
ファイルの送付方法

Nutanix サポートへファイルを送付するときには、以下のいずれかの方法をご利用ください。

1. [サポートポータルからアップロード](#)
2. [Nutanix FTP サーバーへアップロード](#)
 - 2.1 [FTP コマンドを使用したアップロード方法](#)
 - 2.2 [WinSCP を使用したアップロード方法](#)

※ファイルサイズが 5GB 以上の場合は、「Nutanix FTP サーバーへのアップロード」をご利用ください。

アップロードするファイルに関するお願い事項

- NCC ログバンドル (NCC-log-<date>-<number>.tar) はすでに圧縮済みなので、ファイル名の変更や二重圧縮をせず、個別にアップロードしてください。
- アーカイブファイルの作成方法は環境(Windows システム、VMware vSphere GUI、Linux のコマンドライン、など)により異なりますが、サポートケースのケース番号やファイルの内容など、分かりやすい名前で作成してください。
- アーカイブファイルのファイル名には英数文字および -, _ のみの利用をご検討ください。
日本語などマルチバイトの文字および「#」などの記号は正しくない表示を引き起こす可能性があるため、ご利用をお控えいただけますようお願いいたします。
- アップロードファイルの MD5 チェックサムを取得し、別途 Nutanix サポートへご連絡ください。
- サイズの大きいファイルは、分割してアップロードをしていただいても構いません。結合方法等を別途ご連絡ください。

アーカイブファイルの作成方法

tgz ファイルを作成するには、以下のコマンドを実行します。

```
tar czvhf <filename.tgz> <log files>
```

実行例) ケース番号が 00123456 のケース用に tgz のアーカイブファイルを作成します。

はじめに送付するファイルを一つのディレクトリ配下に集めます。

こちらの例では file_1 と file_2 が logs_sample というディレクトリに置かれています。

```
$ ls logs_sample/
```

```
file_1 file_2
```

次に、分かりやすいファイル名で tgz ファイルを作成します。

こちらの例では logs_sample ディレクトリを case_00123456_logs.tgz という名前のアーカイブファイルにまとめています。

```
$ tar czvhf case_00123456_logs.tgz logs_sample
```

```
logs_sample/
```

```
logs_sample/file_1
```

```
logs_sample/file_2
```

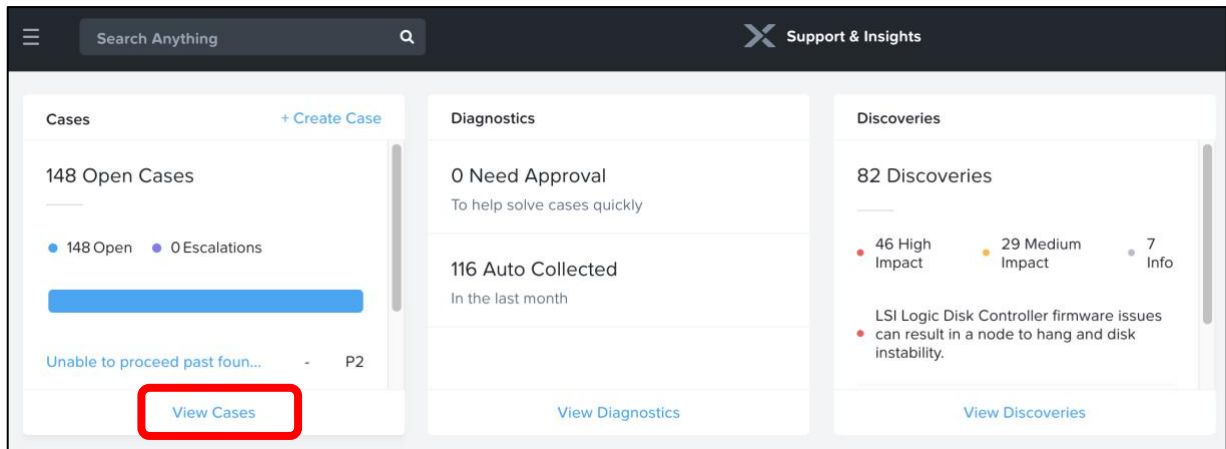
```
$ ls case_00123456_logs.tgz
```

```
case_00123456_logs.tgz
```

