

Nutanixサポートポータルご利用手順

本資料は2025/12/10時点情報に基づき作成されております。
予告なく変更になる事がございますので、予めご了承ください。

更新履歴

Rev.	Date	Description
1.0	2022/01/17	初版
1.1	2023/08/28	電話番号変更(P32,P38)
		P7 追記、P12 修正
1.2	2024/02/06	「ライセンス更新の流れ」追加
2.0	2025/04/07	資料の体裁を整えました
3.0	2025/12/02	ライセンス更新の流れを、ライセンス適用の流れに変更し、PrismCentralベースの手順に更新しました
4.0	2025/12/10	サブスクリプション更新 満了日90日前までの更新意思確認徹底について追記しました

目次

- ①Nutanixサポートポータル
- ②アカウント登録
- ③パートナー様がケース作成する場合
- ④登録情報の管理
- ⑤リモートサポート受信環境ご準備のお願い
- ⑥サポートコールの流れ
- ⑦ライセンス追加の流れ
- ⑧解約時のご注意
- ⑨参考リンク

Nutanixサポートポータル

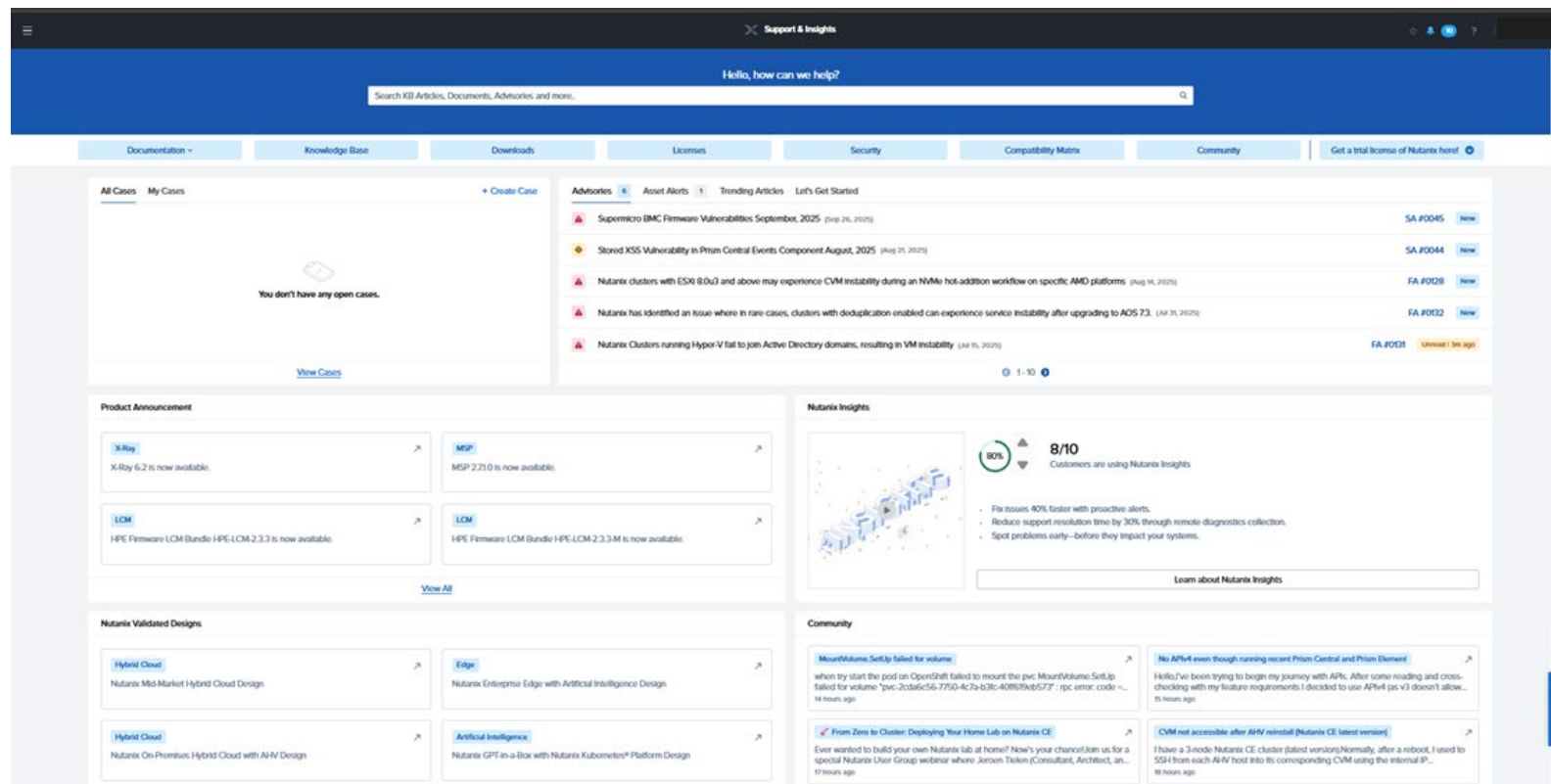
Nutanixサポートポータルとは

- 購入後のサポートへの問い合わせ、ドキュメントなどの閲覧

- サポートポータルURL
<https://portal.nutanix.com/>

機能・コンテンツ

- 製品ドキュメントの閲覧
 - 製品マニュアル
 - ナレッジベース (KB)
 - Field Advisory
 - Security Advisory…など
- ソフトウェアのダウンロード
- サポートケースの管理
- 所有しているNutanix機器とライセンスの管理
- 機器登録情報の管理



推奨ブラウザ

【Windows】

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

【Mac】

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Apple Safari

※実際の画面とは異なる可能性があります

アカウント登録

アカウント作成時の注意事項

ご購入されたNutanix製品は、発注申請書内の「End更新案内先メールアドレス」のドメインと紐付いています。

Nutanixサポートポータルのアカウントは、必ず**発注申請書と同じメールアドレスのドメイン**で登録してください。

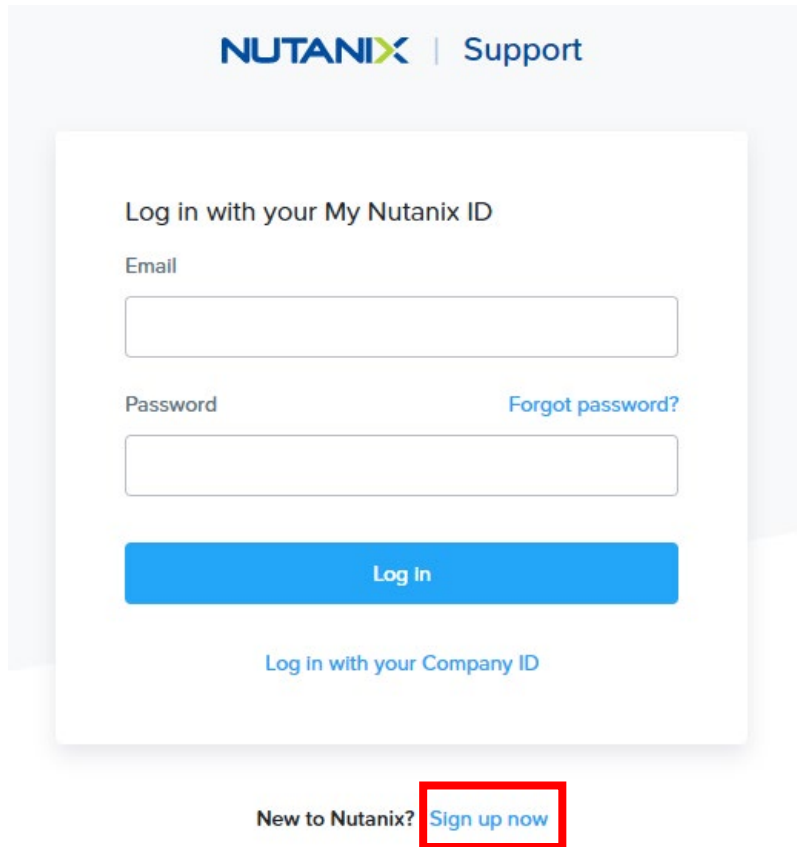
(サブドメインは許可されていません)

※発注申請書の申請アドレスで、自動的にアカウントが作成されるわけではございません。
アカウントをお持ちでない場合、お客様自身で新規アカウントを作成いただく必要がございます。

Nutanix製品発注申請書			
1.Nutanix製品発注申請情報			
EndUser情報は、Nutanix社のポリシー上、発注案件特定のために必要となりますので、ご開示のご協力をお願いいたします。			
※更新案内先に記載いただいたメールアドレス宛には、サポート満了日前に、NutanixからNutanixライセンスに関する更新案内が送信されます。(HPE DX保守に関する更新案内は含まれません)			
更新案内先メールアドレスは、EndUser様のメールアドレスであることが必須になります。販売店様が運用サポートされる場合は、納品後に「オーサライズドドメイン」のご対応をお願いします。			
「オーサライズドドメイン」マニュアル			
ライセンス情報および保守情報は、DIS営業経由で納品メールを転送させていただきます。			
EndUser社名(英語表記)		例 DAIWABO INFORMATION SYSTEM CO.,LTD.	
EndUser住所1(英語表記)		1-20-10 Ooi,Shinagawa-ku,Tokyo 140-0014 Japan	
EndUser住所2(英語表記)		Sumitomo-Ooimachi Bldg.(South),	
EndUser発注番号		DL190725	
EndUser担当者(英語表記)		DAIWA TARO	
End更新案内先メールアドレス※		ddaiwa@pc-daiwabo.co.jp ※EndUser様アドレス必須	
EndUser電話番号		+81-3-5746-6394	
Reseller社名(英語表記)		例 DAIWABO INFORMATION SYSTEM CO.,LTD.	
Reseller住所1(英語表記)		1-20-10 Ooi,Shinagawa-ku,Tokyo 140-0014 Japan	
Reseller住所2(英語表記)		Sumitomo-Ooimachi Bldg.(South),	

アカウント登録と有効化（1）

- ログイン画面からアカウント登録画面へ



NUTANIX | Support

Log in with your My Nutanix ID

Email

Password [Forgot password?](#)

Log in

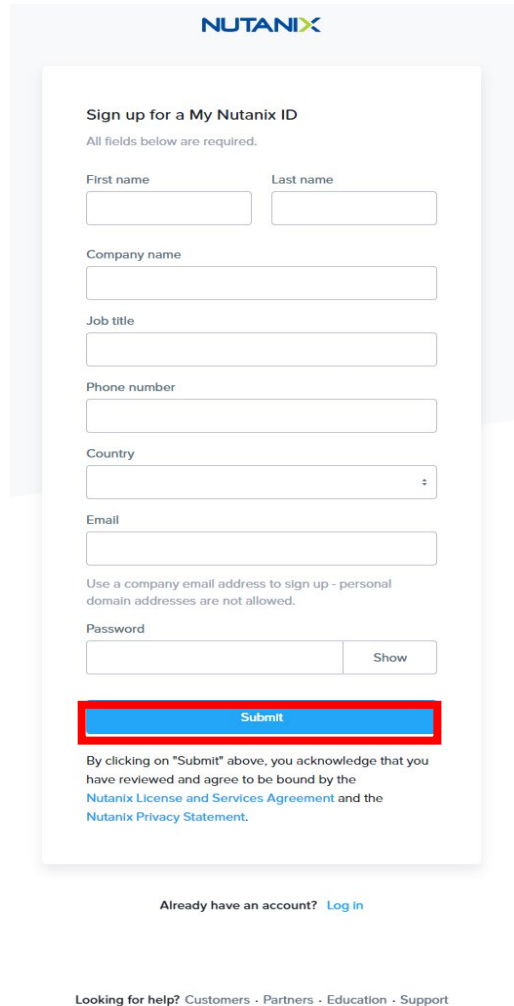
[Log in with your Company ID](#)

