웹사이트 portal.nutanix.com에 케이스를 입력하여 지원 케이스를 생성할 수 있습니다. 지원 계정이 필요한 경우 portal.nutanix.com에서 직접 계정을 등록하시기 바랍니다. 계정 생성 시 문제가 발생한 경우 portal-accounts@nutanix.com으로 이메일을 보내주십시오. 긴급 지원이 필요한 경우에는 글로벌 지원 서비스팀으로 문의해 주십시오. 글로벌 지원 서비스 전화번호는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/kr/support-services/product-support/support-phone-numbers/>



4. 미션 크리티컬 지원 프로그램(플래티넘 플러스)

뉴타닉스의 미션 크리티컬 프로그램은 하루 24시간 연중무휴로 뉴타닉스 제품을 실행 중이며 다운타임이 발생해서는 안 되는 대기업용으로 설계되었습니다. 미션 크리티컬 서비스 프로그램을 이용하는 고객사는 전문 상담 전화 및 매일 24시간 케이스 처리, 수석급 엔지니어의 직접 지원, 최대 4시간의 현장 지원 서비스를 받을 수 있습니다. 본 프로그램은 1년~5년 단위 패키지로 제공됩니다.

4.1. 특징

- **연중무휴 24시간 전화 및 웹 지원:** 뉴타닉스의 시스템 안전성 엔지니어가 하루 24시간 언제든지 기술 관련 문의에 답변하며 설비 운영을 지원해 드립니다. 글로벌 지원 서비스팀의 연락처는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/kr/support-services/product-support/support-phone-numbers>
- **전문 상담 전화 처리:** 고객사에서 Nutanix에 전화한 경우 전문 지원 엔지니어가 신속한 상담 서비스를 제공합니다. 응답 시간 SLA는 다른 서비스 수준보다 2배 더 빠릅니다. 또한 이 수준의 서비스를 이용할 경우 수석급 엔지니어의 직접 지원이 보장됩니다.
- **4시간 이내의 부품 배송:** 현장에 하드웨어 서비스가 필요한 경우 Nutanix는 공인 서비스 담당자를 고객사 현장으로 파견하여 설비를 정상 작동 상태로 복원해 드립니다. 기술 지원 담당자는 Nutanix에서 결함 부품을 진단한 후 4시간 이내에 현장에 도착합니다. 이 서비스는 하루 24시간 연중무휴로 제공됩니다. 현장 수리를 기다릴 만한 여력이 없는 고객사는 교체가 필요할 것으로 예상되는 부품이 포함된 예비 부품 키트를 구매할 수 있습니다.
- **소프트웨어 구독 프로그램:** 고객사는 지원 계약의 유효 기간 내에 공개된 버그 수정, 패치 출시, 주 버전 출시 등을 비롯하여 모든 버전의 소프트웨어 출시를 이용할 수 있습니다. 신규 버전에 구현된 추가 기능을 사용하려면 새로운 기능 사용에 필요한 추가 라이선스를 구입해야 할 수도 있습니다. 현재 소프트웨어 구독을 이용 중인 고객사에는 신규 출시 버전과 관련된 알림을 보내드리고 있으며, 뉴타닉스 지원 서비스팀에서 제공해 드린 위치에서 신규 출시 버전을 다운로드할 수 있습니다. 자세한 내용은 "소프트웨어 지원 중단(EOL) 정책" 섹션(27-28페이지)을 참조하십시오. 또한 다음 웹사이트에서 최신 하드웨어 및 소프트웨어 정책을 확인할 수 있습니다. <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>
- **알림 및 펄스 모니터링:** 자동 경고 시스템은 뉴타닉스 지원 서비스팀에 정기적으로 시스템 상태를 보고하거나 중요한 시스템 이벤트 발생 시 알림을 보냅니다. 뉴타닉스 지원 서비스팀의 엔지니어는 이러한 알림의 정보를 활용하여 잠재적인 문제에 대응하거나 이를 예방하고, 감지한 문제를 신속하게 해결합니다. 하드웨어 부품 오류가 확인되면 뉴타닉스는 부품 및 기술 지원 담당자를 파견하여 문제를 해결해 드립니다. 펄스 및 알림 모니터링 작동 원리에 대한 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <http://go.nutanix.com/rs/뉴타닉스/images/pulse-datasheet.pdf>

펄스 모니터링은 다음과 같은 이벤트를 사전에 감지합니다.

- 드라이브 고장
- 팬 고장
- 전원 공급 모듈 고장
- 소프트웨어 이벤트
- 온도 문제
- **예비 부품 지원 및 통합 물류 계획:** 적시에 문제를 해결할 수 있도록 Nutanix는 북미, EMEA(유럽, 중동, 아프리카)와 APJ(아시아태평양 및 일본)의 전략적 위치에 예비 부품을 재고로 보유하고 있습니다.
- **온라인 리소스:** 뉴타닉스의 지원 웹 포털에서는 광범위한 제품 설명서 외에도 소프트웨어, 패치, 기술 자료에 대한 액세스, 전례 없는 검색 기능 및 기타 유용한 정보를 제공합니다. 고객사는 언제든지 지원 웹사이트 portal.nutanix.com에 케이스를 입력하여 지원 케이스를 생성할 수 있습니다. 지원 계정이 필요한 경우 portal.nutanix.com에서 직접 계정을 등록하시기 바랍니다. 계정 생성 시 문제가 발생한 경우 portal-accounts@nutanix.com으로 이메일을 보내주십시오. 긴급 지원이 필요한 경우에는 글로벌 지원 서비스팀으로 문의해 주십시오. 글로벌 지원 서비스 전화번호는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/kr/support-services/product-support/support-phone-numbers/>



5. 제품 지원 프로그램 비교

소프트웨어 지원

	생산 지원	미션 크리티컬 지원
기술 지원	하루 24시간 연중무휴	하루 24시간 연중무휴
1급 우선순위	1시간	30분
2급 우선순위	4시간	2시간
3급 우선순위	8시간	4시간
소프트웨어 지원: 대규모 및 소규모 유지 보수, 패치 출시, 업그레이드	✓	✓
수석급 엔지니어의 직접 지원으로 전환		✓
근본 원인 분석*		✓
펄스 고급 성능 분석		✓
자동 지원 모니터링		✓
계약당 최대 지원 관리자 수	6	무제한

* 시스템 가용성에 영향을 주는 문제가 발생할 경우, 고객의 요청에 따라 1급 우선순위 지원 요청 시 근본 원인 분석을 제공합니다.

