

Nutanix クラスターには、クラスターの構成情報や統計情報などを Nutanix サポートセンターに送信したり、サポートケースの調査に必要なログをクラスターから収集したりする機能が備わっています。

Nutanix サポートにこれらの情報を共有することで、サポートケースの調査やご案内の迅速化が図れます。また、[Nutanix Insights](#) と連携して、潜在的問題の該当可能性を通知したり、障害発生に伴いサポートケースを自動作成したりするなど、サポートのエンゲージメントプロセスの自動化を可能にします。

以下に Pulse の設定方法と、Nutanix Insights との連携によるお客様のメリットをご説明します。

Pulse の設定方法

ネットワーク接続要件

Pulse データを送信するには、クラスター内のすべての CVM から下記 Nutanix 側のサーバーへの通信を許可する必要があります。[\(Firewall Requirements](#) をご参照ください)

- ・ insights.nutanix.com (TCP : 443)

Pulse の設定方法

1. Prism Web Console にログインして、ギアアイコンから[Pulse]をクリックします。

Pulse is the Nutanix automated support system. Pulse provides diagnostic system data to Nutanix in order to deliver proactive, context-aware support for Nutanix solutions. Should an issue arise, enabling Pulse can reduce issue resolution time by up to 40%. By default, certain support information (such as entity names) are not sent over Pulse. [Learn More](#)

Enable

Include additional support information (recommended)

Sending additional support information via Pulse (such as entity names) enables Nutanix support to provide quicker, more precise support in the event of an issue. Nutanix does not collect personally-identifiable information.

PULSE CONNECTION STATUS	STATE
Status	UNKNOWN
Last Checked Time	-

[Additional Info](#) [Save](#)

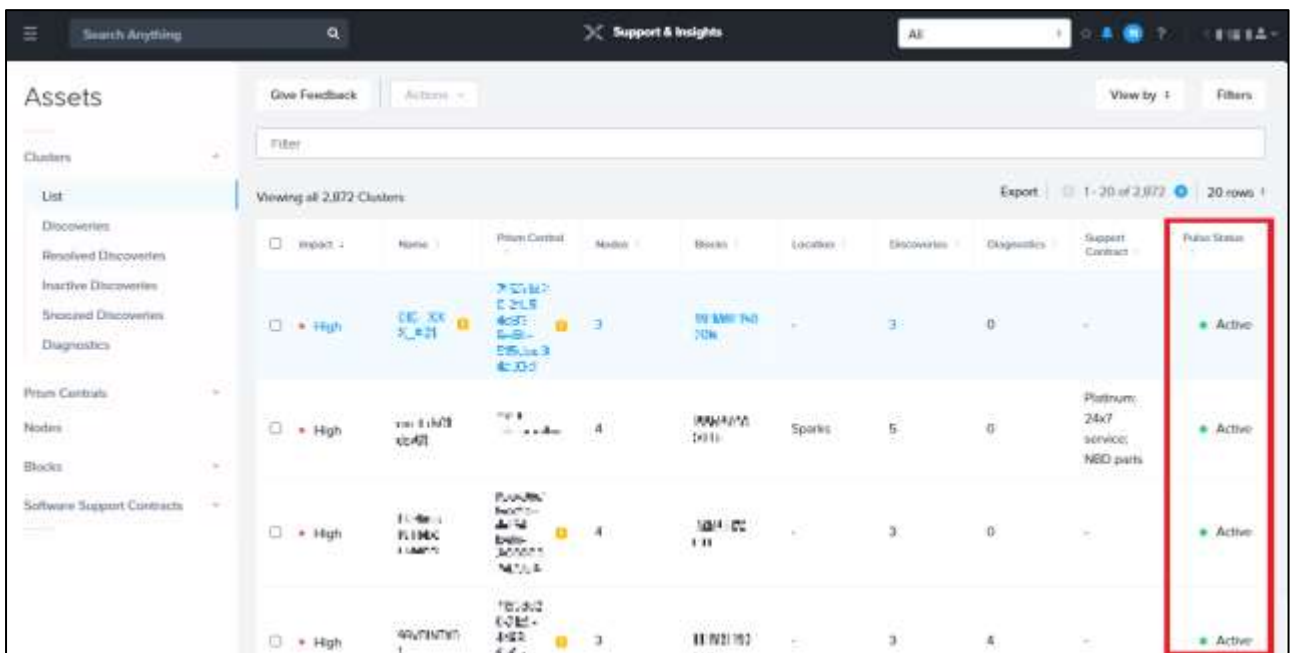
2. Pulse を有効にするには、[Enable]にチェックを入れます。
3. [Save]をクリックして保存します。

