

# VMware Horizon 環境 Version up プロジェクト支援

## 背景

今回のお客様は仮想デスクトップ基盤のホスト環境（以下「仮想デスクトップ環境」と記載）を利用されておりましたが、現行バージョンの VMware ESXi（ESXi 5.1）はサポートの有効期限が 2018/8/24 で終了となっておりました。

このバージョンのまま運用を継続すると、VMware 社からのサポートを受けられなくなるばかりか、セキュリティに関するリスクがあることから、VMware ESXi のメジャーバージョンアップを行うことになり、弊社にて本プロジェクトの支援を行いました。

## 概要

|         |  |
|---------|--|
| 業種      | サービス業  |
| 目的      | 製品サポート有効期限終了に伴うバージョンアップ対応  |
| 作業規模    | <ul style="list-style-type: none"><li>利用ユーザー数：1000 名以上</li><li>総サーバー台数：サーバー：57 台、ゲスト用クライアント：約 2,400 台</li><li>内作業対象台数：17 台</li></ul>             |
| 作業ボリューム | 2 人月/2 ヶ月間   |
| 作業内容    | お客様の仮想デスクトップ環境をバージョンアップするプロジェクトの支援全般。（機器のバージョンアップ作業自体はベンダーにて実施するため、ベンダー対応に伴う社内作業申請フロー対応、事前設定、作業準備（作業前提）対応、作業立会、課題対応、担当者間の連携窓口対応を行い、プロジェクト完遂まで支援） |

## 作業効果

### ESXi ホストのメジャーバージョンアップによるサポート期限延伸

#### <課題の詳細>

現行バージョンの VMware ESXi（ESXi 5.1）のサポート有効期限が 2018/8/24 で終了となっており、期限切れのまま運用した場合、障害が発生した場合であっても問合せ対応等ができなくなる。

#### <どのように改善したか>

環境のメジャーバージョンアップを行い、サポート有効期限を延伸することができた。

#### <どんな効果があったか>

VMware 社のサポート期限を最長 2020/09/19（TECHNICAL GUIDANCE サポート期限）まで延伸した。

### ESXi ホストのメジャーバージョンアップによるセキュリティ強化

#### <課題の詳細>

仮想デスクトップ基盤のホストサーバーという性質上、安定稼働を優先しなければならず、容易にはバージョンアップすることができなかった。そのため、VM 社の Knowledge Base 等でアナウンスされている既知の不具合に対する改善対応ができなかった。

#### <どのように改善したか>

ホストサーバーは容易にバージョンアップ対応できないが、ベンダーのサポートを受けることができないことは、それ以上にリスクが大きいため、事前の調査、作業の調整、バージョンアップの手順、影響等をお客様の担当者、製品ベンダー、弊社の 3 者で事前に確認し、ユーザー稼働に影響が出ない手順を確立させた上でバージョンアップ実施に導いた。その後、不具合に対する修正の適用を行った。

#### <どんな効果があったか>

既知の不具合修正によるセキュリティ強化。

## 弊社利用による効果

### お客様のご担当者の業務不可軽減

バージョンアップの作業はベンダーが対応するが、弊社がベンダーとお客様との窓口になることでお客様担当者の対応負荷を軽減することができ、本来の業務であるプロジェクト進捗管理に注力していただけるようになった。

本作業において「想定する結果と異なる結果が発生」したり、「予期せぬ不具合の発生に伴う作業中止 / 延伸」などの、対応時に課題や不具合が発生したが、原因調査や是正対応などを行うとともに、基本的な作業や作業立会いには極力弊社要員にて対応した。

### VMware ESXi のバージョンアップ実施への準備

お客様の担当者と製品ベンダーの担当者との間に入り、バージョンアップに伴う事前 / 事後作業の確認、作業の調整、ベンダーの作業内容のレビューといった支援を行い、バージョンアップ作業の実施に導いた。

また、VMware ESXi をバージョン 5.5 にアップグレードすることにより、VMware 社のサポート期限を最長 2020/09/19（TECHNICAL GUIDANCE サポート期限）まで延伸した。

## 作業内容の詳細

### 計画・準備

#### 1. 作業対応内容、作業範囲およびスケジュールの共有、認識合わせ

- 作業内容の認識合わせ
- 作業担当範囲の認識合わせ
- 作業スケジュールの認識合わせ
- 上記内容を協議するための会議体調整、参加

#### 2. 作業事前対応、前提作業の実施

- 作業実施に伴うスケジュール調整
- ベンダー実施作業手順レビュー
- 作業実施承認フローの対応実施（付帯作業やベンダー作業の申請代行を各作業毎に申請）
- 前提作業（ベンダー作業範囲外の対応）の実施

### 作業対応・立会い・事後対応

#### 1. 作業対応・立会い

- ベンダーの作業に伴う本番作業立会い（作業チェック）
- ベンダー作業に伴う付帯作業としての事前 / 事後設定変更作業
- 作業事後対応（環境再構成、稼働確認、ドキュメント修正）

### 納品ドキュメント

- 作業手順書
- 作業申請書
- 環境設計書（更新）