클라우드 서비스 지원

	커뮤니티 지원	생산 지원
기술 지원	next.nutanix.com	하루 24시간 연중무휴
응답 목표 시간		
1급 우선순위	해당 없음	1시간
2급 우선순위	해당 없음	4시간
3급 우선순위	해당 없음	다음 영업일
수석급 엔지니어의 직접 지원으로 전환	next.nutanix.com	✓
계약 기간	무료 평가 기간	월간, 연간 또는 다년간

뉴타닉스 엔터프라이즈 클라우드 OS 소프트웨어를 구매할 때, 고객사는 뉴타닉스 NX 어플라이언스를 구매하거나 타사 공급업체에서 검증된 하드웨어 플랫폼을 직접 선택할 수 있습니다.

NUTANIX NX용 하드웨어 지원

	생산 지원	미션 크리티컬 지원
하드웨어 교체: 문제 진단 후 부품의 현장 도착 시간	다음 영업일(오전 8시~오후 5시)*	4시간 내 부품 교체**
부품 교체를 위한 현장 엔지니어 지원	다음 영업일(오전 8시~오후 5시)***	✓

* 지역별 다음 영업일 배송(NBD delivery)에 대한 자세한 설명은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>

** 일부 지역에서는 4시간 이내 배송 보장 조건이 적용되지 않습니다.

*** 영업시간 이후 지원의 경우, 제품 지원의 부가기능으로 구매하실 수 있습니다. 자세한 정보는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/faqs/>



6. 추가 지원 서비스

6.1. 미국 연방 지원 서비스

미국 연방정부, 연방정부의 서비스 제공업체, 시스템 통합업체, 연방정부 하청업체를 위해 특별히 설계되어 미국 정부만의 고유한 요건을 충족하는 지원 서비스가 제공됩니다. 자세한 정보는 다음 웹페이지를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/federal-support-service.pdf>

6.2. 담당 지원 엔지니어(DSE)

Nutanix의 담당 지원 엔지니어(DSE) 지정 서비스는 고객사 IT 환경에 대해 잘 알고 있는 수석급 기술 전문가의 직접적인 맞춤형 지원을 제공하는 추가 지원 서비스입니다. DSE(Designated Support Engineer)는 지난 6년 평균 순수추천고객지수(NPS) 90점 이상을 달성하였으며 화려한 수상 경력을 자랑하는 지원 부서의 지원을 받고 있습니다. 고객사의 지원 솔루션에 DSE 서비스를 통해 다음과 같은 도움을 받을 수 있습니다.

- Nutanix 기술 제품에서 미션 크리티컬 워크로드 실행 시 심각한 문제로 야기되는 영향을 최소화
- 이전 경험에서 얻은 지식을 바탕으로 가이드를 제공하고 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드를 비롯한 사전 대응적 지원을 통해 시스템 가용성 향상
- 고객사의 운영팀과 함께 맞춤형 방식으로 문제 해결 시간을 단축

전담 DSE는 화려한 수상 경력을 자랑하는 뉴타닉스 지원 부서의 구성원으로 뉴타닉스 솔루션의 전문가입니다. DSE는 심층적인 제품 지식을 활용하여 운영팀의 추가 구성원 역할을 하는 동시에 뉴타닉스 솔루션의 모든 특징 및 기능, 하이퍼바이저, 컴퓨팅, 스토리지, 네트워킹 등 뉴타닉스의 전체 스택을 지원합니다.

자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/resources/support/nutanix-designated-support-engineer-service.pdf>



7. 반환 불가 드라이브 (NRDK) 프로그램

뉴타닉스 NRDK 지원 옵션은 데이터 보안 규정 준수 관련 규제를 따르기 위해 결함이 있어서 교체해야 하는 하드 드라이브(HDD 또는 SSD)를 보관해야 하는 고객을 대상으로 제공됩니다.

NRDK 프로그램은 기존 지원 패키지의 선택적 부가기능으로, Nutanix 제품의 모든 기존 모델에 적용됩니다. 고객사는 자체 데이터 보안 규정 준수 요구 사항 및 기타 관련 법률에 따라 교체한 드라이브를 폐기해야 합니다.

서비스 약관:

- NRDK 옵션은 Nutanix의 지원 프로그램 중 하나를 이용하는 경우에만 구입 가능합니다.
- NRDK는 뉴타닉스 지원 프로그램 중 하나의 1년~5년 단위 선택형 부가기능으로 구입할 수 있으며 모든 뉴타닉스 제품 모델을 대상으로 제공됩니다.
- NRDK는 블록 구성 내의 모든 드라이브(SSD, HDD, NVMe)를 대상으로 구입해야 합니다.
- NRDK는 자산 구매 시점에 구입해야 합니다.
- NRDK는 자산 구매와 동일한 조건으로 구입해야 합니다.

드라이브와 노드를 계속 보유하고자 하는 고객의 경우 NRDK 및 NRNODE 옵션이 모두 필요하다는 점에 유의하시기 바랍니다.

7.1. 반환 불가 노드(NRNODE) 프로그램

뉴타닉스는 고객사가 전체 노드를 교체해야 할 경우 자체 규정 준수 요건에 따라 노드를 사내에서 관리하고자 할 수 있다는 점을 이해합니다. 이에 따라, 뉴타닉스에서는 고객사가 전체 노드를 반환할 필요가 없는 뉴타닉스 NRNODE 옵션을 제공하고 있습니다.