Pulse 状態の確認

Pulse が有効になると、Pulse 設定画面の[PULSE CONNECTION STATUS]から状態を確認できます。

また、[Nutanix サポートポータル](#)の[Assets] - [Clusters] - [List]から、各クラスターの[Pulse Status]からも確認できます。

※ クラスターの設定後、Nutanix サポートポータルに反映されるまでは少し時間が掛かります。

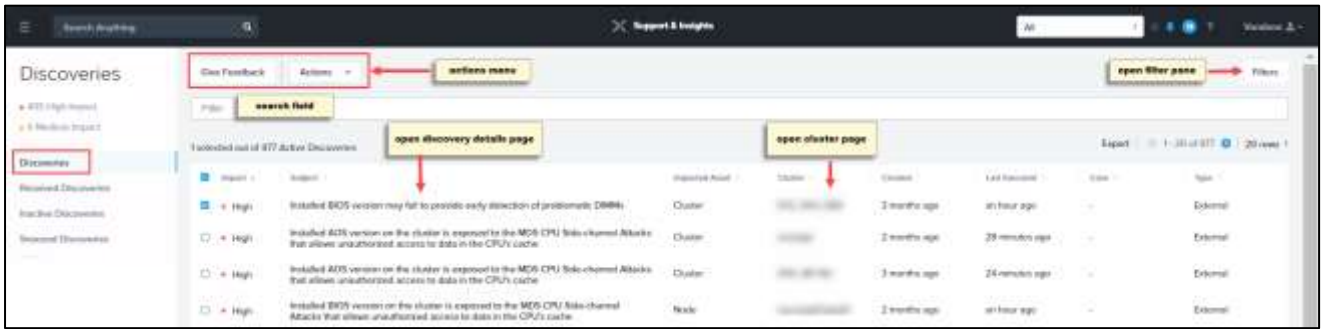


Pulse と Nutanix Insights の連携によるメリット

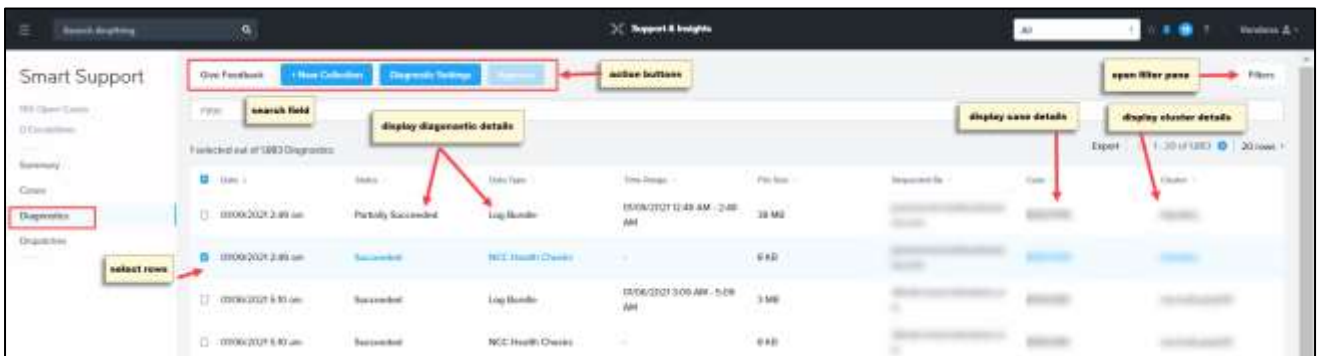
Pulse を有効にすると、クラスターの構成情報や統計情報などが定期的に Nutanix サポートまで送付されます。Pulse によって送られた情報が障害発生時の調査に役立てられ、Nutanix サポートのシステムリライアビリティエンジニア (SRE)が迅速に調査を開始することができるようになります。

Pulse が Nutanix サポートに送付した情報は、Nutanix サポートポータルに組み込まれた Insights 機能により分析され、以下のような自動的なサポートアクションが実施されます。

