

TSCC-ALL-CAJ-2007051
2007年5月10日



日本 CA 株式会社
テクニカル サポート

VMWare 環境での CA サポートについて

CA は多様で常に変化するお客様の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。

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 VMware 環境で稼働させています。また、CA もさまざまな Windows および Linux 環境を用意するため、開発およびサポート組織内で VMware を広範囲に利用しています。CA では、検出された特定の問題を製品の readme ファイルに記載しております。しかしながら、CA では VMware 環境でのすべての設定に関して、CA 製品の QA を行っておりません。また、特定のお客さま個別の設定について稼働保証をすることはできません。

VMware 環境で発生した製品 Issue に対して迅速な解決策および根本原因の究明を円滑にするために、CA では VMware 環境で使用するソフトウェアに対する基本的なサポートのガイドラインを以下の通り定めております。

- 原則として、VMware 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。この例外事項は製品の readme ファイルにすべて記載されていますのでご確認ください。いくつかの CA 製品で、特定の VMware のバージョンを Compatibility Matrix (製品互換情報) として、記載しているものがあります。
- VMware 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) のすべてのバージョンおよび設定は、実行している CA 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 Compatibility Matrix を確認するには、CA テクニカルサポートの Web サイトをご参照いただくか、Support Availability Manager または CA テクニカルサポートに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 VMware で適切に設定することに責任を負います。
- 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参照ください。
http://www.vmware.com/pdf/vmware_timekeeping.pdf
<http://support.microsoft.com/kb/897615/ja>
- CA では、お客様がサポートに連絡される前に、Issue を VMware を使用せずに再現させることを要求しませんが、特定の Issue の診断、問題解決を行うために VMware の変数を指定しない環境で、お客様にテストを実行していただくことを要請することがあります。この要請は、Issue の問題が VMware に直接起因すると考えられる場合に行われます。



- **VMWare** 環境で機能的な問題が起きることはまれですが、それに比べ、パフォーマンスおよび容量に関する問題は発生する可能性があります。特に、エンタープライズクラスのアプリケーションで、高度の設定を推奨する専用のシステムを展開する際に問題が起きる場合があります。このクラスの問題を診断する場合に、他のアプリケーションおよび他の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があります。仮想環境をすべて取り除く必要がある場合もあります。
- **CA** サポートでは問題の根本原因が **CA** 製品または **VMware** のいずれによるものかを特定できない場合、迅速に問題解決をはかるために、お客様に **VMware** およびその他必要なサードパーティベンダに対してサポート **Issue** のオープンを依頼する場合があります。これにより、**CA**、**VMware** およびお客様が協力し、迅速に問題解決を行うことができます。**CA** および **VMware** は、IT ベンダーテクニカルサポートの提携のための第三者組織である **Technical Support Alliance Network (www.tsanet.org)** に参加しています。

上述のように、**VMware** に関連する特定製品の既知の **Issue** は、その製品の **readme** ファイルに記載されています。

以上

文書 ID : TEC307048