NRNODE 프로그램은 기존 지원 패키지의 선택적 부가 기능으로, 뉴타닉스 제품의 모든 기존 모델에 적용됩니다. 고객사는 자체 데이터 보안 규정 준수 요구 사항 및 기타 관련 법률에 따라 교체한 노드(모든 구성요소 포함)를 폐기해야 합니다.

서비스 약관:

- NRNODE 옵션은 뉴타닉스의 지원 프로그램 중 하나를 이용하는 경우에만 구입 가능합니다.
- NRNODE는 1년~5년 단위 계약으로 구입할 수 있으며 모든 뉴타닉스 제품 모델을 대상으로 제공됩니다.
- NRNODE는 노드별로 구입할 수 있습니다.

드라이브와 노드를 계속 보유하고자 하는 고객사의 경우 NRDK 및 NRNODE 옵션이 모두 필요하다는 점에 유의하시기 바랍니다.



8. 케이스 우선순위의 이해

뉴타닉스에 보고되는 모든 문제에는 우선 순위가 할당됩니다. 이 우선 순위에 따라 목표 초기 대응 수준이 설정됩니다. 고객은 지정된 시간 내에 뉴타닉스에서 문제 초기 분석 서비스를 받을 수 있어야 합니다. 하지만 이러한 목표 대응 수준이 설정된다고 해서 해당 기간 내에 서비스가 제공됨이 보장되는 것은 아닙니다.

8.1. 우선순위 수준 및 초기 대응 목표 시간 정의

뉴타닉스는 다음 지침에 따라 문제를 평가한 다음 문제의 우선 순위 수준에 따라 시기적절하게 초기 대응을 제공합니다.

우선순위 수준	설명	대응 목표 시간 수준(SLA)
P1	긴급. 프로덕션 시스템을 현재 상태에서 사용할 수 없습니다. 절차적인 해결 방법이 존재하지 않습니다. 서비스 중단이 발생했거나 중요 기능을 사용할 수 없습니다. 미션 크리티컬 데이터의 전부 또는 상당 부분이 손실 또는 손상될 위험이 큼니다. 모든 데이터를 사용할 수 없거나 데이터 손실 문제가 발생한 경우 이 우선 순위 수준이 지정됩니다.	1시간 이내 (미션 크리티컬 지원 프로그램의 경우 30분)
P2	심각. 매우 불편한 상황입니다. 프로덕션 시스템을 사용할 수 있지만, 상당한 기능 저하 또는 성능 저하를 경험하고 있습니다. 비즈니스 운영 환경 일부에 직접적인 영향을 미치는 문제입니다. 시스템의 중요한 기능을 사용할 수 없으며 용인되는 해결 방법이 존재하지 않습니다. 단, 제한된 방식으로 운영을 지속할 수는 있습니다.	4시간 이내 (중요 업무용 지원 프로그램의 경우 2시간)
P3	일반. 다소 불편한 상황입니다. 시스템에서 해결해야 하는 문제가 가끔 발생했지만 문제가 중대하지 않으며 생산성에 크게 영향을 미치지 않습니다. 사용 중단이 발생하지만 중대하지 않으며 중간에서 낮은 수준의 영향을 미칩니다. 단기적 해결 방법이 존재합니다.	다음 영업일 이내 (미션 크리티컬 지원 프로그램의 경우 4시간)
P4	낮음. 설명서, 프로세스, 절차, 신규 계정 설정 또는 구성 관련 문의 사항이거나 일반적인 정보 요청입니다.	다음 영업일 2일 이내
RFE	해당 없음	5일 이내



9. 효과적인 지원 관계의 모범 사례

컨버지드 인프라를 사용하는 엔터프라이즈급 고객을 지원한 풍부한 경험을 바탕으로 뉴타닉스는 매우 효과적인 지원 관계를 구축하는 데 활용할 수 있는 몇 가지 추천 사항과 모범 사례를 공유하고자 합니다.

최신 상태로 프로필 유지: 고객사의 포털에서 프로필을 작성하고 정보를 최신 상태로 유지하는 것이 좋습니다. 이렇게 하면 고객의 케이스 처리 시 발생하는 오버헤드가 최소화되므로 고객 요청에 신속하고 효과적으로 대응할 수 있습니다.

관리자 교육: 관리자 및 IT 직원용으로 마련된 뉴타닉스 교육 과정에 투자한 고객사의 경우 문제 상황을 정의하고 뉴타닉스와 협력해 근본적인 문제를 해결할 때 훨씬 효과적으로 대응한다는 점이 확인되었습니다. 교육 비용과 다운타임으로 인해 발생하는 비용을 비교해보면 교육 투자에 따른 수익은 거의 즉각적으로 나타납니다. 뉴타닉스의 nu.school은 플랫폼 프로페셔널 인증 과정을 비롯하여 다양한 학습 강좌로 구성된 교육 포털입니다. 뉴타닉스의 교육 및 인증 프로그램에 대한 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/support-services/training-certification/>

사전 계획: 뉴타닉스 제품을 배포하기 전에 뉴타닉스 릴리스 노트와 현재 환경에 적합한 기타 관련 기술 자료를 검토해야 합니다. 이러한 자료는 뉴타닉스 고객 포털에서 이용 가능합니다. 또한 신중하게 프로젝트 계획을 정의하고 적절한 테스트 시간을 포함시키고 "위기" 상황 시 관리자가 관련 공급업체에게 연락할 방법을 파악할 수 있도록 대응 계획도 세워두는 것이 좋습니다.

적절한 리소스 할당: 뉴타닉스 솔루션을 배포하는 담당자는 하드웨어 설치, 운영, 유지 보수 경험이 있어야 합니다. 설치 시 타사 제품의 부품 및 소프트웨어로 인해 문제가 발생하는 경우가 많기 때문입니다.