ファイルのアップロード手順

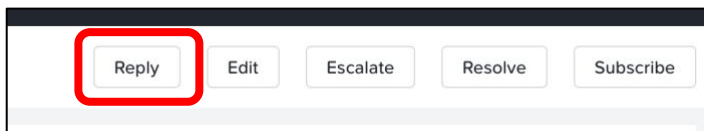
1. サポートポータルからアップロード

(1) サポートポータルにログインし、"Home" > "View Cases" をクリックします。

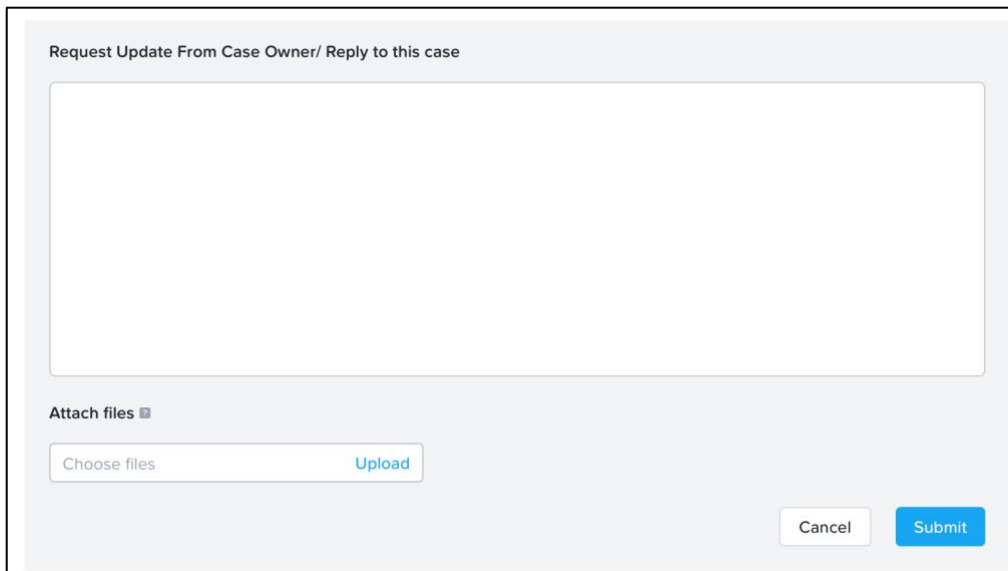


(2) ファイルをアップロードするケース番号を探して、そのケース番号をクリックします。

(3) 表示されたページにて、画面右上 Reply を押します



(4) Reply を押すと表示される、以下のフォームの [Request Update From Case Owner/Reply to this case] にコメント(例：アップロードしたファイル名と MD5 チェックサム値)を入れて、[Choose Files] を押し、アップロードするファイルを選択します。



一つファイルを選択するとその下に [Choose Files] が現れます。複数ファイルをアップロードする場合はこちらをご利用ください。

(5) すべてのファイルを選択したら、[Send] ボタンを押してファイルをアップロードします。

2. Nutanix FTP サーバーへアップロード

FTP サーバーの接続情報

サーバー名：ftp.nutanix.com

ユーザ名：inbound

パスワード：nutanix/4u

- (1) Nutanix FTP サーバーへのアクセスが可能な環境へファイルを移動します。
- (2) ftp コマンドや WinSCP/FileZilla などの FTP クライアントを使用してファイルをアップロードします。(Protocol で FTP と SFTP が利用できます)
※使用する inbound アカウントでは FTP サイトのディレクトリやファイル一覧が取得できないように制限されています。
- (3) アップロードが完了したら、Nutanix サポートのケース担当者にアップロードしたファイル名と MD5 チェックサム の値を連絡します。