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

- <https://portal.nutanix.com/> にアクセス
- Sign up nowをクリック

アカウント登録と有効化（2）

- 各項目を記入してアカウント登録

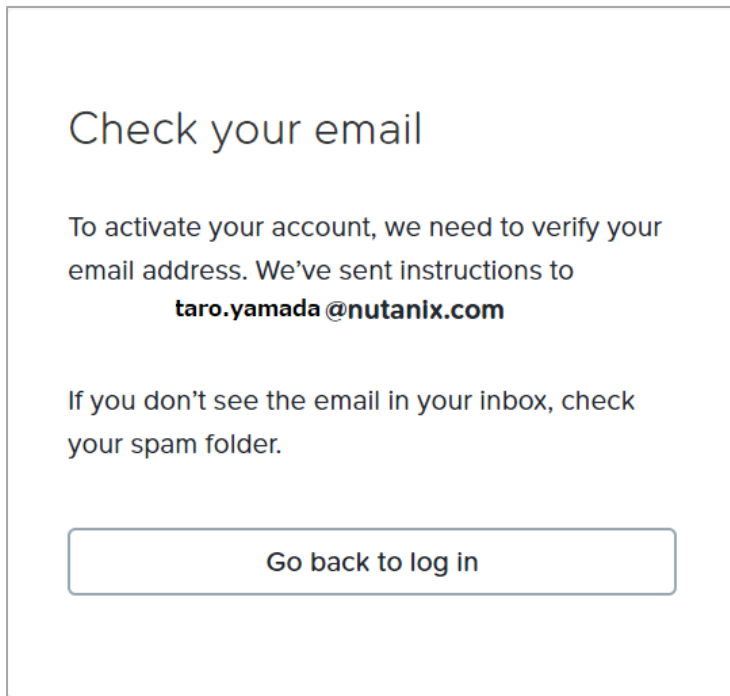


The screenshot shows the Nutanix account registration page. At the top is the Nutanix logo. Below it, the heading "Sign up for a My Nutanix ID" is followed by the note "All fields below are required." The form contains several input fields: "First name" and "Last name" (two separate boxes), "Company name", "Job title", "Phone number", "Country" (a dropdown menu), and "Email". Below the email field is a note: "Use a company email address to sign up - personal domain addresses are not allowed." The "Password" field is followed by a "Show" button. A red rectangle highlights the blue "Submit" button. Below the button, there is a disclaimer: "By clicking on 'Submit' above, you acknowledge that you have reviewed and agree to be bound by the [Nutanix License and Services Agreement](#) and the [Nutanix Privacy Statement](#)." At the bottom, there is a link: "Already have an account? [Log in](#)". At the very bottom, there is a footer: "Looking for help? [Customers](#) · [Partners](#) · [Education](#) · [Support](#)".

- 以下を入力する
 - First name : 名（ローマ字）
 - Last name : 姓（ローマ字）
 - Company name : 会社名（英語表記）
 - Job title : 役職名（英語表記）
 - Phone number : 電話番号
 - Country : 国名（Japan）
 - Email : 会社のメールアドレス
 - ※機器をチームで管理されている場合はグループのメールアドレスでご覧いただけます。
 - Password : 以下の条件をすべて満たすパスワード
 - 8 文字以上 30 文字以下
 - 1 文字以上の英大文字
 - 1 文字以上の英小文字
 - 1 文字以上の数字
 - 特殊文字 \$!@*#%& のいずれか
- Submitをクリックする

アカウント登録と有効化（3）

- 有効化のために送信されたメールを確認

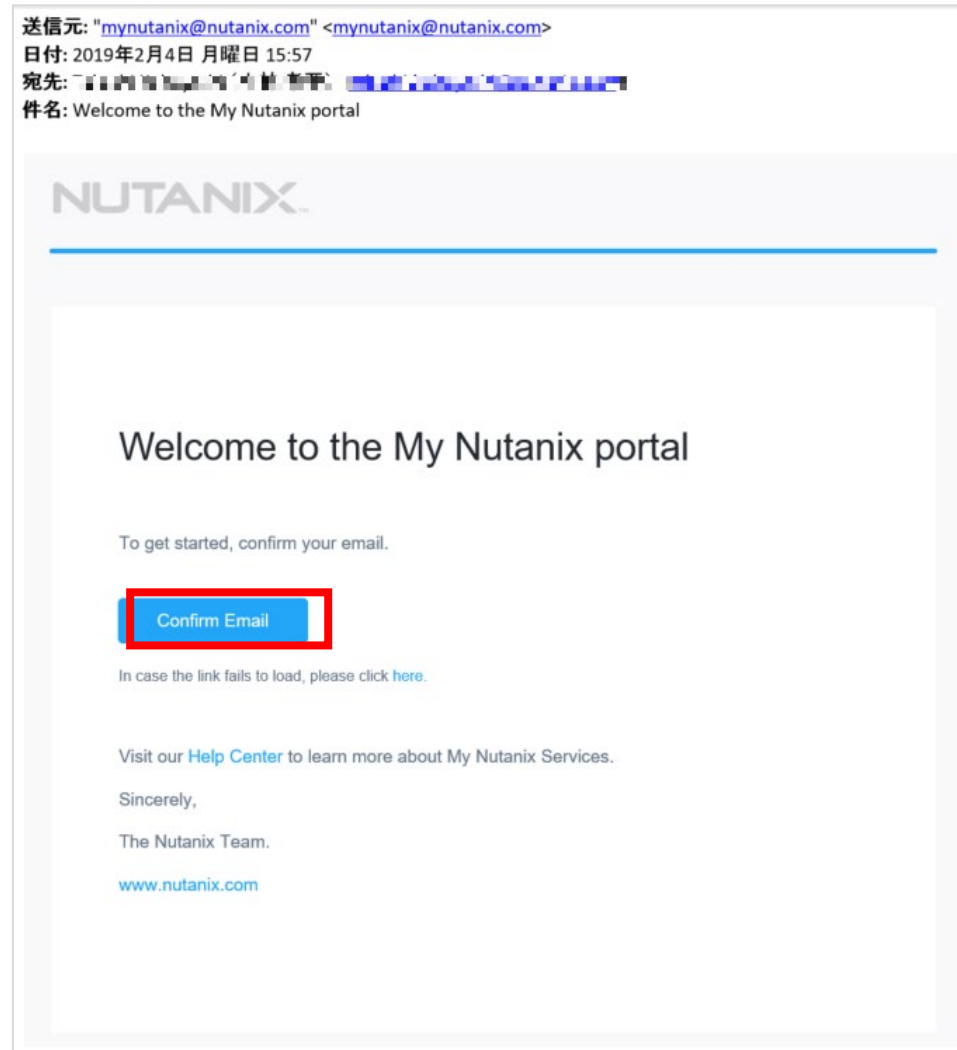


※実際の画面とは異なる可能性があります

- “Check your email”が表示されたら、
有効化のためのメールが送信されるので、
登録したメールアドレスの受信トレイを確認
する

アカウント登録と有効化（４）

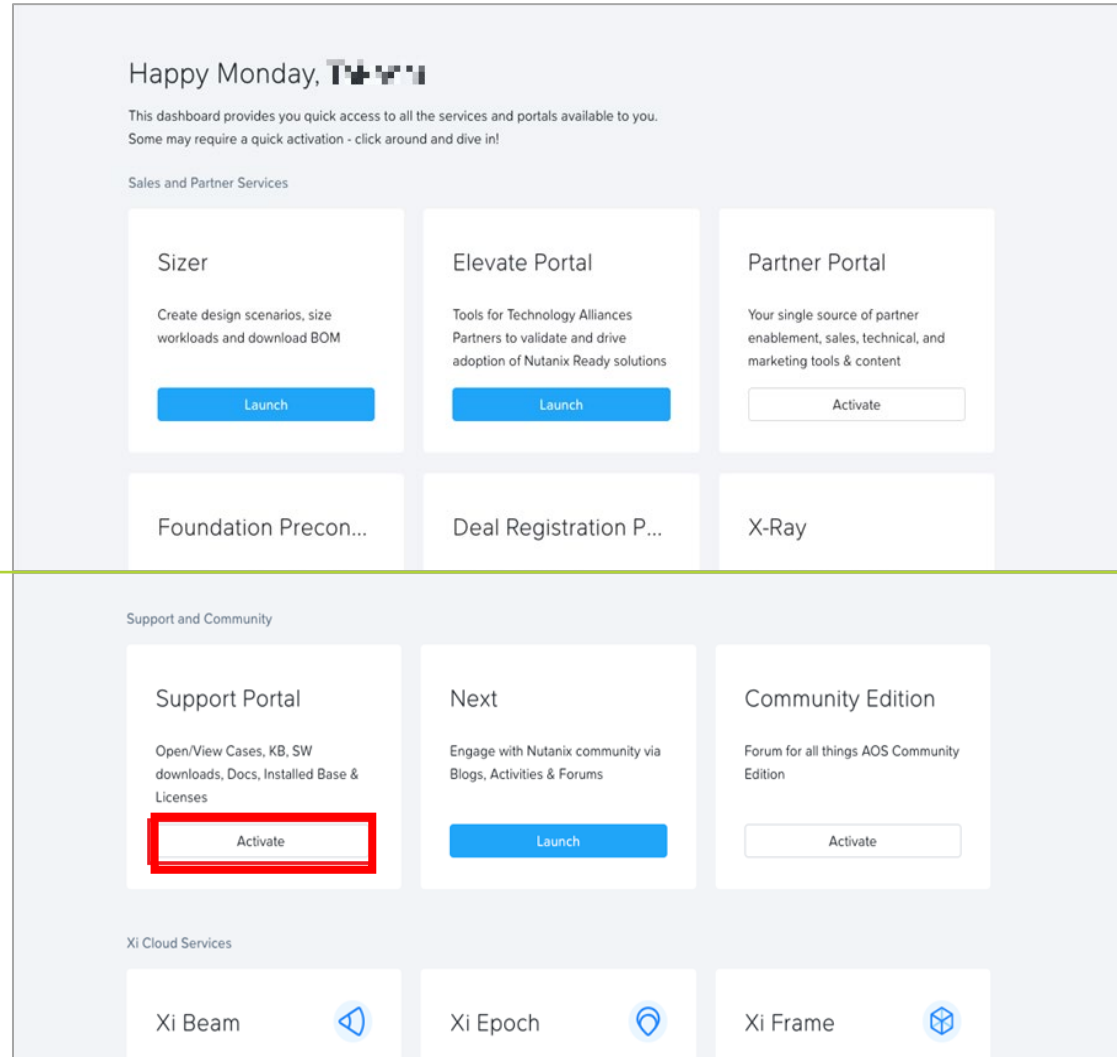
- アカウントを有効化



- メールに含まれる、
[Confirm Email]
をクリック

アカウント登録と有効化（5）

- サポートポータルにログイン



- 下方へスクロールし、
“Support & Insights Portal”
[Activate] をクリック

※実際の画面とは異なる可能性があります

アカウント登録と有効化（6）

- IDの紐付け

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

lelani.francia@computershare.com.au

Serial Number or Service Tag

16SM[REDACTED]

Activate

- 以下を入力する。
 - Email : 登録したメールアドレス
 - Serial Number or Service Tag :
 - HPE DX/DELL XC Coreなど Software Choice および、Nutanix各種ソフトウェア製品の場合 : Software Registration ID
(Nutanix SW 製品の場合も Software Registration ID)
※ライセンス通知書記載 (下記図) の Software Registration ID を入力
 - NX製品の場合 : 機器 (ブロック) のシリアルナンバー

サポート期間は、mo = 月数、YR = 年数となります。

Nutanix BV
Nutanix Netherlands B.V.
Mercuriusplein 1
2132 HA
Hoofddorp
Netherlands

Order Provisioning

Order Date
SO #
Customer P
End User

Part Number	Software Registration ID	Start Date	End Date	Term
SW-AOS-PRO-PRD		12/28/2021	2/27/2027	62 months

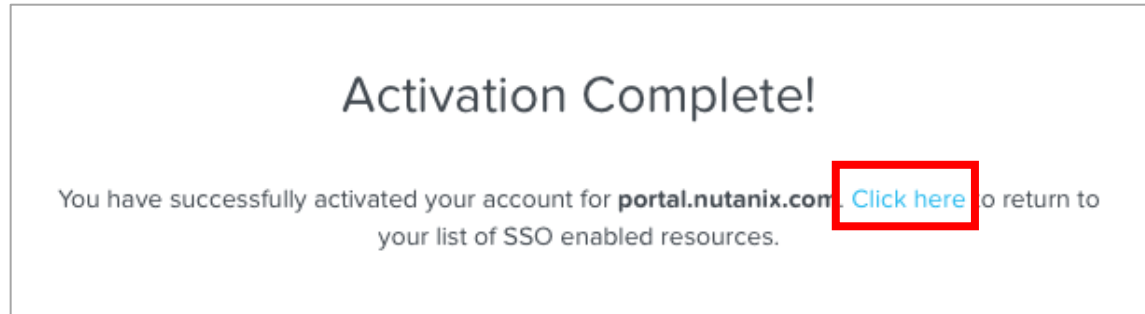
License Qty	License	Start Date	End Date	Term	Base Product	Parent License
48	L-CORES-PRO-PRD	12/28/2021	2/27/2027	62 months		
11	L-FLASHTB-PRO-PRD	12/28/2021	2/27/2027	62 months		