자체 지원 도구 활용: 고객사는 뉴타닉스 포털을 통해 뉴타닉스 자체 지원 도구를 최대한 활용할 수 있습니다. 포털에서 기술 관련 설명서와 기술 자료 솔루션을 찾아볼 수 있습니다. 또한 뉴타닉스 토론 포럼을 통해 다른 관리자와 문제에 대해 논의할 수 있으며, 뉴타닉스 백서, 기술 노트 및 호환성 가이드를 참조할 수도 있습니다.

알림 및 원격 터널 액세스 활성화: 조직의 보안 정책에 의해 허용되는 범위 내에서 뉴타닉스는 제품의 펄스 및 알림(이메일 홈) 기능을 사용할 것을 권장합니다. 이 기능을 사용 설정하면 모든 알림이 중앙 케이스 관리 시스템으로 전송되므로, 지원 서비스팀이 수정 조치를 활용해 선행적인 방식으로 대응할 수 있습니다. 원격 터널을 사용 설정하면 지원 서비스팀 직원은 보안 SSH 터널을 통해 원격 로그인하여 선행적인 방식으로 Acropolis 운영 체제(AOS)를 진단하고 펄스 및 알림 또는 고객사에서 트리거되는 알림을 통해 해결할 수 있습니다. 펄스에 대한 정보는 다음 웹사이트를 참조하십시오. <http://go.nutanix.com/rs/nutanix/images/pulse-datasheet.pdf>

완전하고 정확한 정보 제공: 다른 문제 해결 프로세스와 마찬가지로, 정확한 정보가 시기적절하게 제공되어야 문제를 빠르게 비정상 종료, 중단 또는 레이턴시 문제가 발생한 경우 SRE는 운영 상황의 상관관계를 파악하기 위해 다양한 로그를 요청하여 문제의 근본 원인을 찾습니다. 시기적절하게 제공된 정보는 문제 해결을 위한 프로세스 진행에 큰 도움이 됩니다.



10. 뉴타닉스 팀의 역할과 책임

뉴타닉스의 월드와이드 지원 서비스는 다양한 역할을 담당하고 있습니다. 고객사가 어떤 그룹과 소통하고 있고, 그 그룹에서 담당하는 업무가 무엇인지 이해하면 문제 해결 절차를 간소화하는 데 큰 도움이 됩니다.

시스템 안정성 엔지니어(SRE): 고객사의 지원 케이스는 SRE에게 배정되며 SRE는 기술 지원 및 가이드를 제공하는 주요 담당자의 역할을 합니다. SRE의 담당 업무는 다음과 같습니다.

- 지원 케이스에 전화 및 이메일로 응답
- 고객사의 기술 환경 재현
- 제품의 기술 문제를 연구, 확인 및 해결
- Nutanix 내부 부서 간 협력을 통해 문제 해결
- 케이스 노트를 정확하게 문서화하고 기술 자료를 위한 솔루션 개발

고객 서비스 지원 담당자(CSA): CSA의 담당 업무는 다음과 같습니다.

- Nutanix 제품에 대한 라이선스 및 포털 지원 제공
- 통화 추적 시스템으로 (비기술적) 문제를 정확하게 기록했는지 확인
- 지원 계약을 토대로 초기 대응 시간에 대한 적절한 기대치 설정
- Nutanix 내부 부서 간 협력을 통해 문제 해결
- 모든 관련 정보를 이용하여 고객 프로필 및 지원 케이스 업데이트

현장 엔지니어(FE) - 부품 배송 및 FE 파견 시 현장의 고객사 담당자가 서명하여 부품 배송을 받았으며 FE가 도착했음을 확인해야 합니다. 이러한 모든 조치는 약속한 부품 배송 시간 내에 FE가 현장에 도착했는지 확인하기 위한 것입니다. 현장 엔지니어가 고객사 현장에서 제공하는 서비스는 다음과 같습니다.

- 현장 담당자와 미팅하고 올바른 부품이 배송되었는지, 설비에 액세스할 수 있는지 확인
- 작동 중인 하드웨어를 수리하고 교체하기 전에 뉴타닉스 SRE에 연락. FE는 하드웨어 또는 소프트웨어 문제를 직접 해결하지 않으며 소프트웨어와 관련된 전문 지식이 필요하거나 하드웨어 교체를 위한 환경을 준비해야 하는 경우 원격으로 뉴타닉스 SRE와 연락합니다.
- 하드웨어 수리가 완료되었고 시스템 복원이 시작되었는지 뉴타닉스 SRE와 확인합니다.
- 결함 있는 부품을 포장하여 고객사 또는 현장 담당자가 반환할 수 있도록 제공. FE는 현장 외부로 부품을 반출하지 않습니다. 부품을 반환할 책임은 고객에게 있습니다.
- 고객사 확인 후 지원 업무 종료

개발 엔지니어링: 새로운 기능을 비롯한 신규 출시뿐만 아니라 버그 수정, 유지 보수, 패치 출시 등을 시장 내 코드 라인을 유지하는 업무를 담당합니다.

제품 관리: 고객의 의견을 요청하고 업계 트렌드를 관찰하여 신규 출시에 포함할 새로운 기능을 정의하는 업무를 담당합니다. 제품 로드맵은 요청에 따라 고객사에 공유할 수 있습니다.

지원 관리자: 뉴타닉스의 지역 지원 센터 내 지원 관리팀의 구성원으로서 책임 관리자 역할을 하고 필요한 경우 고객 에스컬레이션을 진행합니다.



11. 지원 케이스 수명 주기

웹 또는 전화를 통해 개설된 모든 지원 케이스는 일관된 수명 주기에 따라 처리됩니다. 지원 케이스의 수명 주기 단계는 다음과 같습니다.