2.1 FTP コマンドを使用したアップロード手順

a. Nutanix FTP サーバーに接続します。

```
$ ftp ftp.nutanix.com
```

b. FTP サーバーへの接続が完了したら、パッシブ、バイナリーアップロードに変更します。

```
$ bin
```

```
$ quote pasv
```

c. ケース番号で新しいサブディレクトリを作成し、そのサブディレクトリに移動します。

```
$ mkdir <ケース番号>
```

```
$ cd <ケース番号>
```

d. ファイルを作成したサブディレクトリにアップロードします。

```
$ put <ファイル名>
```

実行例) ケース番号が 1234 のケース用の case_1234_logs.tgz をアップロードします。

```
root@linux# ftp ftp.nutanix.com
```

```
Connected to ftp.nutanix.com.
```

```
220 Welcome to Nutanix FTP service.
```

```
Name (ftp.nutanix.com): inbound
```

```
331 Please specify the password.
```

```
Password:
```

```
230 Login successful.
```

```
ftp> bin
```

```
200 Switching to Binary mode.
```

```
ftp> quote pasv
```

```
227 Entering Passive Mode (192,146,155,27,157,206).
```

```
ftp> mkdir 1234
```

```
257 "/inbound/1234" created
```

```
ftp> cd 1234
```

```
250 Directory successfully changed.
```

```
ftp> put case_1234_logs.tgz
```

```
local: case_1234_logs.tgz remote: case_1234_logs.tgz
```

```
200 PORT command successful. Consider using PASV.
```

```
150 Ok to send data.
```

```
[file transfers]
```

```
226 Transfer complete.
```