- ・ 調査の必要な障害アラートの発報に応じて、自動的にサポートケースが作成されます
- ・ お客様の環境が既知の重要問題に該当するかを検索し、検出された問題および推奨されるアクションが、Discovery としてお客様に通知されます



サポートケースの調査のために、クラスターのヘルスチェックやログの調査が必要になる場合があります。Pulse が有効なクラスターでは、自動サポートケースの発行や Nutanix SRE の指示に応じて、リモートからクラスターのログ収集リクエストを発行することができます (Remote Diagnostics)。お客様は、ログ収集のためのクラスターの操作や、ログを手動でアップロードする必要はありません。収集リクエストの発行状況は、お客様にて Nutanix サポートポータルから監査できます。また、処理の開始をお客様の承認制とすることも可能です。



詳細につきましては [Nutanix Pulse and Remote Diagnostics](#) および [Nutanix Insights - Support Portal Help](#) をご参照ください。

よくあるお問い合わせ (FAQ)

Q01: Pulse や Remote Diagnostics が収集する具体的なデータ・ログは何ですか？

Pulse が取得するデータにつきましては [KB2232](#) をご参照ください。また、Remote Diagnostics で Nutanix サポートがクラスターから収集可能なログにつきましては [ドキュメントの説明](#) をご参照ください。いずれも、ゲスト VM 内のデータ、ユーザデータ、IP アドレスやホスト名などの機密情報は取得されません。

Q02: 自動でサポートケースが作成された場合、連絡はどこに届きますか？

サポートケースが自動的に作成された場合、Nutanix サポートよりアセットやクラスターに登録されたサポートコンタクトにご連絡いたします。サポートコンタクトの登録方法について、[\[Nutanix 機器の登録情報の管理\]](#)をご参照ください。

Q03: Remote Diagnostics によるログ収集を承認制にするにはどうすれば良いですか？

Nutanix サポートポータルより設定変更を頂くことにより、設定を変更いただけます。具体的な手順は[\[Configuring Diagnostics Settings - Support Portal Help\]](#)をご参照ください。

Q04: Pulse や Remote Diagnostics はクラスター・ネットワーク帯域に影響を与えますか？

Pulse や Remote Diagnostics は、クラスターやネットワーク帯域になるべく悪影響を与えないように動作します。クラスター負荷や帯域の問題がある場合は、データの転送頻度や速度が落ちる場合があります。上記に関係して、長期間あるいは多数のログを収集する必要があるケースでは、Remote Diagnostics ではなくお客様に収集をお願いする場合がございます。

Q05: Pulse や Remote Diagnostics のセキュリティはどのように担保されていますか？

Pulse や Remote Diagnostics に限らず、Nutanix はセキュリティの確保を製品デザインの中核に据えています。

Pulse と Remote Diagnostics が Nutanix サポートと間で使用する通信は HTTPS (TLS1.2)を使用し、送付先サーバーの確認と通信データの暗号化を行っています。また、Pulse も Remote Diagnostics も、外部からの通信を受け付ける形ではなく、クラスターから Nutanix サポートのサーバーに接続する形となっています。このように、データが正しい宛先(Nutanix サポート)にのみ送付されること、不要なアクセスを避けること、が、仕組みとして導入されております。

Q06: 心当たりのないタスクが Prism にて動作していますが、悪影響はありますか？

Remote Diagnostics による情報収集が起動すると、お客様のクラスターで”Log Collector”あるいは”Health check”のタスクが動作する場合があります。これは、Remote Diagnostics による処理実行の結果ですので、特に問題はございません。

もし万一、タスクが1時間以上経っても”Succeeded”にならないなど、タスクが正常に動作していないように見える場合は、対処について Nutanix サポートまでお問い合わせください。

参考情報

[NUTANIX PULSE AND REMOTE DIAGNOSTICS]

<https://portal.nutanix.com/page/documents/solutions/details?targetId=TN-2133-Nutanix-Pulse-Remote-Diagnostics:TN-2133-Nutanix-Pulse-Remote-Diagnostics>

[SUPPORT PORTAL HELP]

<https://support-portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Portal-Help:Portal-Help>

[CONFIGURING PULSE]

https://portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Web-Console-Guide-Prism-v5_19:wc-support-smart-support-wc-t.html

[FIREWALL REQUIREMENTS]

https://portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Acropolis-Upgrade-Guide-v5_19:wc-support-firewall-wc-c.html