1. 제품 일련번호로 프로필 생성
2. 문제 해결을 위한 정보 수집
3. 지원 케이스 생성
4. 시스템 안정성 엔지니어(SRE) 및 뉴타닉스 조직 내 다른 부서와 함께 문제 해결
5. 지원 케이스 스케줄링
6. 지원 케이스 에스컬레이션
7. 지원 케이스 해결 및 종결

11.1. 프로필 생성

뉴타닉스 지원 서비스를 처음 사용하는 경우, 고객 포털에서 개인 프로필을 생성해야 합니다. 프로필을 생성하려면 뉴타닉스 고객 포털 웹사이트 www.portal.nutanix.com 에서 "Sign up now(지금 가입하기)"를 클릭하십시오.

Welcome to My Nutanix

Email

Password [Forgot password?](#)

[Log In](#)

OR

[Log in with your Company ID](#)

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

다음 페이지로 이동하며 my.nutanix.com 계정을 등록할 수 있습니다. 이 계정을 통해 Nutanix에서 제공하는 다양한 온라인 웹 속성 툴에 접속할 수 있습니다.

Create a My Nutanix account

First name Last name

Company name

Job title

Phone number

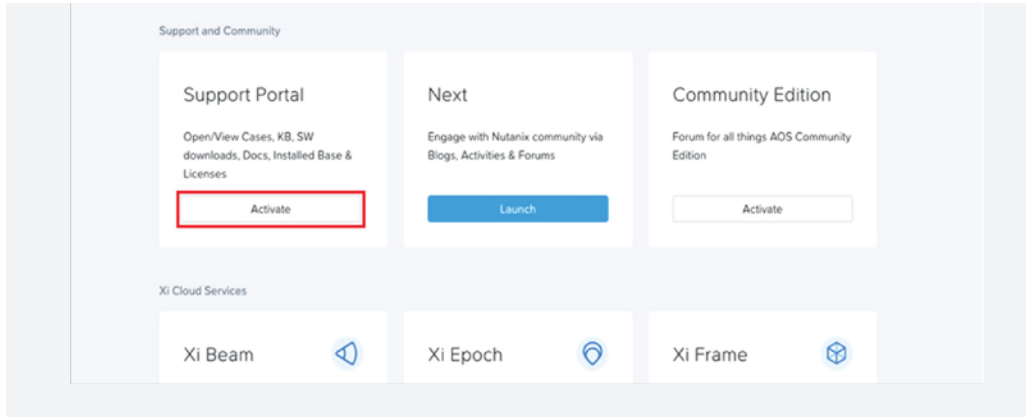
Country

Email

Password

Already have an account? [Log In](#)

계정 또는 프로필 생성에 문제가 발생하면 portal-accounts@nutanix.com으로 이메일을 보내주세요. 이제 새 프로필에서 사용 설정된 웹 속성 목록이 표시됩니다. "지원 포털"의 "Activate(활성화)"를 선택해 "지원 포털"에서의 사용자 활성화를 완료합니다.



활성화 프로세스를 완료하려면 올바른 "Serial Number(일련번호)", "S/W Registration ID(S/W 등록 ID)" 또는 "Subscription ID(구독 ID)"가 필요합니다.

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:

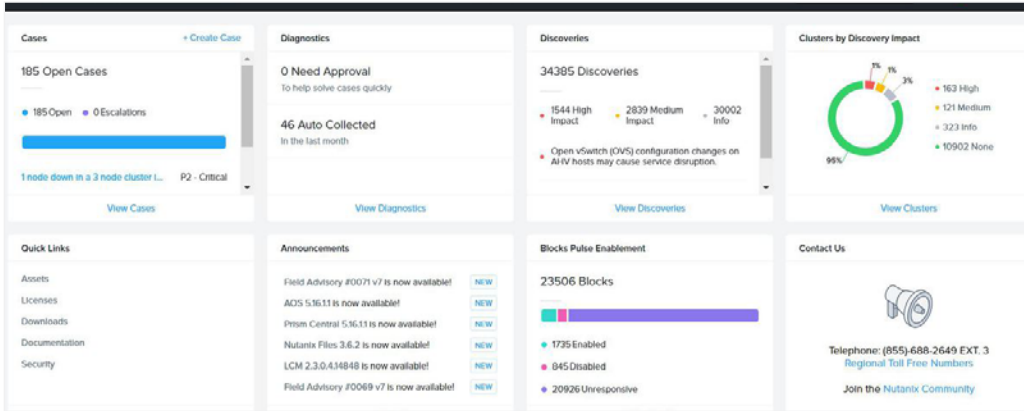
Using Nutanix hardware or OEM hardware running Nutanix?
The serial number can be found on the bottom or side of your hardware chassis.

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

로그인하면 메인 페이지로 이동합니다. 탐색 메뉴에서 Assets(자산) > Blocks(블록) 및/또는 “Assets(자산) > Clusters(클러스터) 탭으로 이동해 설치 위치와 연락처 정보를 수정하여 현재 상태를 확인합니다. 이렇게 하면 뉴타닉스 SRE가 고객사의 케이스를 해결할 때, 현재 환경을 신속하게 파악하고 교체용 부품이 정확한 주소로 배송되는지 확인할 수 있습니다.



11.2. 문제 해결을 위한 정보 수집

진단이 필요한 대다수의 문제는 고급 문제 해결을 위해 다음 정보가 필요합니다.

- 시스템 일련번호 또는 S/W 등록/구독 ID
- 클러스터 ID
- 모든 관련 소프트웨어(Nutanix OS 및 하이퍼바이저)의 소프트웨어 버전
- 시간 시스템 사용 불가능 여부
- 문제 상황의 재현 가능성
- 지금까지 문제 해결을 위해 취한 조치
- NCC(Nutanix Cluster Check) 결과
- 워크로드 특성 - 실행 중인 애플리케이션 및 블록당 VM 수

케이스 생성 시 다음 페이지의 파일 선택 버튼을 통해 위의 정보를 함께 제출해 주십시오. 또는 FTP 서버에 업로드하셔도 됩니다.