To download Nutanix Software, go to: <https://portal.nutanix.com/#/page/releases/nosDetails>
Please use **Nutanix Serial Number** to register for an account on Nutanix Support Portal at <https://portal.nutanix.com>
Steps to register for Nutanix Portal access - <https://portal.nutanix.com/kb/56721>
To activate your license and for any additional support, please refer license activation, go to: www.nutanix.com/support
Refer the **Licensing Guide** for guidance on completing licensing action.
For specific features, functions, and a full product description, go to www.nutanix.com/products
Our Open Source Product and Your Use is subject to our Open Source License Agreement found at: [nutanix.com/legal](https://www.nutanix.com/legal)
Please note that the below information provides a summary of the order received

- After the order is provisioned by Nutanix, the Start and End dates are not editable. Please get in touch with sales for any further queries.
- Licenses are not available for use until the start date
- Support cases can be created against an asset only after start date

- [Activate] をクリック

アカウント登録と有効化（7）



※実際の画面とは異なる可能性があります

- [Click here] をクリック

アカウント登録と有効化（8）

- 契約内容を確認

NUTANIX END USER LICENSE AGREEMENT

IMPORTANT - READ CAREFULLY

READ THIS END USER LICENSE AGREEMENT (THE "AGREEMENT") BEFORE DOWNLOADING, INSTALLING, COPYING, CONFIGURING, ACCESSING, DEPLOYING, USING NUTANIX SUPPORT AND/OR USING THE SOFTWARE. BY DOWNLOADING, INSTALLING, COPYING, CONFIGURING, ACCESSING, DEPLOYING, USING NUTANIX SUPPORT AND/OR OTHERWISE USING ALL OR ANY PART OF THE SOFTWARE OR BY CLICKING ON AN "ACCEPT" BUTTON, YOU AGREE TO THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT. YOU FURTHER AGREE THAT YOU ARE BOUND BY AND ARE A PARTY TO THIS AGREEMENT, AND, IF YOU ARE ACCEPTING THESE TERMS ON BEHALF OF ANOTHER PERSON OR A COMPANY OR OTHER LEGAL ENTITY, YOU REPRESENT AND WARRANT THAT YOU HAVE FULL AUTHORITY TO BIND THAT PERSON, COMPANY, OR LEGAL ENTITY TO THESE TERMS.

YOUR USE OF THE SOFTWARE IS EXPRESSLY CONDITIONED ON YOUR ACCEPTANCE OF THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT. IF YOU DO NOT AGREE TO THE TERMS AND CONDITIONS OF THIS AGREEMENT:

- DO NOT ORDER OR PURCHASE THE SOFTWARE
- DO NOT DOWNLOAD, INSTALL, COPY, CONFIGURE, ACCESS, DEPLOY, CLICK ON AN "ACCEPT" BUTTON, USE NUTANIX SUPPORT AND/OR OTHERWISE USE THE SOFTWARE
- DELETE THE UNUSED SOFTWARE AND RETURN THE UNUSED SOFTWARE TO THE VENDOR FROM WHICH YOU ACQUIRED IT

This Agreement is between You, on behalf of the company, partnership or business entity that You represent ("You" or "Your") and either (a) Nutanix, Inc. a Delaware corporation, with offices located at 1740 Technology Drive, Suite 150, San Jose, CA 95110, USA if the Software was purchased in the United States, Mexico or Canada; or (b) Nutanix Netherlands, B.V. incorporated and registered in The Netherlands with its registered office at Scorpius 100, 2132 LR Hoofddorp, The Netherlands, if the Software was purchased in any other country ((a) and (b) are referred to herein as "Nutanix").

"Software" means any Nutanix software, library, utility, tool or other computer or program code, in object (binary) or source-code form provided, directly or indirectly to You as well as to any copies (whether complete or partial) made by

☒ I have read and agree to the above terms and conditions

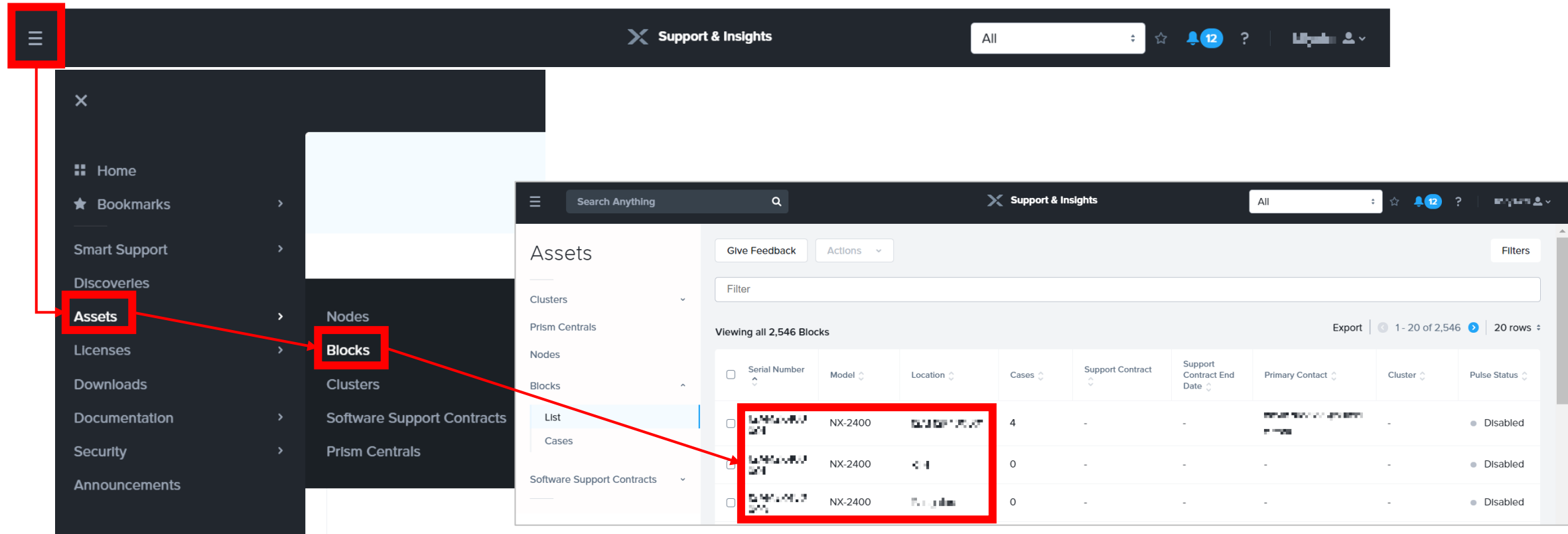
Decline **Accept**

- 読み終わったら、左下の
“I have read and agree to the above terms and conditions” をチェックして、
[Accept] をクリック

※実際の画面とは異なる可能性があります

アカウント登録と有効化（9－1）

- アカウント登録の確認（NX）



NXの場合、
ポータル左上のハンバーガーメニューより、[Assets] — [Blocks] で
保守業務を行うNutanix機器が表示されれば、アカウント登録と有効化完了です。

※実際の画面とは異なる可能性があります

アカウント登録と有効化（9－2）

- アカウント登録の確認（NX以外）

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal. The top navigation bar includes a hamburger menu icon (highlighted with a red box), the 'Support & Insights' logo, a search bar, and user profile information. The left sidebar contains a list of navigation items: Home, Bookmarks, Smart Support, Discoveries, Assets (highlighted with a red box), Licenses, Downloads, Documentation, Security, and Announcements. The 'Assets' item is expanded, showing a sub-menu with 'Nodes', 'Blocks', 'Software Support Contracts' (highlighted with a red box), 'Expiring Assets', and 'Manage Contacts and Addresses'. The main content area displays 'Viewing all 4 Active Support Contracts' with a table of contract details. The table has columns for Serial Number, Software, Cases, Support Contract, Support Contract Start Date, Support Contract End Date, Days to Expiration, and Contract Status. The first four rows of the table are highlighted with a red box.

Serial Number	Software	Cases	Support Contract	Support Contract Start Date	Support Contract End Date	Days to Expiration	Contract Status
				2020-02-28	2021-02-27	Expired	Shipped
				2020-09-08	2021-09-08	Expired	Shipped
				2021-02-02	2022-02-02	27	Shipped
				2021-03-18	2022-03-18	71	Shipped

NX以外の場合、
ポータル左上のハンバーガーメニューより、[Assets] — [Software Support Contracts] で
保守業務を行うNutanixソフトウェア製品が表示されれば、アカウント登録と有効化完了です。

※実際の画面とは異なる可能性があります

パートナー様がケース作成する場合

Nutanixへのサポート問い合わせについて

- パートナー様へのお願いごと

エンドユーザー様（Nutanixのライセンス保持者）以外が、Nutanixのサポートに問い合わせを行う場合、必ず「オーソライズド・ドメイン」の設定を行っていただく必要があります。

「オーソライズド・ドメイン」の登録がない場合、エンドユーザー様からNutanixを受注したパートナー様や構築パートナーは、Nutanixサポートへのケースオープンを行うことができません。

（サポートへの問い合わせができるのは、エンドユーザー様のみとなります）

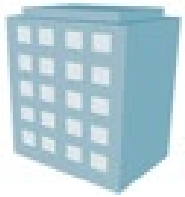
Nutanixを構築・保守運用されるパートナー様は、 かならずNutanixのライセンスが届いた時点で、「オーソライズド・ドメイン」の登録を行ってください。

オーソライズドドメインの登録方法

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-support-portal-authorized-domain.pdf>

オーソライズド・ドメイン(Authorized Domain)

例) お客様(ABC株式会社)のオーソライズド・ドメインとして、xyz-sup.comを登録



アカウント : ABC株式会社
ドメイン : @abc.com



ユーザーアカウント
Tanaka.Taro@abc.com



ユーザーアカウント
abc@xyz-sup.com

オーソライズド・ドメインとは

- お客様の会社アカウントに紐付けることを認められたドメイン
- お客様の一員として、アセットや既存ケースの確認、新規ケースのオープンが可能

お客様のアカウントに紐付ける、サポートポータルユーザーアカウントのために、専用メールアドレスを作成することをお勧めします。

(※)サポートポータルユーザアカウントは、一つのアカウントとのみしか紐付けられません。

例) abc@xyz.-sup.comをABC株式会社のアカウントに紐付けると、XYZサポートのアカウントに紐付けることはできません。

オーソライズド・ドメインの詳細はNutanix社のHPに資料がございますので、ご確認ください。

<https://www.nutanix.com/jp/support-services/product-support/support-documentation>

登録情報の管理

Nutanix機器の登録情報の管理 (NX)

ご利用いただいている機器の登録情報を管理

- 保守契約の内容（表示のみ）
- 機器の構成情報（表示のみ）
- 自動アラートによるケース発生時のコンタクト先
- 設置場所/パーツ送付先住所

ポータル左上のハンバーガーメニューより、
[Assets] — [Blocks] で該当機器のシリアルをクリック

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal interface. On the left, the hamburger menu is open, showing a list of navigation items: Home, Bookmarks, Smart Support, Discoveries, Assets, Licenses, Downloads, Documentation, Security, and Announcements. The 'Assets' item is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the 'Blocks' item in the sub-menu. Another red arrow points from the 'Blocks' item to a table of device blocks. The table has columns for Serial Number, Model, Location, Cases, Support Contract, Support Contract End Date, Primary Contact, Cluster, and Pulse Status. The first row of the table is highlighted with a red box, showing a serial number that has been clicked.