2.2 WinSCP を使用したアップロード手順

a. WinSCP を起動して、ログインページで以下情報を入れてログインします。

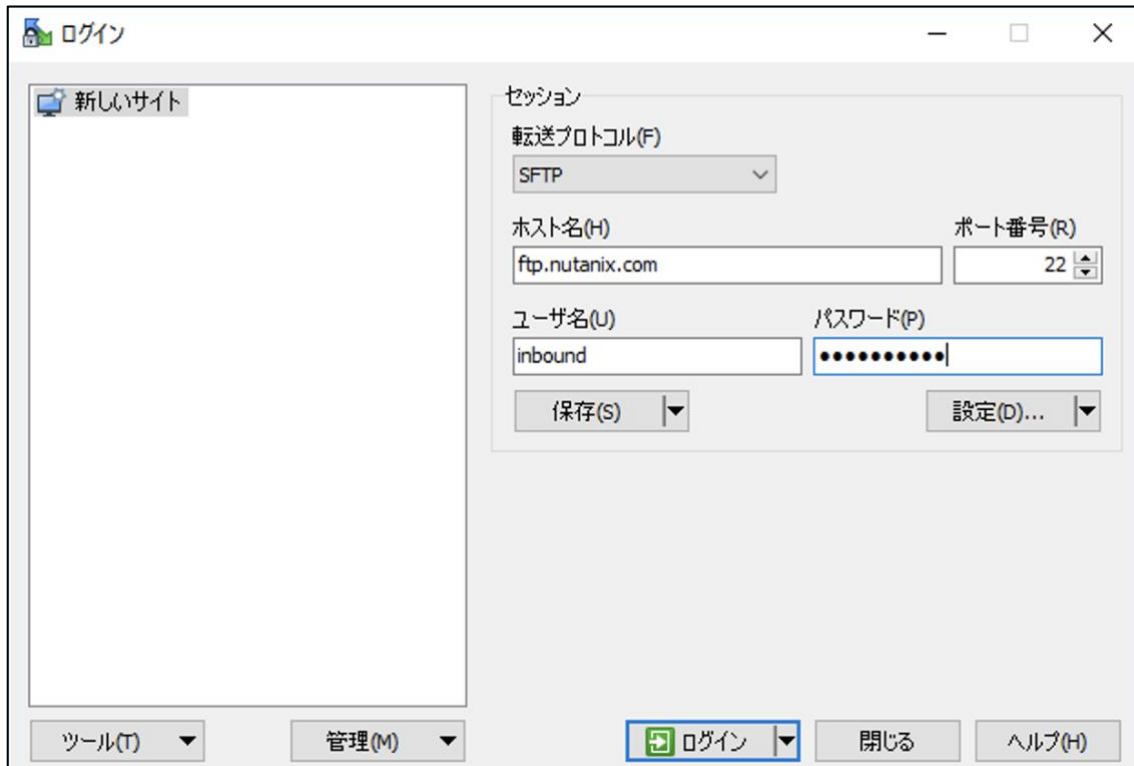
転送プロトコル：FTP、もしくは SFTP

ホスト名：**ftp.nutanix.com**

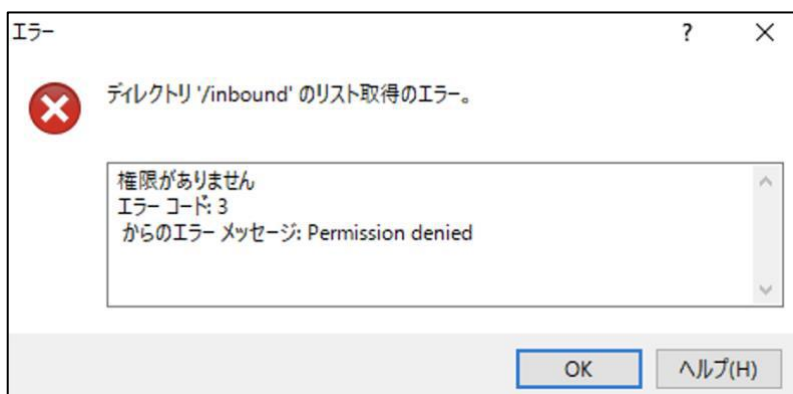
ポート番号：21、もしくは 22 (SFTP)

ユーザ名：**inbound**

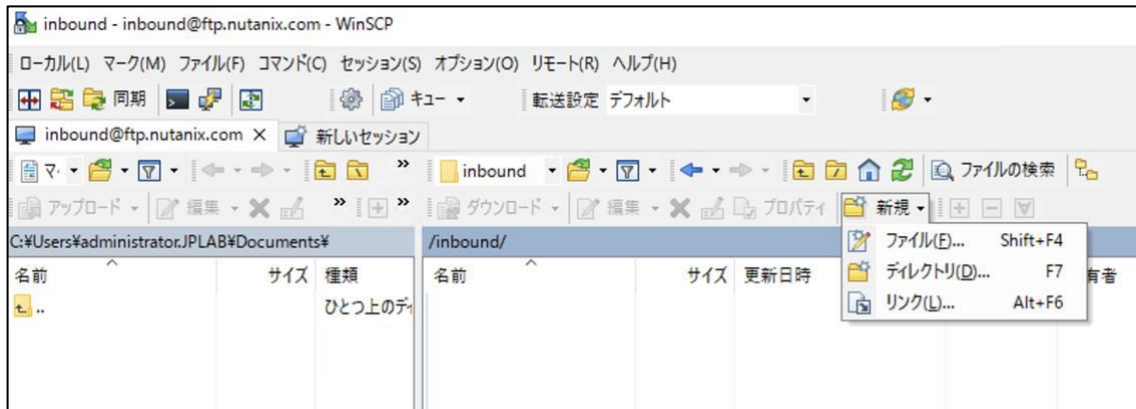
パスワード：**nutanix/4u**



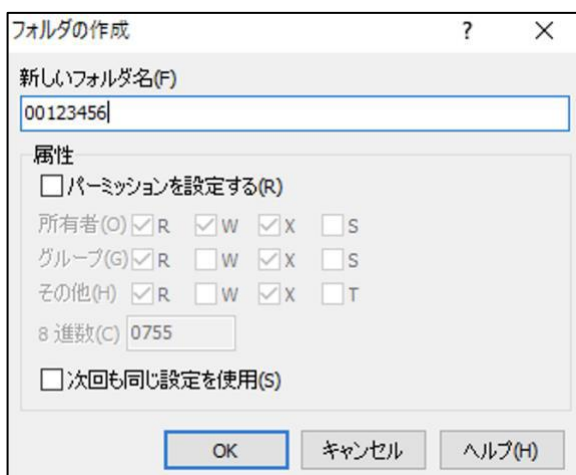
以下のエラーが表示されますが無視してください。



- b. ログインしたら、右側の FTP のフォルダが [inbound] になっていることを確認します。
- c. [inbound] 配下に、[新規] > [ディレクトリ] で新規フォルダ（ケース番号を使う）を作成します。

