

## ～ 仮想的サーバー・ソリューションのご利用及びサポートに関するコグノスの見解～

コグノスによるサポート対象となるのは、当社カスタマー・サポートの Web サイトが規定する特定のオペレーティング・システム (以下 OS) 上でご利用いただく IBM Cognos 8 Business Intelligence (以下 BI) と Financial Management (以下 FPM) 製品となります。

<http://support.cognos.com/en/support/products/environments.html>

### バーチャル・サーバー環境のサポートについて

コグノスは、お客様の環境で VMware 等の仮想的サーバー・ソリューションが使われているかどうかに関わらず、サポート対象の OS バージョン上で IBM Cognos 8 BI と FPM 製品をご利用いただくお客様をサポートしています。VMware 等の仮想的サーバー・ソリューションは、IBM Cognos 8 BI と FPM 製品に対して互換性のある環境としてサポートと対象となっています。

コグノスでは、仮想的に展開されたサーバーの機能性に関する厳密な検証は行っておりません。但し、開発、品質管理、教育、及び企業のユーザー部門が日々必要とする要件をサポートしていくため、IBM LPARS、VMware ESX と Desktop、Citrix、及び Sun Solaris Zones の実装を含む多岐に渡る仮想化ソリューションをコグノスでは利用しています。

各仮想化ソリューションは、認証された一連の OS とハードウェアをサポートし、そのようなプラットフォームのご利用中にハードウェアや OS 層に発生する如何なる相互作用や問題に関しましては、ご利用いただくお客様とお客様が選択された仮想的ソリューションのプロバイダーが責任を負うこととなります。

### トラブルシューティングの問題について:

コグノスのサポート部門は、IBM Cognos 製品に関してご報告いただく如何なる問題であろうとも、これを解決するよう対応させていただきます。仮想的環境内で IBM Cognos 製品をお使いのお客様が問題に直面された場合、ネイティブな運用環境内で各問題を 1 つ 1 つ再現し、トラブルシューティングを行っていただく必要はありませんが、特定の問題に関し、仮想イメージ無しでの認証されたネイティブ OS 環境下での診断をお客様に依頼する権利をコグノスは留保しています。尚、この依頼をさせていただくのは、仮想環境が問題に対し、なんらかの影響を与える要因となっていると信じる理由がある場合に限られます。また、コグノスのカスタマー・サポートは、仮想的なサーバー・イメージを問題のテストケースとしてお客様から受け取ることは出来ません。

### パフォーマンスについて:

仮想的なサーバー・ソリューションのご利用は、ソフトウェアへの負荷が増加するため、パフォーマンスや拡張性に影響が及びます。この負荷は、バッチやジョブの処理や計算等、CPU 集約型の作業を行う際に、より大きな影響が発生することをコグノスにて確認しています。このように追加的に発生する負荷につきましても、アプリケーションのパフォーマンスやキャパシティーの計画を立てられる際に考慮していただく必要があります。仮想マシン内におけるお客様環境のパフォーマンスを最大化するためのチューニング方法に関する情報は、仮想化ソリューションのベンダーからご入手いただけます。

コグノスは、仮想化環境内に展開される IBM Cognos 製品を今後も引き続きサポートしてまいります。実働環境下でのご利用を目的としている IBM Cognos Planning – Contributor のジョブ・サーバーを仮想的サーバー環境で展開することは、コグノスでは推奨しておりません。