11.3. 지원 케이스 생성

웹에서 케이스를 제출할 때 입력해야 할 필드 대부분은 별다른 설명이 필요하지 않습니다. "Priority(우선순위)" 및 "Issue(문제)" 필드에는 풀다운 메뉴가 있습니다. "Subject(제목)" 및 "Problem Description(문제 설명)" 필드는 문제를 정의합니다. 문제에 대해 자세히 설명해 주시기 바랍니다. 이 정보를 토대로 즉각적으로 도움을 줄 수 있는 알려진 문서가 있는지 지원 서비스팀에서 확인할 수 있으며, SRE가 초기 문제를 해결하고 지원 담당자에게 연락하기 전에 문제를 살펴볼 수도 있습니다.

본 문서의 앞부분에서 설명한 정의에 따라 "Priority(우선순위)" 필드를 사용하면 적시에 응답을 받고 고객사에 미치는 영향에 대한 기대치를 설정할 수 있습니다.

전화 이용

전화를 통해서 케이스를 생성할 수도 있습니다. 뉴타닉스 지원 센터의 주요 국제전화 번호는 +1-855-NUTANIX, 내선번호 3번입니다.

기타 현지 수신자 부담 번호는 다음 뉴타닉스 제품 지원 웹사이트에서 확인할 수 있습니다.

<http://www.nutanix.com/support>

전화 문의 시 지원 가능한 SRE가 있으면 해당 SRE가 직접 전화 문의에 응답합니다. 문의 전화가 많으면 해당 통화는 고객 서비스팀으로 전달되며, 고객 서비스팀에서 대신 지원 케이스를 기록하게 됩니다. 지원 케이스 기록 시 아래와 같은 정보가 필요합니다.

- 계정 이름
- 성명
- 전화 번호
- 이메일 주소
- 문제가 서비스에 영향을 미치는지 여부(우선순위 1)
- 케이스 제목: <문제/증상에 대한 간략한 설명>
- 케이스 설명: <문제에 대한 자세한 설명>

지원 포털 이용

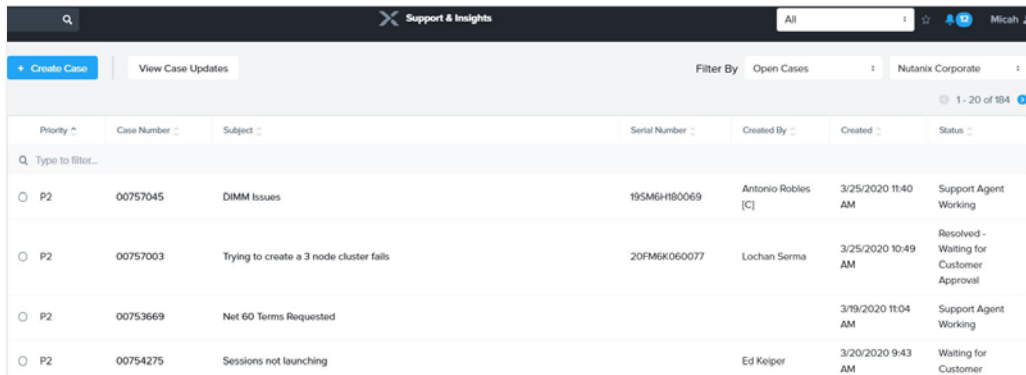
The screenshot shows a web form for creating a support case. The form includes several dropdown menus for 'Product' (set to 'Foundation'), 'Subject', 'Issue', 'Priority', 'Serial Number', 'Problem Type', and 'Foundation Version'. There are also links for 'Ask the community' and 'Find My Serial Number'. Below the dropdowns is a section for 'Recommended Solutions' with a message: 'Related topics from our Knowledge Base and Product Documentation will be shown here based on the information you provide. Start typing'. A large text area is provided for 'Problem Description'. At the bottom, there is a field for 'Additional User Notification (up to 3 email addresses, comma separated)', a 'Cancel' button, and 'Ask the community' and 'Submit' buttons.

11.4. 문제 해결

SRE가 케이스에 배정되며, 고객과 뉴타닉스가 문제가 해결되어 케이스를 종결할 수 있다고 상호 간에 합의할 때까지 전담으로 문제를 해결해드립니다. SRE가 문제 해결 진행 도중 이메일 및/또는 유선 전화를 통해 연락을 드릴 것입니다. 고객사는 지원 계약서에 정의된 대로 서비스 기간 동안 SRE와 협력할 수 있는 담당자와 리소스를 배치할 책임이 있습니다. 뛰어난 기술 전문가에게 재할당하거나 더 적절한 시간대로 배치해야 하는 경우, 뉴타닉스에서 해당 사항을 알려드립니다.

SRE는 초기에 문제를 진단하고 해결책을 찾기 위해 필요한 조치를 취하여 문제를 해결합니다. 이러한 조치에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 자세한 정보 요청
- 특정 소프트웨어 및/또는 패치 설치 요청
- 머신에서 발생한 특정 디버그 데이터 요청
- 테스트 머신에서 문제 재현 시도
- 엔지니어링 팀과 소프트웨어 버그 확인
- 문제를 피할 수 있는 해결 방법을 제안하고 테스트하도록 요청
- 문제 해결을 위해 직원을 참여시키도록 요청
- 관련된 타사 소프트웨어 또는 하드웨어 공급업체를 참여시키기 위해 고객사와 협력(제품에 문제가 있을 경우)
- 고객 포털을 통해 케이스 상태를 조회하고 주석 추가 가능



The screenshot shows the 'Support & Insights' interface. At the top, there is a search bar and a filter dropdown set to 'All'. Below that, there are tabs for 'Create Case' and 'View Case Updates'. The main area displays a table of support cases with columns for Priority, Case Number, Subject, Serial Number, Created By, Created, and Status. The table shows four cases, all with a priority of 'P2'. The first case is 'DIMM Issues' with serial number '19SM6H180069', created by 'Antonio Robles [C]' on 3/25/2020 at 11:40 AM, with a status of 'Support Agent Working'. The second case is 'Trying to create a 3 node cluster fails' with serial number '20FM6K060077', created by 'Lochan Serma' on 3/25/2020 at 10:49 AM, with a status of 'Resolved - Waiting for Customer Approval'. The third case is 'Net 60 Terms Requested' with serial number '00753669', created on 3/19/2020 at 11:04 AM, with a status of 'Support Agent Working'. The fourth case is 'Sessions not launching' with serial number '00754275', created by 'Ed Keiper' on 3/20/2020 at 9:43 AM, with a status of 'Waiting for Customer'.