Serial Number	Model	Location	Cases	Support Contract	Support Contract End Date	Primary Contact	Cluster	Pulse Status
XXXXXXXXXX	NX-2400	XXXXXXXXXX	4	-	-	XXXXXXXXXX	-	Disabled
XXXXXXXXXX	NX-2400	XXXXXXXXXX	0	-	-	-	-	Disabled
XXXXXXXXXX	NX-2400	XXXXXXXXXX	0	-	-	-	-	Disabled

Nutanix機器の登録情報の管理・確認 (NX)

- 保守情報の確認

The screenshot displays the Nutanix Support & Insights interface. The top navigation bar includes a search bar and 'Support & Insights' text. The sidebar on the left has a 'Back to Blocks' link (circled in red with '1'), 'Summary', and 'Cases' sections. The main content area shows the 'Overview' tab for a machine. It includes a 'Give Feedback' button, an 'Actions' dropdown menu (circled in red with '3') containing 'Create a Case' and 'Update' (circled in red with '4'), and a table of contract information. The table has two rows: 'Contract Starts' and 'Contract Ends' (circled in red with '2'). The 'Contract Starts' row shows a date '2024-01-01' and the 'Contract Ends' row shows a date '2024-12-31'. Other details like 'Per Node Memory' (1024 GB), 'Model' (NX-1465-G5), 'Sales Order', and 'Status' are also visible.

・ 情報管理・確認
該当シリアルクリック後
[Actions] — [Update]

- ① シリアル情報・保守レベル
- ② 保守開始日・終了日

コンタクト先・設置場所の登録・変更 (NX)

Edit Block Details

Block Address

INSTALLATION ADDRESS PARTS SHIPMENT ADDRESS

☐ Use Installation Address

ATTENTION:

ADDRESS LINE 1:

ADDRESS LINE 2:

CITY:

STATE/PROVINCE/REGION:

ZIP/POSTAL CODE:

COUNTRY: JAPAN (JP) Please Select

NOTES:

☐ I wish to have an on-site Field Engineer for parts replacement

Support Contacts

If needed, Nutanix will reach out to you if we detect that your cluster is running sub-optimally. If this happens, Nutanix support will use the following information to contact you.

Name	PHONE	EMAIL	NOTES	PRIMARY
John Doe	1234567890	john.doe@nutanix.com		☐

機器の設置場所登録・変更

コンタクト先 修正（代表者設定）：削除

コンタクト先 追加・変更

詳細な変更方法はNutanix公式資料に掲載
<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-support-portal-contact-registration.pdf>

Nutanix製品の登録情報の管理（NX以外）

ご利用いただいている製品の登録情報を管理

- 保守契約の内容（表示のみ）
 - シリアルクリック後、ライセンスなど詳細情報の確認可能

ポータル左上のハンバーガーメニューより、
[Assets] — [Software Support Contracts] から
確認可能

The screenshot shows the Nutanix Support & Insights portal. On the left, a dark sidebar contains a hamburger menu icon (three horizontal lines) which is highlighted with a red box. Below it, the 'Assets' menu item is also highlighted with a red box. A red arrow points from the 'Assets' menu item to the 'Software Support Contracts' item in the expanded sidebar. The main content area displays the 'Assets' page, specifically the 'Software Support Contracts' table. This table is also highlighted with a red box. The table has columns for Serial Number, Software, Cases, Support Contract, Support Contract Start Date, Support Contract End Date, Days to Expiration, and Contract Status. It shows 4 active support contracts.

Serial Number	Software	Cases	Support Contract	Support Contract Start Date	Support Contract End Date	Days to Expiration	Contract Status
				2020-02-28	2021-02-27	Expired	Shipped
				2020-09-08	2021-09-08	Expired	Shipped
				2021-02-02	2022-02-02	27	Shipped
				2021-03-18	2022-03-18	71	Shipped

リモートサポート受信環境ご準備のお願い

エンドユーザー様へのお願い事項

- Nutanixの保守を円滑に進めるために

Nutanixサポートエンジニアがリモート対応するため、どちらか必ずご準備ください。①インターネットに接続可能なPCをご用意頂くことを弊社として強く推奨しております。**どちらかご用意頂けない場合、問題解決まで時間を要するケースがございます。**

(1) : インターネット接続可能なPC

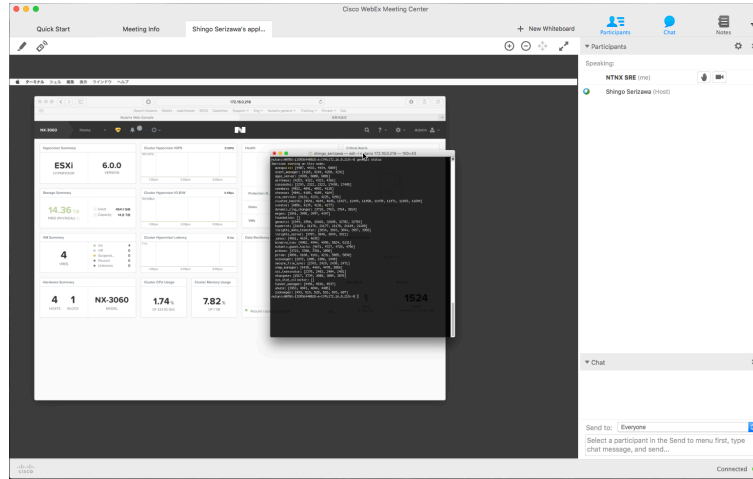
インターネット接続可能なPCの要件

- HTML5 対応のウェブブラウザ (Google Chrome, Firefox, Safari 等が推奨)
- Java JRE
- SSH が利用できるターミナルソフト (Teraterm, Putty 等)
- vCenter のクライアントソフトウェア(WebUI でも可。使用頻度: 低)
- Remote Desktop 環境(使用頻度: 低)
- 問題の内容によっては Wireshark 等追加のソフトウェア (必要な場合は、ケース上にて都度相談)

(2) : 機器に直接接続可能なネットワーク環境の準備

リモートサポート（１）：Webex/Zoomを使用したリモートサポート

- お客様の端末画面を共有していただき、会話をしながら調査を実施



Nutanix
サポートエンジニア



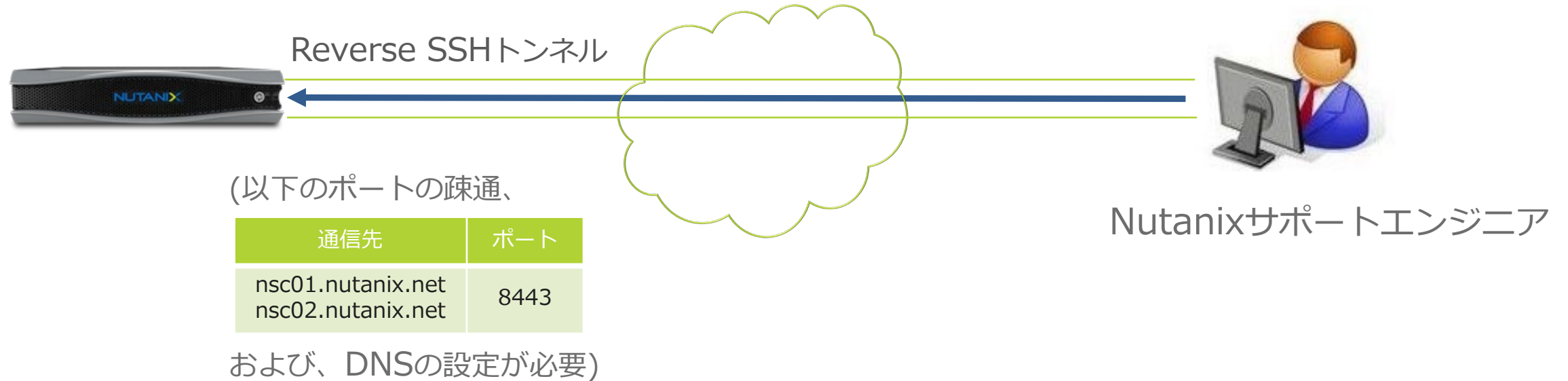
お客様



- お客様の端末画面をお借りしてNutanix機器へアクセス
 - Nutanix機器を外部に接続する必要はありません
- ワンタイムセッション
 - Nutanixサポートから都度ご送付するリンクを元に、お客様に接続・切断を頂くことでセッションが確立・終了
- SSLにて保護された通信
- インタラクティブにその場で確認をしながらスピーディに対応
- 詳細は下記資料でご確認いただけます。
「WebExを使用したリモートサポート」
[WebExを使用したリモートサポート \(nutanix.com\)](https://www.nutanix.com/docs/webex-remote-support)
「Zoomを使用したリモートサポート」
[doc-zoom-remote-support.pdf \(nutanix.com\)](https://www.nutanix.com/docs/zoom-remote-support)

リモートサポート（２）：リモートサポート機能を使用

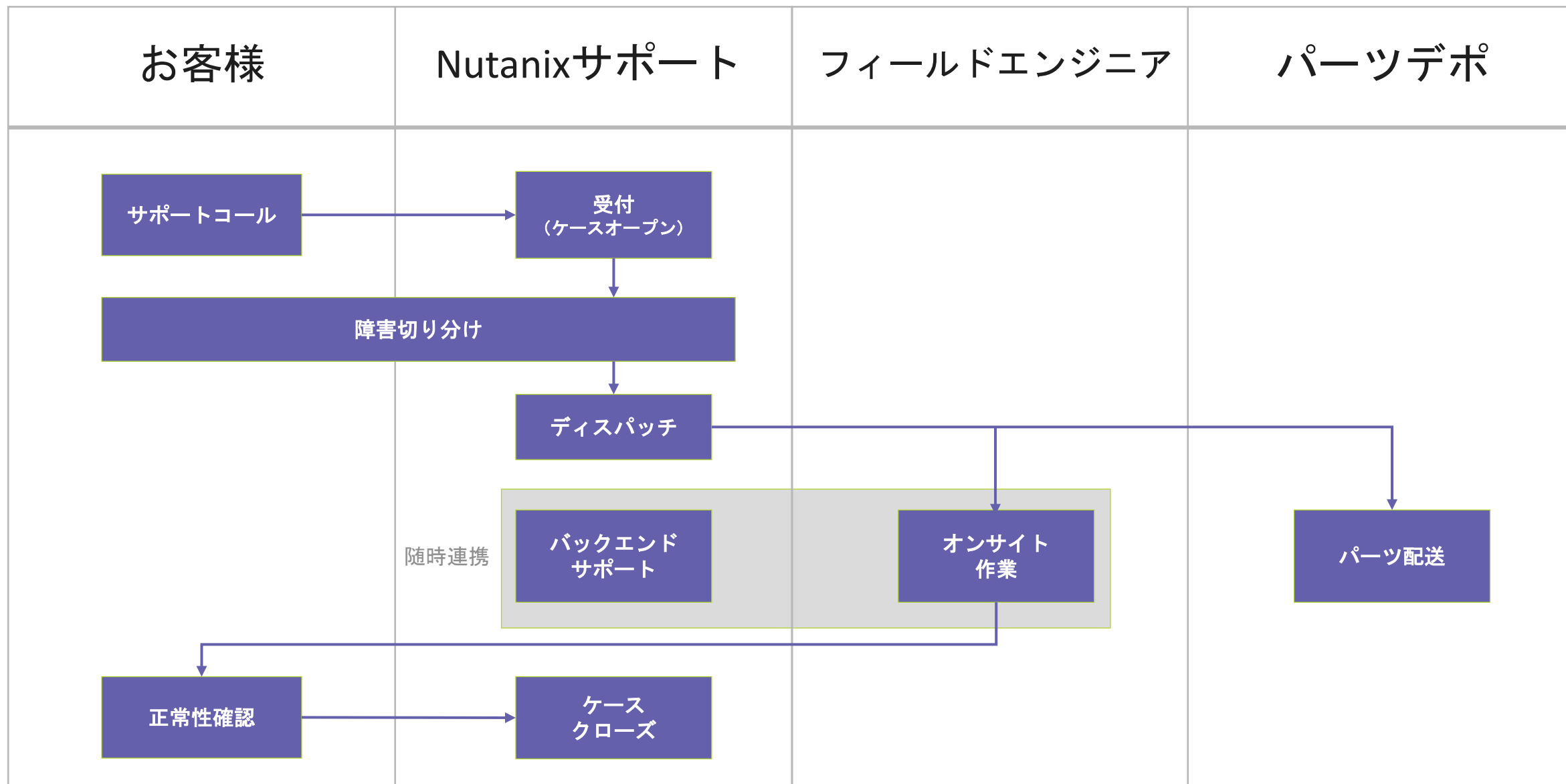
- Nutanixサポートエンジニアが機器へアクセスして直接調査



- 接続時にお客様に機能をオンにさせていただきます。(デフォルトはオフ)
- Reverse SSHを使用してNutanixサポートセンターとのコネクションを確立します。そのコネクションを利用します。

