



## 仮想環境での CA サポートについて

日本語版改訂日:2010年6月18日

CA は常に変化するお客様の多様なニーズに応えられるよう、継続的な努力を行っております。CA 製品はエンタープライズ IT を構成する主要な数多くのプラットフォーム、オペレーティング システム、およびアプリケーションをサポートし、その管理を行っております。

CA 製品をお使いいただいている多くのお客様では、アプリケーションおよびオペレーティング システムを仮想環境で稼働させ、利用されています。また、さまざまな Windows、UNIX、Linux 環境を用意するため、弊社開発部門やサポート部門でも広範囲で仮想環境を利用しています。これにより、お客様により良いサポートを提供するための柔軟性と生産性を高めることが可能になっています。

一般的に、CA 製品は仮想環境でも問題なく稼働しますが、見つかった特定の問題は、製品ドキュメントに記載しております。しかしながら、CA では仮想環境におけるすべての設定に関して弊社製品の品質保証テストを行ってはおけません。また、お客様固有の設定についての稼働保証は行っておりません。

本文書は、下記エンタープライズ クラスの仮想プラットフォームとそれに付随するデータベースに適用されますが、それらに限定されるものではありません。

- HP HP-UX vPars
- IBM AIX LPAR
- Microsoft Windows Virtual Server
- Microsoft HYPER-V
- Sun Microsystems Ldoms
- VMware ESX
- Citrix XenServer

仮想環境で発生する製品の問題を迅速に解決し、原因究明を円滑に行うために、CA では仮想環境での使用をサポートする製品に対し、以下の通り基本的なガイドラインを定めております。

- 原則として、仮想化ソフトウェアの現行 GA バージョンおよびその 1 つ前のメジャー バージョンのみをサポート対象としています。CA 製品によっては、製品マニュアル及び互換性情報に特定のバージョンを記載しているものもあります。
- 仮想環境で実行するアプリケーションおよびオペレーティング システム(カーネルを含む)のバージョン、設定はすべて、その製品バージョンで稼働保証されている必要があります。製品の互換性情報(Compatibility Matrix)を確認するには、[CA Support Online](#) をご参照いただくか、サポート アベイラビリティ マネージャまでお問い合わせください。

- お客様は、仮想マシンおよびアプリケーションを、関連する仮想プラットフォームで適切に設定する責任を負います。
- CA 製品をインストールする前に、以下のドキュメントをご確認ください。
  1. Timekeeping in VMware Virtual Machines:  
[http://www.vmware.com/pdf/vmware\\_timekeeping.pdf](http://www.vmware.com/pdf/vmware_timekeeping.pdf)
  2. マイクロソフト以外のハードウェア仮想化ソフトウェアでマイクロソフトのソフトウェアを実行する場合のサポートポリシー:  
<http://support.microsoft.com/kb/897615/ja>
- CA は、お客様がサポートに連絡される前に仮想環境外で問題を再現させることを要求しませんが、仮想化という要因に影響されない環境で、特定の問題の診断、トラブルシューティングを行っていただくことを要請する場合があります。この要請は、問題の原因が仮想環境に直接起因すると考えられる場合に行われます。
- 仮想環境で機能的な問題が起きることは稀ですが、パフォーマンスおよび容量に関する問題は比較的多く報告されています。特に、高度なチューニングを推奨されている専用システムを展開するエンタープライズ クラスのアプリケーションで問題が起きる場合があります。この類の問題を診断する場合に、他のアプリケーションおよび物理システム リソースと競合する仮想オペレーティング システム インスタンスの使用を停止する場合や、仮想環境をすべて取り除く必要がある場合があります。パフォーマンスに関する注意事項や仮想環境特有の設定に関する提案については、[Virtualization Best Practices](#) をご参照ください。
- CA サポートは(CA がサポートする仮想環境での CA 製品の)問題の根本原因が CA あるいはサード パーティ ベンダーの問題によるものかを特定できない場合、迅速な問題解決を図るために、お客様に仮想化ソフトウェア及びその他必要なベンダーに対して、サポート Issue のオープンを依頼する場合があります。これにより、CA、ベンダー、お客様が協力し、迅速に問題解決を行うことができます。CA と上にリストしたベンダーは TSANet: Technical Support Alliance Network ([www.tsanet.org](http://www.tsanet.org))に参加しています。TSANet とは、世界的なベンダー中立の組織で、複数ベンダーのサポートにまたがる問題を解決するために活用できるコミュニケーション手段を提供しています。

上述のように、弊社製品を特定の仮想化テクノロジーで動作させる際のサポート範囲及び既知の問題については、ご利用製品の readme ファイルや製品マニュアルをご覧ください。

CA は Microsoft 社から提供されるサポートの範囲において、仮想環境での Microsoft SQL サーバをサポートするために合理的な努力を行います。