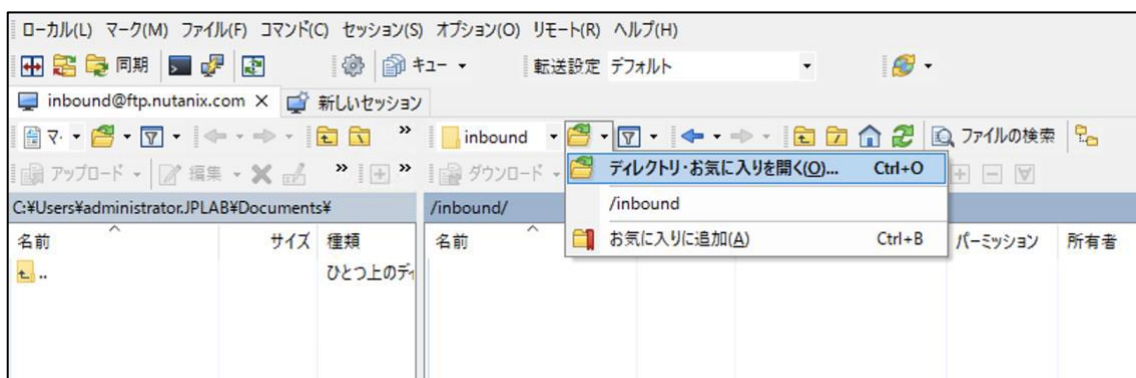


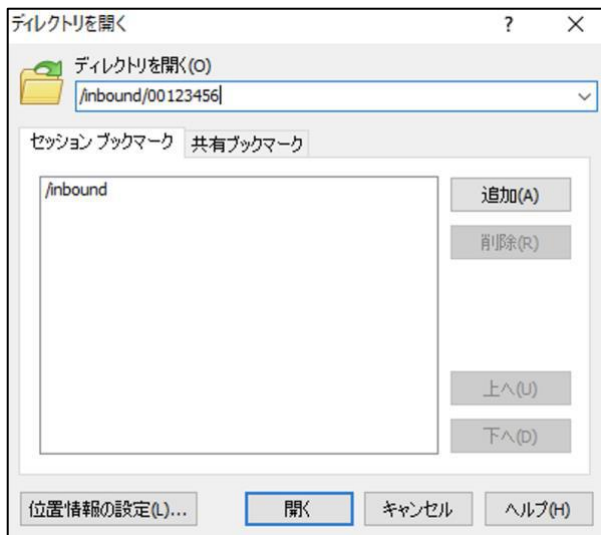
※ 「ディレクトリ'inbound'のリストの取得のエラー」を無視してください。



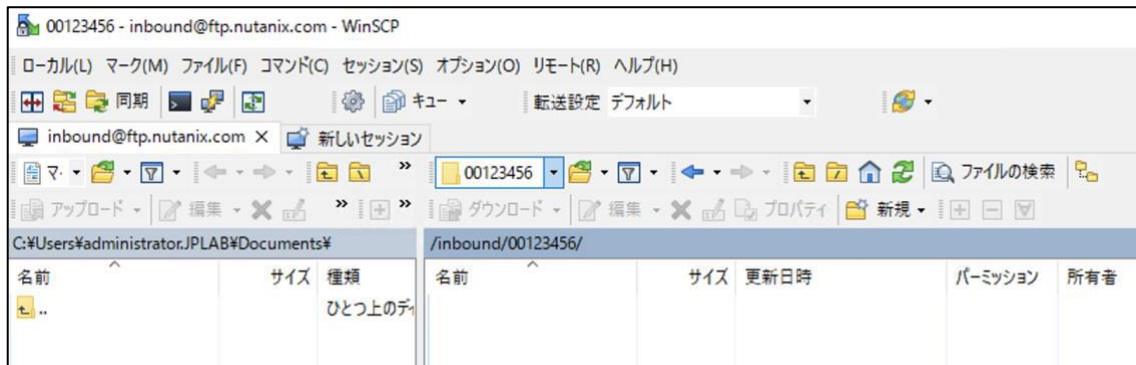
- d. [ディレクトリ・お気に入りを開く] から、先ほど作成したフォルダに移動します。