サポートコールの流れ

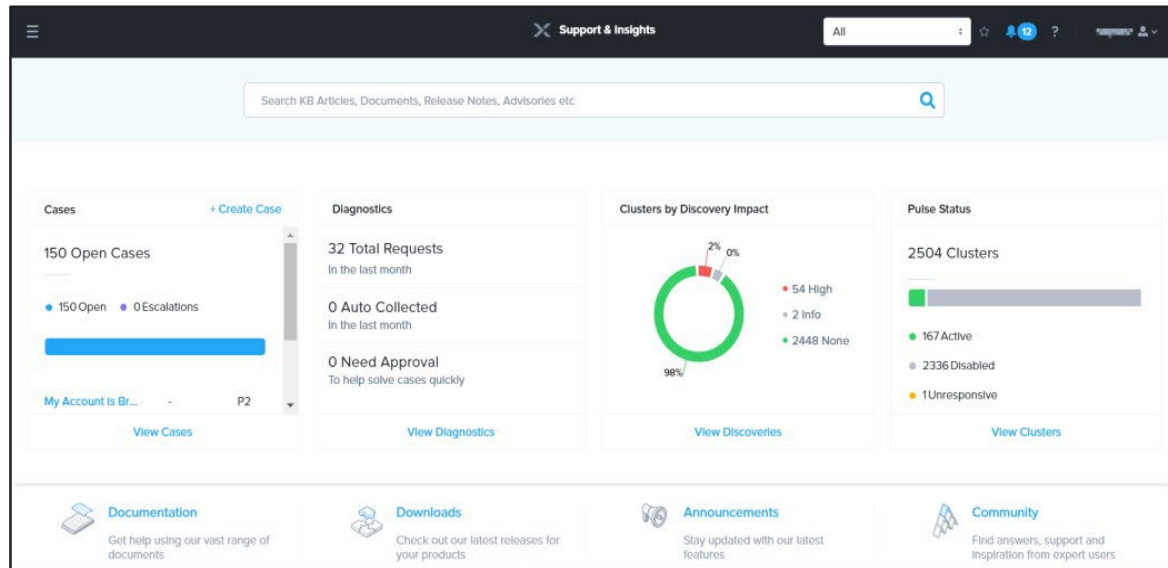
サポートコールのフロー



新規サポートケースのオープン

サポートポータル もしくは お電話にて新規ケースをオープンいただけます

【サポートポータル】



※実際の画面とは異なる可能性があります

【お電話】

日本：0800-500-8456

- Nutanixテクニカルサポートの日本担当につながります
- 詳細はP38を参照ください。

- ・いずれの場合にも、事前にサポートポータルでのユーザアカウントの登録が必要です。
- ・メールでの新規ケースオープンは受け付けておりません。
- ・ユーザー様以外のパートナー様などの企業からお問合せいただく場合、事前にオーソライズド・ドメインの登録が必要です。

サポートポータルからのサポートケース作成

- サポートポータルのトップページ [+ Create Case] より、新規のサポートケースをオープンできます。

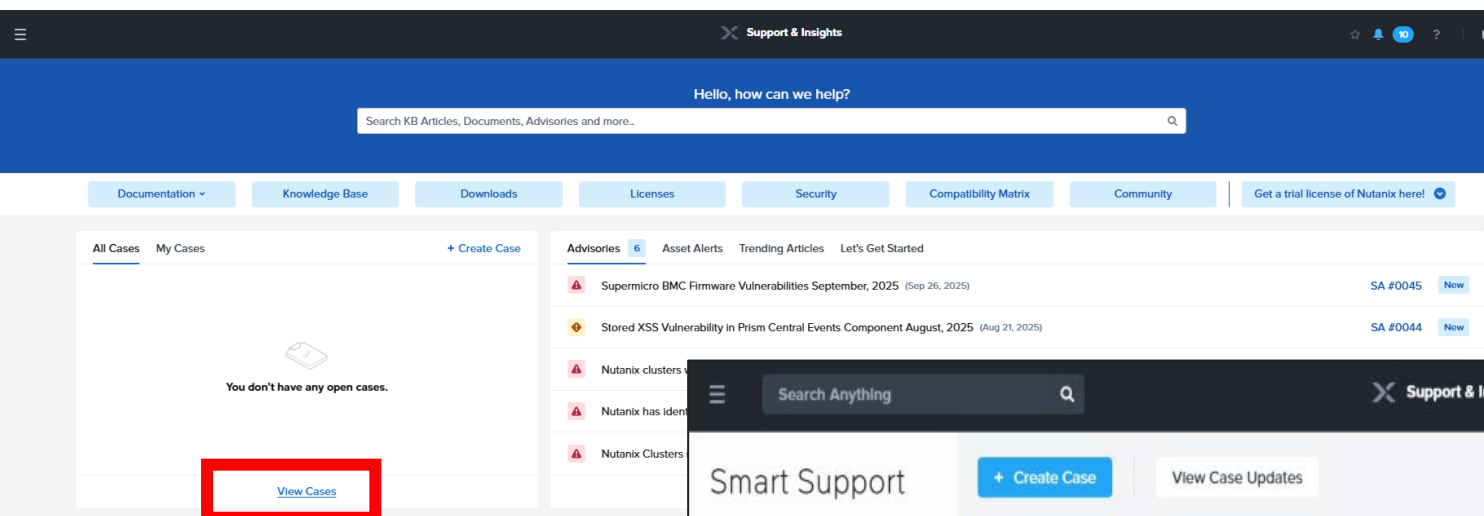
The image shows a screenshot of the Nutanix Support & Insights portal. The top navigation bar includes 'Documentation', 'Licenses', 'Security', 'Compatibility Matrix', and 'Community'. A red box highlights the '+ Create Case' button in the left sidebar. A red arrow points from this button to a detailed view of the 'Case Create' form. The form includes the following fields:

- Product ***: A dropdown menu with a search bar.
- Subject ***: A text input field.
- Issue ***: A dropdown menu with 'Please Select' as the default option.
- Priority * ?**: A dropdown menu with 'Please Select' as the default option.
- Serial Number ***: A text input field with a link 'Find My Serial Number' next to it.

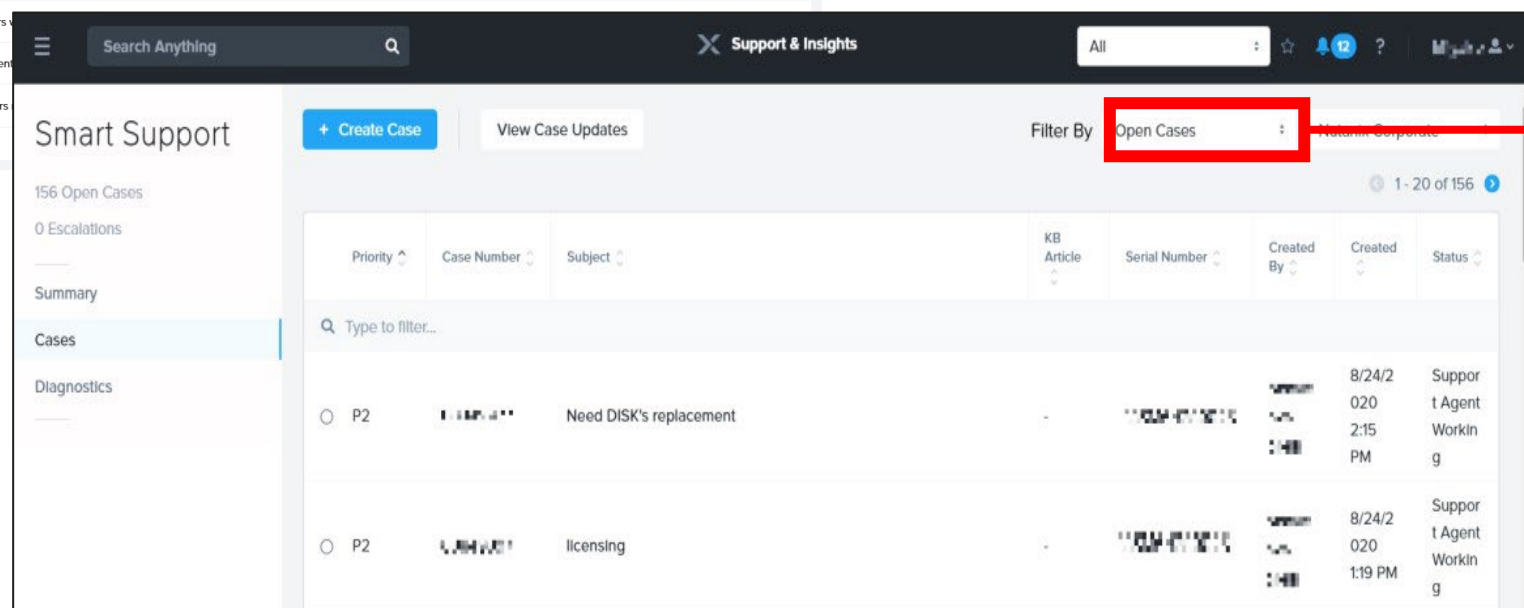
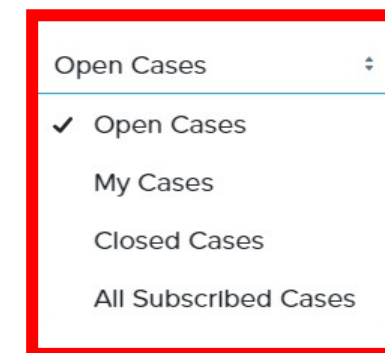
※実際の画面とは異なる可能性があります

既存ケースの管理、確認

- サポートポータルのトップページ [Cases] – [View Cases] より既存のサポートケースを管理できます。



フィルタ機能で
表示するケース
が選択可能



※実際の画面とは異なる可能性があります

サポートケース作成時の入力項目（１）

Case Create

1 Tell us about your issue

2 Recommended Discoveries and Solutions

ClusterSerial NumberSubscription ID*

Find My Cluster

Issue *

Product *

Select

Prism Central

- Serial Number :
HPE DX製品の場合 : Software Registration ID
(Nutanix SW 製品の場合も Software Registration ID)
NX製品の場合 : 機器 (ブロック) のシリアルナンバー

[Find My Serial Number] より検索可能
- Issue : 問題の種別を右記より選択
- Product : プルダウンメニューより選択

項目	説明
Technical Problem	障害・技術的な問題
Question	ドキュメントやプロセス・手順に関する質問
Comment/Feedback	コメントやフィードバック
Scheduled Update/Maintenance	CVMやハイパーバイザーのアップデートやメンテナンス作業時にサポートの支援が必要な場合に選択
RFE	機能拡張のリクエスト。お客様の利便性向上や機能の改善につながる製品の機能拡張に関するリクエスト
Licensing	ライセンスに関する質問や問題
Non Technical Issue	技術的ではない問題
Billing	Product が Xi シリーズの時のみ表示、Billingに関する問題

サポートケース作成時の入力項目（2）

Subject *

Priority * ?

Select

- Subject : ケースの題名（日本語入力化）※実際の画面とは異なる可能性があります
- Priority : 重要度を下記より選択

優先度	指針	具体例
P1	緊急事態。システムを利用することができず、業務が停止している。 製品は現在正常に機能していない。すべてのデータを利用することができない、またはデータの損失問題が発生している場合。	障害によるクラスターサービスの停止または、ユーザーの業務が停止している状態のみ選択。 （甚大な影響が出る場合）
P2	重大。システムは利用できるが、業務に直接影響を与える問題が発生している。業務への影響範囲が大きい。	ノードにおける 1 ノード障害など、クラスターサービスは停止して折らず業務は継続できているが、クリティカルな状態の場合に選択。 （急ぎで対応が必要な場合）
P3	標準。システムには時々問題が発生し、問題の解決が必要だと特定されたが、問題は業務に大きな影響をもたらしていない。業務への影響範囲が小さい。	障害が出ているが、直接的にクラスターサービスの稼働やユーザー業務への影響がない場合に選択 （ある程度待つことが出来る障害）
P4	低い。ドキュメント、プロセスまたは手順に関する質問。 情報提供等に関する一般的なリクエスト。	事前の作業調査やなど、優先度合いの低い物。 オーソライズド・ドメインの依頼も P4 で行う。 （回答まで、余裕を持って対応出来るもの）
RFE	機能拡張のリクエスト。 お客様の利便性向上や機能の改善につながる製品の機能拡張に関するリクエスト。	機能要望等に利用 （直接の回答はもらえないリクエスト時に利用

サポートケース作成時の入力項目（3）

Hypervisor Type *

Select

Prism Central Version *

Select

- Hypervisor Type : 下記より選択
- AOS(NOS) Version : 下記より選択

※実際の画面とは異なる可能性があります

Hypervisor Type *

Select

AHV
ESXi
Hyper-V
KVM
Xenserver
NA - No Hypervisor provided

AOS (NOS) Version * ?