Priority	Case Number	Subject	Serial Number	Created By	Created	Status
P2	00757045	DIMM Issues	19SM6H180069	Antonio Robles [C]	3/25/2020 11:40 AM	Support Agent Working
P2	00757003	Trying to create a 3 node cluster fails	20FM6K060077	Lochan Serma	3/25/2020 10:49 AM	Resolved - Waiting for Customer Approval
P2	00753669	Net 60 Terms Requested			3/19/2020 11:04 AM	Support Agent Working
P2	00754275	Sessions not launching		Ed Keiper	3/20/2020 9:43 AM	Waiting for Customer

11.5. 지원 케이스 스케줄링

가장 편리한 시간에 지원을 받기 위해 뉴타닉스 지원 서비스팀에 연락하여 케이스 서비스 시간을 예약할 수 있습니다. 고객사는 케이스 생성 시점 또는 지원 케이스의 수명 주기 중 언제든지 케이스 서비스 일정을 생성, 조회, 수정 또는 삭제할 수 있습니다.

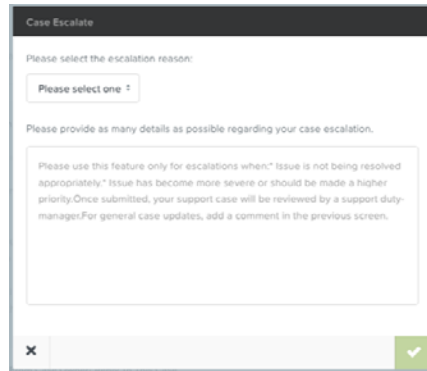
- 프로덕션 또는 상위 수준의 계약에 적용됩니다.
- 케이스 우선순위는 P3 이하여야 합니다.
- 예약한 시간은 7일 이내여야 합니다.
- 다음 시간대에는 예약하실 수 없습니다.
 - a. 주말 - 현지 시간 기준, 금요일 오후 3시부터 월요일 오전 9시까지
 - b. 공휴일

케이스 지원 시간을 예약하시려면 지원 포털(Support Portal) > Edit(수정)으로 이동하기만 하면 됩니다. 그런 다음 "Schedule Time(시간 예약)"을 선택합니다. 원하는 날짜와 현지 시간대를 선택해 케이스 처리 일정을 예약합니다.

고객 또는 뉴타닉스 지원 서비스팀이 케이스 처리 일정을 예약할 때마다 지원 케이스에 제공한 고객사 측 담당자에게 이메일을 발송합니다. 알림 이메일의 예시는 아래와 같습니다.

11.6. 지원 케이스 에스컬레이션

지원 포털에서 케이스를 선택하고 "Escalate(에스컬레이션)"을 클릭하면 지원 케이스가 언제든지 에스컬레이션됩니다. 또는 전담 SRE에게 문의하거나 현지 지원 매니저에게 연락하여 요청하셔도 됩니다. 지원 에스컬레이션은 일반적인 해결 프로세스의 실행 계획 및 기간이 문제 해결에 대한 고객의 기대와 부응하지 않을 때 취하는 조치입니다.



두 경우 모두 문제 상황을 뉴타닉스 월드와이드 기술 지원 관리팀으로 에스컬레이션할 수 있습니다. 그러면 에스컬레이션을 담당하는 관리자는 기술 지원, 엔지니어링, QA, 제품 관리팀의 리소스로 이루어진 대책을 구성하고 문제를 해결하기 위한 실행 계획을 세웁니다.

실행 계획 구상이 완료되면 고객사에 공유해드리며, 체크포인트 일정 및 중요 달성 목표를 설정한 다음 에스컬레이션의 종결 기준에 대해 합의하게 됩니다. 문제가 해결될 때까지 진행 상황에 대한 업데이트를 제공합니다.

11.7 지원 케이스 종결

지원 대상 문제가 해결되었음을 고객이 확인하거나 뉴타닉스에서 정보를 요청한 후 2주일 내에 고객이 답변하지 않았으며 이 기간 동안 고객에게 여러 번 연락을 시도한 경우 사례가 종료됩니다. 또한 문제가 최종적으로 해결되지 않아도 고객이 승인 및 동의하면 사례가 종료될 수 있습니다.

고객 만족도 설문조사

지원 케이스가 종결되면 서비스 경험에 대한 간단한 설문조사 작성을 요청하는 이메일을 발송합니다. 뉴타닉스는 고객의 의견을 중요하게 생각하며, 제공하신 의견은 월드와이드 뉴타닉스 기술 서비스 팀이 고객의 기대치에 얼마나 잘 부응하고 있는지 평가하는 귀중한 정보로 사용됩니다. 고객 만족도 설문조사를 통해 고객과의 소통을 개선할 수 있는 방법과 더불어 제품 개선을 제안하실 수 있습니다.