例：/inbound/00123456

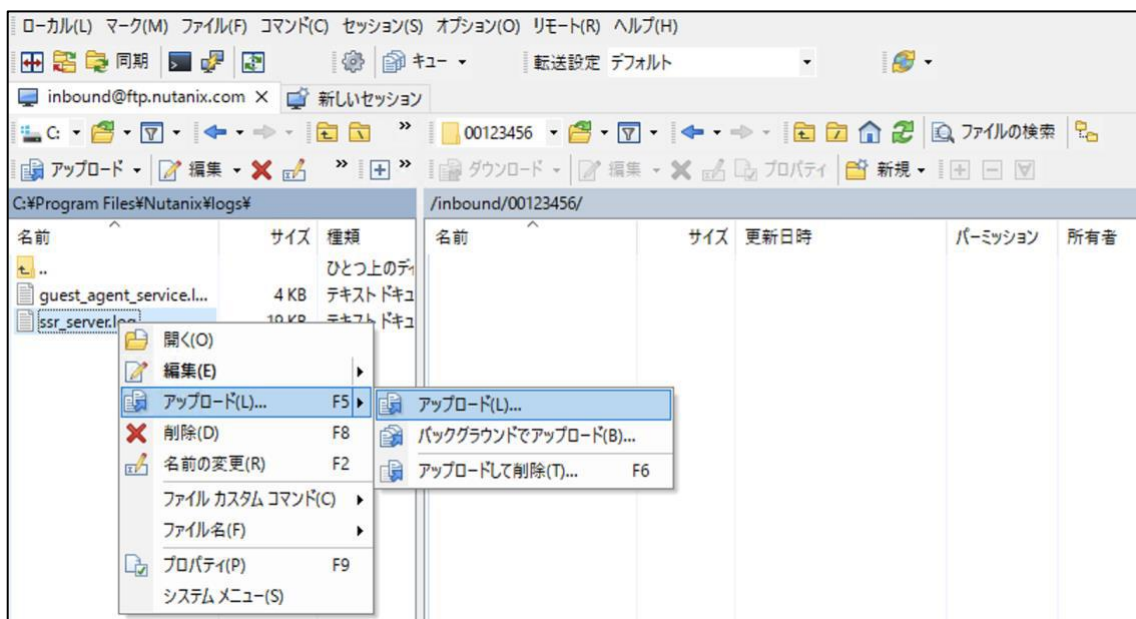




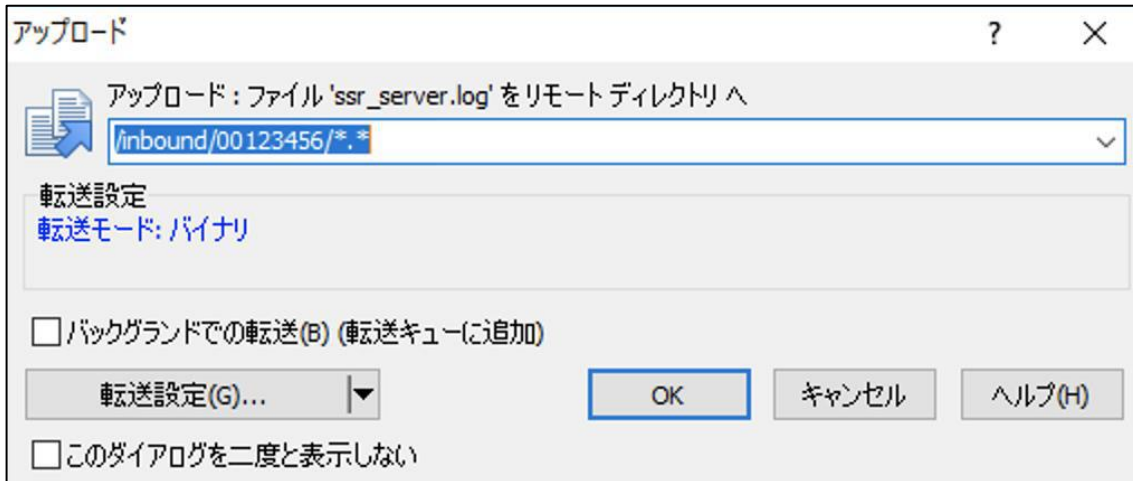
パスが問題なく変更されたことを確認します。



e. 左側のローカルパスから対象ファイルを右クリックして、Upload をクリックします。



f. 以下画面で表示されたアップロード先フォルダが正しいか確認して OK をクリックします。



アップロードの進捗が表示されて、終わりましたら

「ディレクトリ'inbound'のリストの取得のエラー」が再び表示されます。

参考情報

Uploading Files for Nutanix Support Using FTP or the Customer Portal

<https://portal.nutanix.com/kb/1294>

How to upload log files to the Nutanix Support FTP site by using WinSCP

<https://portal.nutanix.com/kb/5470>