Select

7.3.1
7.3.0.7
7.3.0.6
7.3.0.5
7.3.0.1
7.3
7.1.1
7.1

サポートケース作成時の入力項目（4）

Problem Description *



Attach Files ?

Choose Files

- Problem Description : 障害や問題、質問の詳細を入力日本語入力可
- Attach Files : ログファイルやスクリーンショットなどの添付したいファイルがある場合に選択

サポートケース作成時の入力項目（5）

Contact Details ? [Assign to Others](#)

Name * Email Id * Phone Number *

Nutanix Team DIS [REDACTED]@pc-daiwabo.co.jp +81 [REDACTED]

Country *

Japan

Additional User Notification (up to 3 email addresses, comma separated)

< Back [Ask the community](#) **Next**

- Additional User Notification : 本ケースのメールの連絡先として追加したいアドレスがある場合に入力。カンマ区切りで最大メールアドレスまで可
- Submit : 入力が終わったら [Next] ボタンを押すとケースが作成される

お電話でのサポートケース作成

日本：0800-500-8456

※事前にサポートポータルユーザアカウント登録が必要です

→日本語のアナウンスが流れます。

- 日本語をご希望の方は 1 を押してください。（英語を希望する場合は 2）
- 既存のケースは 1 を、新規のお問い合わせは 2 を押してください。
- （既存ケース）0 を含めたケース番号を入力して最後に を押してください。
- （新規ケース）優先度 1 のシステムダウンの場合は 1 を、そのほかの場合は 2 を押してください。

→日本語が話せるサポートエンジニアにつながります。

→現在のサポート契約状況を確認、お問い合わせ内容をお伺いしてケースを作成します。

(※)以下の情報をお伝えください

- 会社（企業）名
- お客様の氏名（フルネーム）
- Nutanixのアプライアンス(ブロック)のシリアル番号
または、ソフトウェアチョイスの SW Registration ID
- お客様の電話番号
- お客様のメールアドレス
（サポートポータルユーザとして登録済みのメールアドレス）
- 業務停止、システムダウン、データロスを行った業務に著しい影響を与える問題であるか否か（優先度1か否か）
- サポートケースの主題：＜問題／現象の簡単な説明＞
- サポートケースの説明：＜問題の詳細な説明＞

ケース作成後のハンドリング

ケースを担当するサポートエンジニア（SSR）からご連絡が参ります。

お客様はポータル、またはメールにてご返信ください。

 back to your cases

EditEscalateResolveSubscribe

How can I download Calm

Description

The customer cluster does not have access to Internet. The AOS is 10.5.2. How can I download the latest version of Calm and deploy it in Prism Central?

By  on May 7th 2019, 8:38:58 pm

reply

Subject: RE: NTNIX Case #  P2 - Critical | How can I download Calm [ref: ]

Hello Mathew, You can enable the CALM using the following article.<https://portal.nutanix.com/#/page/docs/details?targetId=Prism-Central-Guide-Prism-v510:mul-calm->

※実際の画面とは異なる可能性があります

ケースクローズ

下記のいずれかの状態にてケースクローズとなります

- オープン時にご報告いただいた問題が解決し、お客様からクローズのご了承をいただいた場合。
- お客様からの情報待ちの状態で 2 週間経過（期間中に 2 回の状況伺いをNutanixから実施）一旦クローズしたケースで進展（再現待ちの事象が発生など）があった場合には、クローズしたケースの再オープンもしくは新規ケースにて対応します。

問題が最終的に解決されていない場合でも、お客様への事前連絡と同意によりケースをクローズする場合があります。

3 ライセンス適用の流れ

ライセンス適用について

弊社Foundation作業ではライセンス適用作業は実施しておりません。

以下のマニュアル（P.27～）をご参照いただき、ライセンスの取得、適用をお願いします。

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-licensing.pdf>

自動登録の場合

Prism Centralにて Admin Center > ライセンス

The screenshot shows the Prism Central Admin Center interface. The left sidebar contains navigation links: マイアプリ, マーケットプレイス, プロジェクト, IAM, LCM, ライセンス, and 設定. The main content area is titled 'Licensing' and shows 'All Clusters' and 'Applied Licenses' tabs. A red box highlights the 'Manage All Licenses' button. A blue callout bubble points to it with the text 'Manage ALL Licensesをクリックします'. Below the button, there is a table with columns: Cluster Name, UUID, License Entitlement, Earliest Expiration Date, and Violations. The table shows one cluster named 'AFCcluster'.

Admin Center

Licensing

LM.2025.2

All Clusters Applied Licenses

Portal Connection

Manage All Licenses

Actions

Manually Manage Licenses

View License Details

All Clusters

Filter

Viewing 1/1 clusters

1 - 1 of 1 20 rows

Cluster Name	UUID	License Entitlement	Earliest Expiration Date	Violations
AFCcluster			None	None

1 - 1 of 1 20 rows

サポートページのライセンスポータルへリダイレクト 必要なライセンスを選択します。

Manage Licenses Tutorials X

1 Select Licenses 2 Review and Finish

Select all the product licenses you want to apply to your environment. When done, click Next.

Filter by product

All Product Licenses

NCI (Nutanix Cloud Infrastructure)

NCI Ultimate

Build private and hybrid clouds with Kubernetes integration, complete DR capabilities, secured with encryption and microsegmentation

[Select Licenses](#)

NCM (Nutanix Cloud Manager)

NCM Ultimate

Supports complex app automation, security capabilities, app discovery, and policy workflows

[Select Licenses](#)

Are any of your clusters deployed in one of the listed countries below?
Armenia, Belarus, Kazakhstan, Kyrgyzstan and Russia.
If yes, software encryption is prohibited in those countries.

Yes No

Next

Select Licenseをクリックします。

内容を確認し、適切な方をクリックします。

紐づけるClusterを選択します。

Selecting NCI Ultimate

×

Select Clusters for which you want to apply NCI Ultimate licenses. The earliest expiring licenses will be applied for the clusters.

Total License Balance : ● 280 cores

List of Clusters 1/1 selected [Why some clusters are not visible?](#)

Advanced Licensing

☒ Cluster Name	Cluster UUID	Cluster Capacity	Applied Licenses	Add-on Licenses
🔍 Type to filter...				
☒ AFCluster		72 cores	None	None

クリック

Cancel

Save

※NUSの場合 容量を変更し、紐づけるClusterを選択します。

×

Selecting NUS Pro

Select Clusters for which you want to apply NUS Pro licenses. The earliest expiring licenses will be applied for the clusters.

License Quantity for NUS Pro

-

1

+

Total License Balance: • 91 TiB

List of Clusters

0/1 selected

[Why some clusters are not visible?](#)

Advanced Licensing

☐ Cluster Name	Cluster UUID	Cluster Capacity	Applied Licenses	Add-on Licenses
Type to filter...				
☐ AFCluster			+ NCM Ultimate + NCI Ultimate	None

クリック

容量を変更

Cancel

Save

内容を確認して、Confirmをクリックします。

Manage Licenses

Tutorials

X

1

Select Licenses

2

Review and Finish

Does everything look good? If yes, click Confirm to download the license summary file.

The following is a summary of licenses that will be updated on your cluster.

NCM

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NCM Ultimate	72 cores	2026-03-19	Reserving

NCI

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NCI Ultimate	72 cores	2026-03-19	Reserving

NUS

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NUS Pro	Sharing 10 TiB	2026-03-31	Reserving

Back

Confirm

Prism Centralへリダイレクト

ライセンスが適用されるまで、数分待ちます。

Successfully applied licenses. と表示されたら適用完了です。

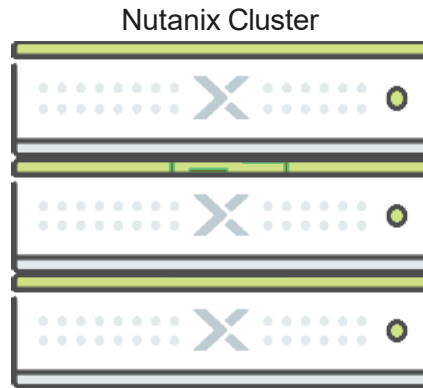
The screenshot shows the Prism Central Admin Center interface. The top navigation bar includes the 'Admin Center' dropdown, a search bar with 'Licensing', and user information 'admin'. The left sidebar lists navigation options: 'マイアプリ', 'マーケットプレイス', 'プロジェクト', 'IAM', 'LCM', 'ライセンス', and '設定'. The main content area is titled 'Licensing' and shows a green success message: 'Successfully applied licenses.' with a close button. Below this, the 'Applied Licenses' tab is active, displaying a table of clusters. The table has columns for 'Cluster Name', 'UUID', 'License Entitlement', 'Earliest Expiration Date', and 'Violations'. One cluster, 'AFCluster', is listed with the following details:

Cluster Name	UUID	License Entitlement	Earliest Expiration Date	Violations
AFCluster	[Redacted]	NUS Pro NCI Ultimate NCI Security NCM Ultimate	19 Mar, 2026	None

手動登録の場合

お客様に行っていただくライセンス適用作業

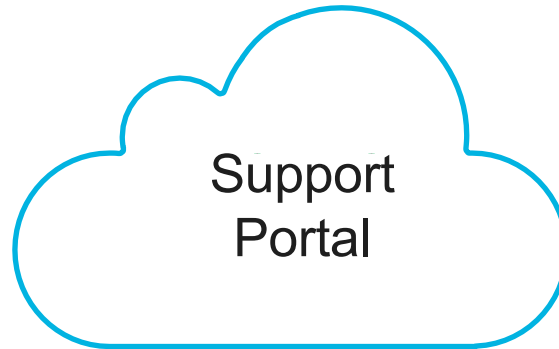
Step 1. ご使用のPrism Central
から対象クラスターの
CSFファイルを生成



Step 2. CSFファイルを
サポートポータルにアップロードし、
LSFファイルを生成



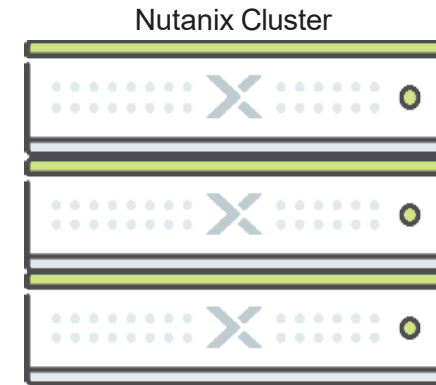
CSF
(Cluster Summary File)



Step 3. LSFファイルをご
使用のクラスターに適用



LSF
(License Summary File)