12. 소프트웨어 지원 중단(EOL) 정책, 뉴타닉스 버전 관리 및 호환성 매트릭스

뉴타닉스는 고객사에 고품질의 지원 가능한 제품을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 급변하는 기술은 신제품 출시 및 통합을 가속하고, 구형 제품을 폐기해야 할 필요성을 증가시키고 있습니다. 이를 고려하여 뉴타닉스는 지원 중단(EOL) 정책을 제공하여 고객사와 파트너가 제품 출시 및 지원 주기를 이해하고, 하드웨어 호환성 목록에서 하드웨어 플랫폼의 하드웨어 호환성과 서로 어떻게 관련되는지를 파악할 수 있도록 지원하고 있습니다. 본 EOL 정책은 유효하고 활성 상태인 지원 계약("지원")을 보유한 고객사에만 적용됩니다. 자세한 내용은 다음 웹사이트를 참조하십시오. <https://www.nutanix.com/support-services/product-support/policies>

12.1. 확장 지원 정책

확장 지원은 지원 기간이 하드웨어 플랫폼의 EOL 내에 속하는 경우 표준 지원 기간을 최대 5년에서 7년으로 연장해 드리는 특별한 제품입니다. 고객사에서 확장 지원을 구매하면 뉴타닉스는 표준 지원 가이드에 설명된 대로 서비스의 일부를 제공합니다. 확장 지원 기간(지원 6년 및 7년차) 동안 뉴타닉스는 소프트웨어 출시와 관련해 기타 업데이트나 업그레이드를 제공할 의무가 없습니다.

Nutanix의 소프트웨어 제품 출시(AOS) 및 유지 보수 로드맵은 플랫폼 출시에 따른 OEM 플랫폼 테스트와 함께 확장 지원을 제공합니다. OEM 공급업체가 EOL 기간을 넘어 하드웨어 지원을 확장한다고 해서 Nutanix가 OEM 플랫폼에서의 소프트웨어 제품 테스트를 EOL 기간 이상으로 자동 확장한다는 의미는 아닙니다.

12.2. 타사 하드웨어 및 소프트웨어 정책

뉴타닉스 장치에서 타사 부품을 사용할 때 다음과 같은 정책을 적용합니다.

- 고객사가 Nutanix 장치에서 타사 부품을 사용한 경우 해당 요소의 사용으로 인해 결함이 발생했다면 Nutanix의 재량에 따라 지원 및 보증 서비스를 보류할 수 있습니다.
- 제품 결함이 타사 부품의 사용과 관련이 없는 것으로 판단되면 Nutanix는 표준 지원 정책에 따라 고객사에 계속해서 지원 서비스를 제공합니다.
- 어떤 경우에도 타사 부품을 대상으로 한 하드웨어 RMA 지원은 제공되지 않습니다. 하드웨어를 교체한 경우 타사 부품의 설치로 인해 결함이 발생한 것으로 판단되면 뉴타닉스는 제공된 서비스에 대해 합리적인 수준에서 시간 및 재료 비용을 청구할 수 있습니다.

12.3. 반환 물품 승인 정책

결함 있는 부품의 교체품을 받으려면 뉴타닉스 지원 서비스팀에 문의해야 합니다. 교체용 제품 및 부품은 사용자 및 VAR(Value Added Reseller)에게 배송되며, 뉴타닉스 지원 서비스팀 직원이 생성한 배송 지침을 따릅니다. 부품은 현장 배송 센터에서 제공합니다. 뉴타닉스의 제한 보증 이용약관에서 보증하는 뉴타닉스 제품 및 부품("보증 제품")을 뉴타닉스로 반환할 경우 뉴타닉스의 사전 승인을 획득한 후 RMA 번호를 포장 외부에 기입해야 합니다. 배송 요금은 선불로 결제하고, 안전하게 배송될 수 있도록 보험 가입 및 적절한 포장 등의 조치를 취해야 합니다. 뉴타닉스의 수신 부서 또는 지정된 수리 파트너는 배송용 상자나 포장용 봉투 및 배송 서류 외부에 RMA 번호가 기입된 배송품만 받습니다. 기타 모든 배송품은 수신 거절됩니다.

엔드 유저 지원: 뉴타닉스 지원 담당자가 교체용 부품이 필요하다고 결정하면 교체품이 배송됩니다. 사용자는 배송 번호를 받게 되며, 해당 번호는 RMA 번호로도 사용할 수 있습니다. 고객사에서 뉴타닉스 지정 운송업체를 이용한 경우 반환된 보증 제품 또는 부품의 배송료의 전액을 뉴타닉스가 부담합니다.

VAR 지원: VAR이 고객사 현장에 결함 있는 부품이 있다고 판단하면, 가능한 경우 예비 부품 재고에서 교체품을 제공합니다. VAR은 뉴타닉스 지원 서비스팀에 문의해 교체품을 요청합니다. 결함 있는 제품을 반환받기 전에 먼저 VAR에 교체용 제품이나 부품을 배송합니다. VAR은 배송 번호를 받게 되며, 해당 번호는 RMA 번호로도 사용할 수 있습니다. VAR은 10일 이내에 결함 있는 부품을 반환할 책임이 있습니다. 또한 반환된 보증 제품의 배송료를 부담해야 합니다.

규정 비준수: 뉴타닉스 또는 지정된 수리 파트너가 배송 후 15일 이내에 부품을 배송받지 못한 경우 당사자(엔드 유저 또는 VAR)에게 해당 시점에 적용되는 뉴타닉스의 가격표에 따라 비용을 청구합니다.



뉴타닉스 솔루션을 사용하면 인프라를 관리할 필요가 없으므로 IT 담당자가 업무를 추진하는 데 필요한 애플리케이션과 서비스 관리를 중점적으로 수행할 수 있습니다. 웹-스케일 엔지니어링 및 소비자급 설계를 활용하는 뉴타닉스 엔터프라이즈 클라우드 OS 소프트웨어에는 풍부한 기계 지능을 제공하는 탄력적인 소프트웨어 정의 솔루션에 컴퓨팅, 가상화 및 스토리지가 기본적으로 통합되어 있습니다. 따라서 성능 예측이 가능하고, 인프라를 클라우드처럼 사용할 수 있으며, 보안을 강화하고, 광범위한 엔터프라이즈 애플리케이션과 서비스에 걸쳐 애플리케이션을 원활하게 이동할 수 있습니다. 자세한 내용을 확인하려면 www.nutanix.kr 을 방문하거나 트위터에서 @nutanix를 팔로우하십시오.

NUTANIX[™]
YOUR ENTERPRISE CLOUD

info@nutanix.com | www.nutanix.kr | [@nutanix](https://twitter.com/nutanix)