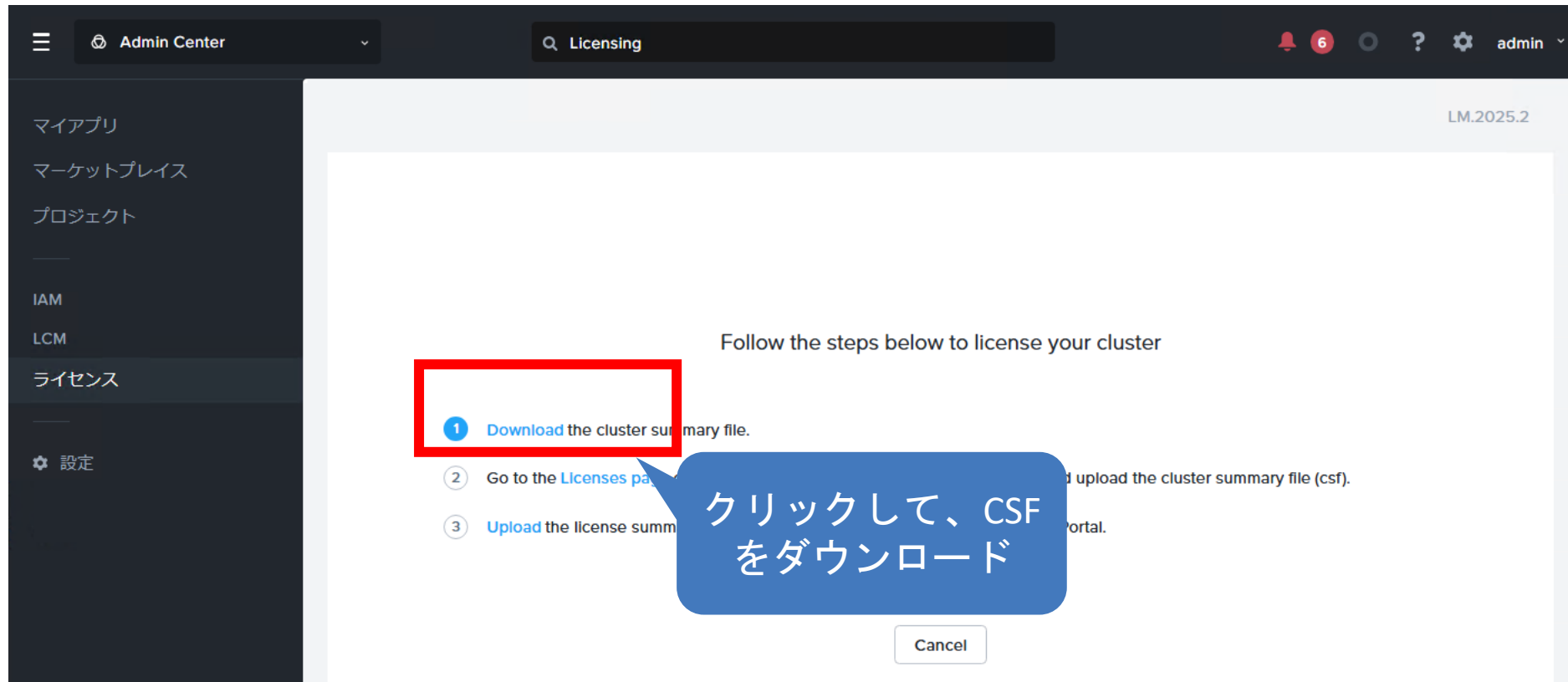
Prism Centralにて Admin Center > ライセンス

The screenshot displays the Prism Central Admin Center interface. The left sidebar contains navigation links: マイアプリ, マーケットプレイス, プロジェクト, IAM, LCM, ライセンス (selected), and 設定. The top header shows 'Admin Center', a search bar with 'Licensing', and user information 'admin'. The main content area is titled 'Licensing' and includes tabs for 'All Clusters' and 'Applied Licenses'. A 'Portal Connection' toggle is visible. Below the tabs, there are buttons for 'Manage All Licenses', 'Actions', 'Manually Manage Licenses' (highlighted with a red box and a blue callout bubble saying 'クリック'), and 'View License Details'. The 'All Clusters' section shows 'Viewing 1/1 clusters' and a table with the following data:

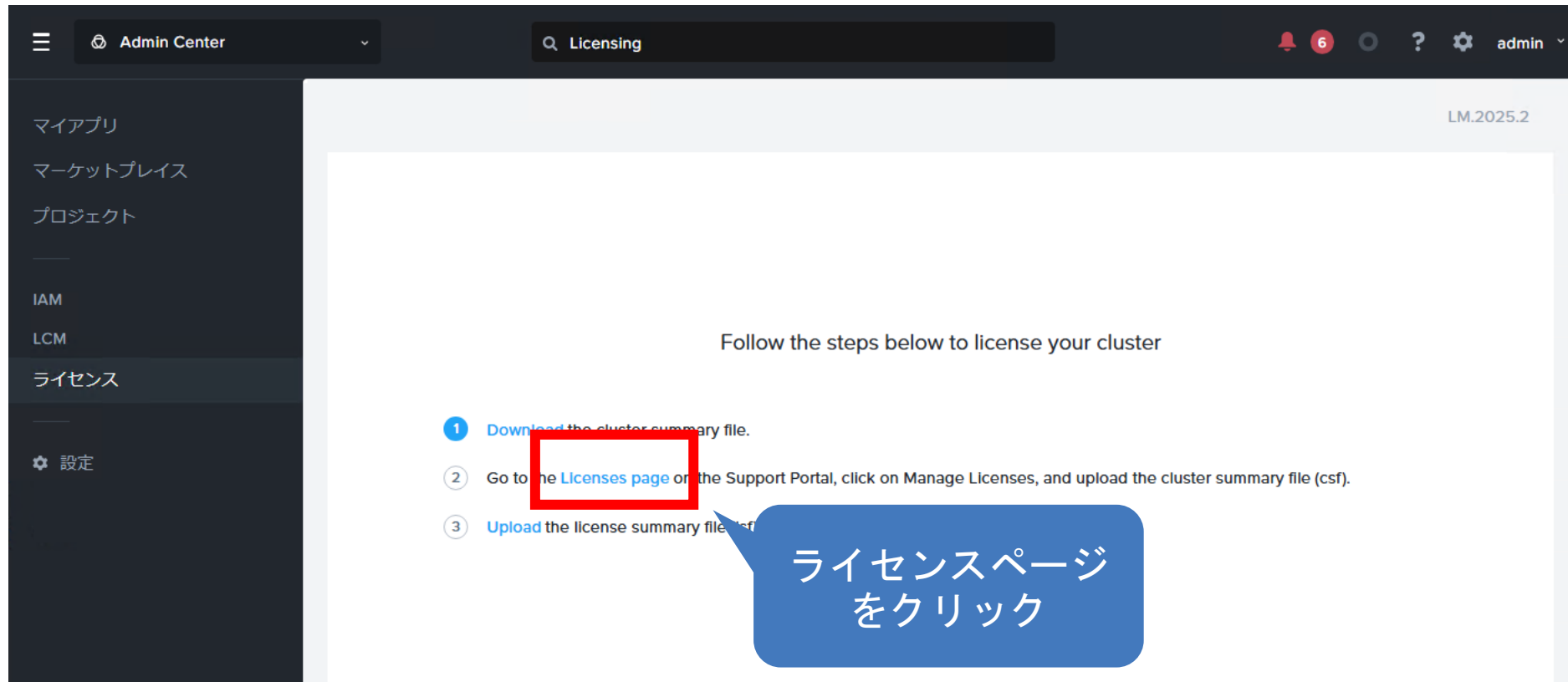
Cluster Name	UUID	License Entitlement	Earliest Expiration Date	Violations
AFCcluster	[REDACTED]		None	None

At the bottom of the table, there is a search bar 'Type anything to search' and pagination controls showing '1 - 1 of 1' and '20 rows'.

Prism Centralにて



Prism Centralにて



Support Portalにて

The screenshot shows the Nutanix Licensing Support Portal. The top navigation bar includes a search bar, the 'X Licensing' logo, and user information. The left sidebar lists navigation options: 'Licenses', 'Summary', 'License Inventory', and 'Non-Production Licenses'. The main content area displays the 'Manage Licenses' dropdown menu, which is highlighted with a red box. Below it, the 'Prism Central / Prism Element' option is also highlighted with a red box. A blue callout bubble points to this option with the text: 'Manage Licensesをクリックし、Prism Central/Prism Elementを選択'.

Manage Licenses ▾

Prism Central / Prism Element

Manage NAI/NKP License

NCI

Tier	Used / Total	Metric
NCI Ultimate	80/360	cores

NCM

Tier	Used / Total	Metric
NCM Ultimate	80/360	cores

Support Portalにて

Manage Licenses

1

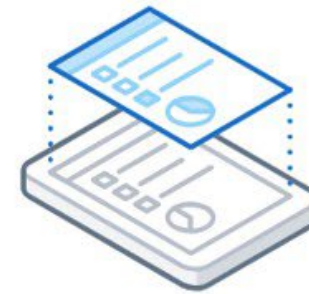
Upload Cluster Information

2

Select Licenses

3

Review and Finish



Summary File

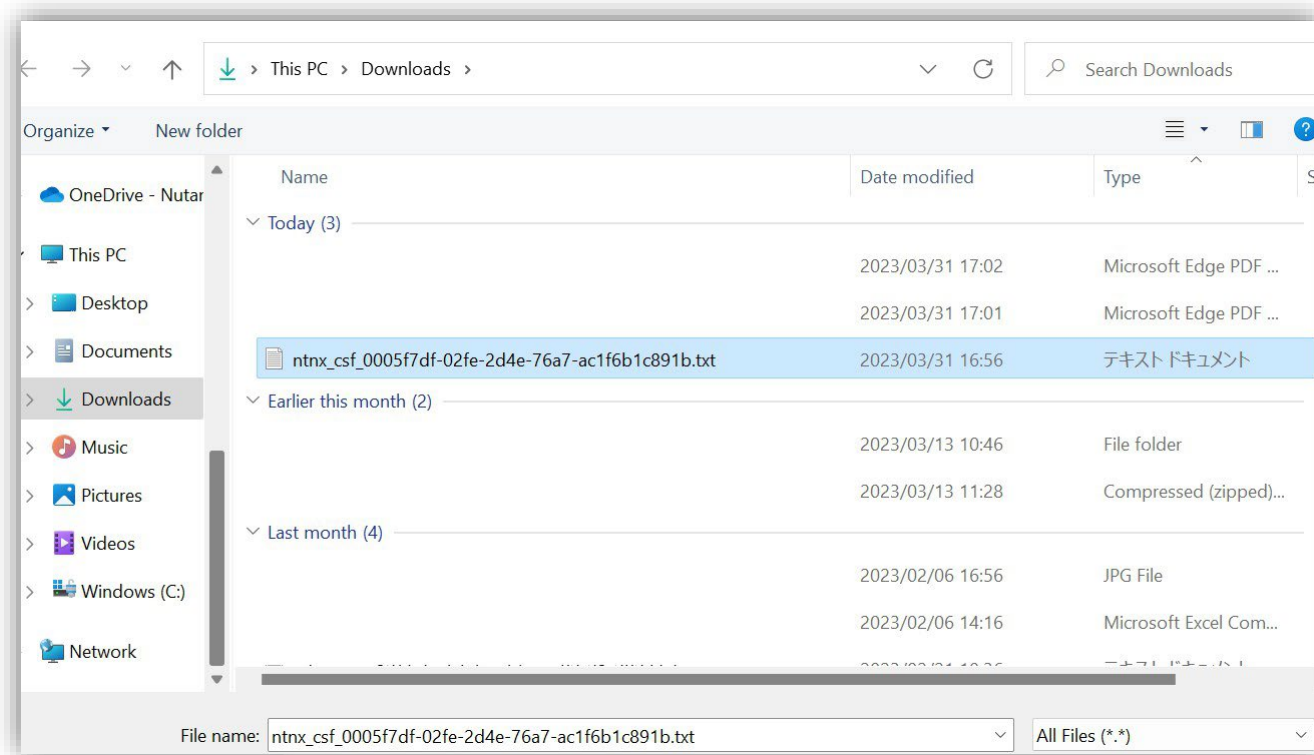
This is the file you downloaded from Prism Central or Prism Element. This file has information needed to license your cluster on va

Upload File

Dark Site

クリック
CSFをアップロード

Support Portalにて



ation 2 Select Licenses 3 Review and Finish



Summary File

This is the file you downloaded from Prism Central or Prism Element. This file has information needed to license your cluster on va

Upload File

Dark Site

クリック
CSFをアップロード

Support Portalにて

Manage Licenses Tutorials X

✓ Upload Cluster Information 2 Select Licenses 3 Review and Finish

Select all the product licenses you want to apply to your environment. When done, click Next.

Filter by product

All Product Licenses

NCI (Nutanix Cloud Infrastructure)

NCI Ultimate

Build private and hybrid clouds with Kubernetes integration, complete DR capabilities, secured with encryption and microsegmentation

Select Licenses

Are any of your clusters deployed in one of the listed countries below?
Armenia, Belarus, Kazakhstan, Kyrgyzstan and Russia.
If yes, software encryption is prohibited in those countries.

Yes No

NCM (Nutanix Cloud Manager)

Next

Select Licenses
をクリック

クリック

紐づけるClusterを選択します。

Selecting NCI Ultimate

×

Select Clusters for which you want to apply NCI Ultimate licenses. The earliest expiring licenses will be applied for the clusters.

Total License Balance : ● 280 cores

List of Clusters 1/1 selected [Why some clusters are not visible?](#)

Advanced Licensing

☒ Cluster Name	Cluster UUID	Cluster Capacity	Applied Licenses	Add-on Licenses
🔍 Type to filter...				
☒ AFCluster		72 cores	None	None

クリック

Cancel

Save

※NUSの場合 容量を変更し、紐づけるClusterを選択します。

×

Selecting NUS Pro

Select Clusters for which you want to apply NUS Pro licenses. The earliest expiring licenses will be applied for the clusters.

License Quantity for NUS Pro

-

1

+

Total License Balance: • 91 TiB

List of Clusters

0/1 selected

[Why some clusters are not visible?](#)

Advanced Licensing

☐ Cluster Name	Cluster UUID	Cluster Capacity	Applied Licenses	Add-on Licenses
Type to filter...				
☐ AFCluster			+ NCM Ultimate + NCI Ultimate	None

Cancel

Save

容量を変更

クリック

内容を確認して、Confirmをクリックすると、LSFファイルがダウンロードされます。

Manage Licenses

Tutorials

×

✓ Select Licenses

2 Review and Finish

Does everything look good? If yes, click Confirm to download the license summary file.

The following is a summary of licenses that will be updated on your cluster.

NCM

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NCM Ultimate	72 cores	2026-03-19	Reserving

NCI

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NCI Ultimate	72 cores	2026-03-19	Reserving

NUS

Cluster	License Tier	Quantity	Earliest Expiration Date	License Status
AFCluster	NUS Pro	Sharing 10 TiB	2026-03-31	Reserving

Back

Confirm

ダウンロード完了です。

Manage Licenses

Tutorials

✓ Upload Cluster Information

✓ Select Licenses

✓ Review and Finish

✓ Your license summary file has been successfully downloaded to your computer.

Almost done! To complete licensing, you still need to perform the following actions:

1

License Prism Central Clusters

- Return to the licensing page on your Prism Central
- Upload the license summary file that was just downloaded

Done

Prism Centralにて

Admin Center

Q Licensing

6

admin

LM.2025.2

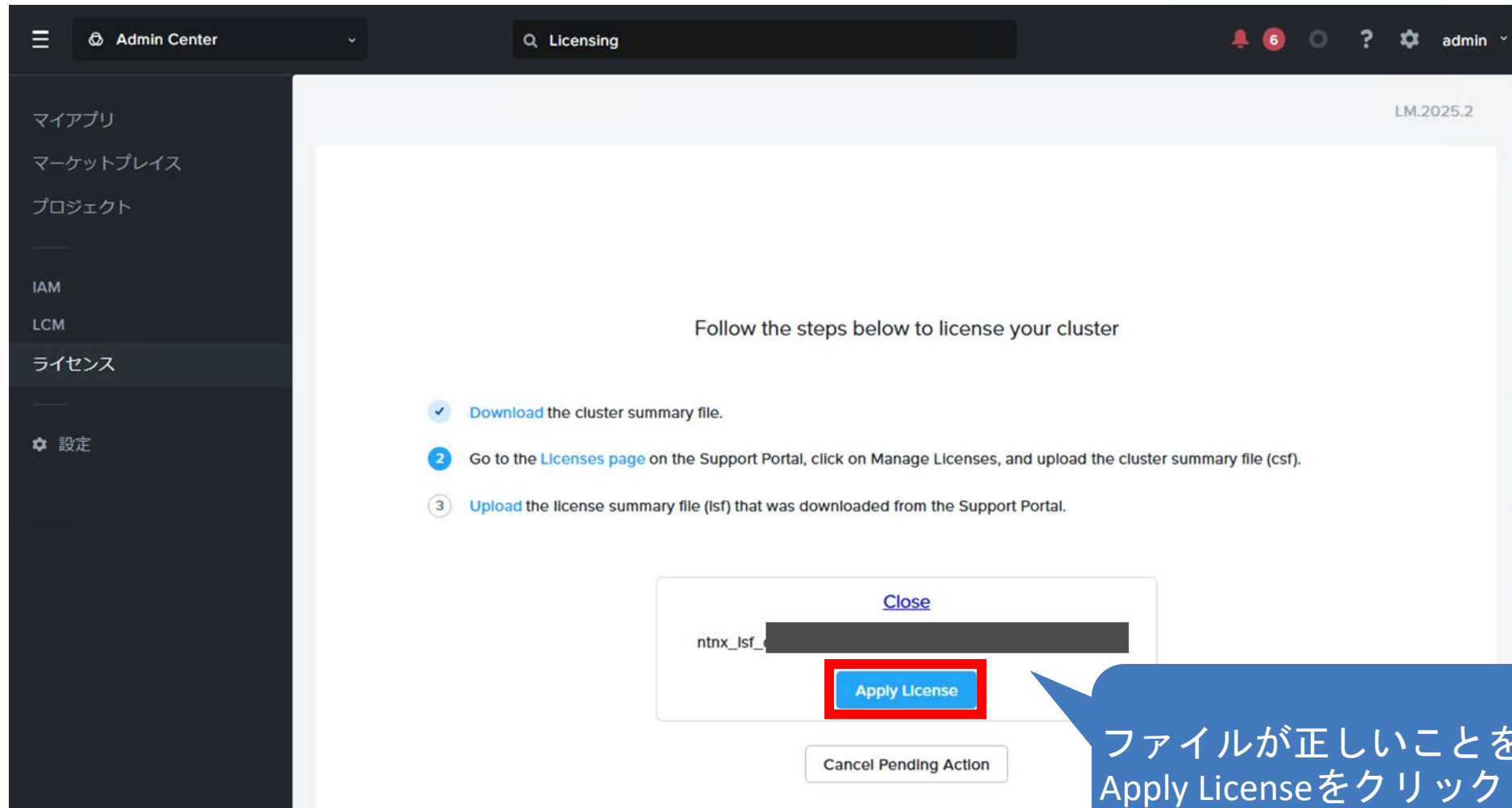
マイアプリ
マーケットプレイス
プロジェクト
IAM
LCM
ライセンス
設定

Follow the steps below to license your cluster

- 1 Download the cluster summary file.
- 2 Go to the [Licenses page](#) on the Support Portal, click on Manage Licenses, and upload the cluster summary file (csf).
- 3 Upload the license summary file (lsf) that was downloaded from the Support Portal.

先ほどダウンロードした、LSF
ファイルをアップロードします。

Prism Centralにて



ファイルが正しいことを確認し、
Apply Licenseをクリックします。

Prism Centralにて 適用されたライセンスを確認します。

The screenshot shows the Prism Central Admin Center interface. The left sidebar contains navigation links: マイアプリ, マーケットプレイス, プロジェクト, IAM, LCM, ライセンス (highlighted), and 設定. The top header shows 'Admin Center', a search bar with 'Licensing', and user information 'admin'. The main content area is titled 'Licensing' and includes tabs for 'All Clusters' and 'Applied Licenses'. A 'Portal Connection' toggle is visible. Below the tabs are buttons for 'Manage All Licenses', 'Actions', 'Manually Manage Licenses', and 'View License Details'. The 'All Clusters' section shows 'Viewing 1/1 clusters' and a table with columns: Cluster Name, UUID, License Entitlement, Earliest Expiration Date, and Violations. The table contains one entry for 'AFCluster' with a redacted UUID, entitlements 'NUS Pro', 'NCI Ultimate', 'NCI Security', and 'NCM Ultimate', an expiration date of '19 Mar, 2026', and 'None' violations.

Admin Center

Licensing

admin

LM.2025.2

All Clusters Applied Licenses

Portal Connection

Manage All Licenses Actions Manually Manage Licenses View License Details

All Clusters Filter

Viewing 1/1 clusters 1 - 1 of 1 20 rows

Cluster Name	UUID	License Entitlement	Earliest Expiration Date	Violations
AFCluster	[REDACTED]	NUS Pro NCI Ultimate NCI Security NCM Ultimate	19 Mar, 2026	None

1 - 1 of 1 20 rows

Nutanixサブスクリプション更新
満了日90日前までの更新意思確認徹底について

Nutanixサブスクリプション更新 満了日90日前までの更新意思確認徹底について

Nutanix製品およびサービスは、<https://www.nutanix.com/eula/>に記載されている「NUTANIX LICENSE AND SERVICES AGREEMENT」（EULA)に基づき提供されます。
<https://www.nutanix.com/ja/legal/eula>
(ブラウザ機能で和訳してご確認ください)

EULA 内、項13.2に「自動更新」に関する表記がございます。

13. 期間および終了。

13.1. 契約期間本契約は、本第13条に従って終了するまで有効に存続します。

13.2. サブスクリプションの更新。 お客様のソフトウェア、サポートサービス、およびクラウドサービスのサブスクリプションは、前回のサブスクリプション期間と同じ期間、または当事者が書面で合意したその他の期間に自動的に更新されます。お客様は、サブスクリプション期間終了の90日前までに書面で当社に通知することにより、自動更新をキャンセルできます。お客様からキャンセル通知がない限り、お客様は更新サブスクリプション期間の開始前に有効な注文書を提出することに同意し、当社または当社のパートナーは、該当する料金をお客様に請求する権利を有します。お客様がソフトウェア、サポートサービス、およびクラウドサービスのサブスクリプションを適時に更新しなかった場合、以前のサブスクリプション期間の終了時から遡及して計算された継続使用料と、将来の期間に対して発生する料金が発生します。

Nutanixサブスクリプションライセンスの発注形態は、更新注文書発行が無くとも自動的に更新される「自動更新」型ではなく、更新都度注文書を発行いただく「都度更新」型ではございますが、サブスク更新をせずに解約される場合は、満了日90日前までに、書面（エンドユーザーからのメール文面の転送）で、Nutanixリニューアルチームに伝えることとされております。

上記記載につきまして、2025/12/10にNutanixリニューアルチームより注意喚起がございました。

従来はそこまで厳しくみられることはございませんでしたが、

昨今、解約済のお客様がNutanix製品を継続使用されているケースが見受けられているとのことで、更新意思の確認運用が厳密になってきております。

ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

上記13.2以外にも、EULA内容はエンドユーザー様にご同意いただく事項となっております。

ご確認いただけますようお願い申し上げます。

参考リンク

1 サポートポータルユーザー登録について

製品ドキュメントの閲覧やソフトウェアのダウンロードにはサポートポータルへのログインが必要になります。ログインアカウントをお持ちでない場合は、以下のマニュアルをご参照いただき、アカウントの作成をお願いします。

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-support-portal-user-account.pdf>

2 オーソライズド・ドメインについて

Nutanix機器を保有するエンドユーザー様の代理で販売店様、保守会社様がサポートポータルへアクセスする場合は、エンドユーザー様によるオーソライズド・ドメインの申請が必要になります。詳細は以下のマニュアルをご参照ください。

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-support-portal-authorized-domain.pdf>

3 ライセンス適用について

弊社Foundation作業ではライセンス適用作業は実施しておりません。

以下のマニュアルをご参照いただき、ライセンスの取得、適用をお願いします。

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-licensing.pdf>

4 ハイパーバイザー、CVMのパスワードについて

ハイパーバイザー、CVMの管理者アカウントのパスワードがデフォルトの場合、アラートが生成されることがあります。デフォルトのパスワードから変更される手順につきましては、以下のナレッジをご参照ください。

<https://portal.nutanix.com/kb/6153>

5 Nutanix社への問い合わせについて

Nutanix社へ技術的な問い合わせをする際は、サポートポータルまたは電話からサポートケースをオープンする必要があります。

具体的な手順については以下のマニュアルをご参照ください。 ※いずれの問い合わせ方法でも、事前にサポートポータルユーザー登録が必要です

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/doc-support-portal-case-management.pdf>

1 Nutanixワールドワイドサポートプログラムガイド

<https://www.nutanix.com/content/dam/nutanix/ja/documents/support/wp-worldwide-support-program-guide-jp.pdf>

2 Nutanixサポートドキュメント（操作マニュアル）

<https://www.nutanix.com/jp/support-services/product-support/support-documentation>

3 Prismコンソールガイド

https://portal.nutanix.com/page/documents/details?targetId=Web-Console-Guide-Prism-v7_3:Web-Console-Guide-Prism-v7_3