

[www.novell.com/ja-jp](http://www.novell.com/ja-jp)

2008年4月1日版

## Novell Support Service Description

ノベルサポートサービスディスクリプション

# Novell<sup>®</sup> Technical Services

ノベル株式会社

**Novell.**

目 次 :

ノベルテクニカルサポートについて .....	p. 3
<b>VLA Maintenance Support Service</b> (VLA メンテナンスサポートサービス) .....	p. 4
<b>Support for SUSE Linux</b> (SUSE Linux サポート) .....	p. 8
<b>MLA Premium Service</b> (MLA プレミアムサービス) .....	p. 12
<b>Extended Support Service</b> (エクステンデッドサポートサービス) .....	p. 16
<b>Options for Novell Support Services</b> (オプションサポートサービス) .....	p. 22
<b>Novell Product Support Lifecycle</b> (ノベル製品サポートライフサイクル) .....	p. 26
その他の補足事項 .....	p. 31
サポートサービス約款 .....	p. 34

\* Novell は、米国およびその他の国において米国Novell, Inc.の登録商標です。

\* NetWare、GroupWise、iChain、ZENworks は、米国Novell, Inc.の登録商標です。eDirectory は、米国Novell, Inc.の商標です。

\* SUSE は、米国Novell, Inc.の一部門である SUSE Linux Products GmbH の登録商標です。

\* Linux は、Linus Torvalds氏の登録商標です。

\* その他の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

\* 本サポートサービスディスクリプションの無断転載および改変を禁止します。

## ノベルテクニカルサポートについて

本「Novell Support Service Description (ノベルサポートサービスディスクリプション)」(以下、サポートサービスディスクリプション)は、ノベル株式会社(以下、ノベル)により提供されるテクニカルサポートについての詳細を解説したものです。

サポートサービスディスクリプションの内容については、随時改訂する場合がありますので、常に最新版をご確認ください。なお、最新版のサポートサービスディスクリプションはお客様を担当しているノベルの営業、またはノベルのホームページより入手できます。(p. 33参照)

現在、全社的なコンピュータシステムを常に最大限効果的に運用することが、かつてないほどに重要になっています。システムの機能を最大限に利用し、効率化を図る上で、データや時間は、何よりも重要且つ貴重なものです。その結果、今日多くの企業が情報システム部門を設置し、自社のネットワークシステムやアプリケーションソフトウェアのデザイン、管理、およびトラブルシューティングを行なっています。これら情報システム部門が必要としているのは、高い水準で且つ自社のニーズに合ったソフトウェアのサポートであり、ソフトウェアベンダーからの直接サポートであると考えられております。

ノベルは全てのお客様に対して質の高いサポートをご提供いたします。ノベルテクニカルサポートは、お客様特有のニーズにお応えできるよう、広範囲におよぶテクニカルサポートサービスを包括的に提案するものです。

お客様からのご要望の多いサービスをご提供できるようにサポートサービスをデザインいたしました。

### ノベルの提供しているサポートサービス

- ・ VLA Maintenance Support Service (VLA メンテナンスサポートサービス)
- ・ Support for SUSE Linux (SUSE Linux サポート)
- ・ MLA Premium Service (MLA プレミアムサービス)
- ・ Extended Support Service (エクステンデッドサポートサービス)
- ・ Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)

## VLA Maintenance Support Service (VLA メンテナンスサポートサービス)

Priority Maintenance Support (プライオリティメンテナンスサポート)  
& Standard Maintenance Support (スタンダードメンテナンスサポート)

**サポートサービスを有効とする場合、お客様がご使用中のノベル製品全ライセンス分のVLA メンテナンス契約が必要です。**

## サービス

VLA Maintenance Support	Priority Maintenance Support	Standard Maintenance Support
サポート対象製品	VLAメンテナンス契約を購入いただいているノベル製品	
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題	
契約期間	メンテナンス契約期間に準じます	
対応時間	ノベル通常営業日 8:00 ~ 22:00	ノベル通常営業日 9:00 ~ 17:00
受付手段	電話、E-mail	
最長レスポンスタイム	4時間	規定なし
サービスリクエスト (SR) (旧呼称: インシデント) 件数	無制限	
メンテナンス (修正パッチ、セキュリティアップデート) の提供	Webからのダウンロードの他、個別にCD-ROMにより提供可	
担当エンジニアアサイン	オプション提供	
Service Account Manager (アカウント管理)	オプション提供	
オプションサービス	オプション提供	
SUSE Linuxサポートレベル	レベル1 (L1) ~ レベル3 (L3)	

## VLA Maintenance Support Service (VLA メンテナンスサポートサービス)の詳細

### サポート対象製品

VLA メンテナンス契約をご購入いただいているノベル製品が対象となります。最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

サポート提供の前提条件として、お客様がご使用中の製品全ライセンス分の VLA メンテナンス契約が必要です。

また、メンテナンス契約が対象としている製品以外のノベル製品に関するお問い合わせはお受けできません。

VLA メンテナンスの契約期間中に、ノベル製品のサポートライフサイクルポリシーによりジェネラルサポート期間が終了した製品については、VLA メンテナンスによるサポート提供も終了となります。(p. 26 参照)

個別パッチの作成など、コード変更を伴うサポート作業の実施は、最新のサポートバック/サービスパック (SP) が適用されていることを前提としています。最新の SP が適用されていない(旧バージョンの SP 適用時含む)場合は、コード変更を伴うサポート作業を実施するために、最新の SP の適用をお願いします。最新の SP が適用されていない場合、コード変更を伴うサポート作業を実施できない場合があります。

### 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、お客様独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、ノベルまで問合せください。

### 契約期間

VLA メンテナンスの契約期間に準じます。(1 年単位の年間契約が基本です。)

正式注文をノベルが受領した後、認定窓口 (CONTACT-ID) の設定完了後、テクニカルサポートの提供開始となります。

### 対応時間

VLA メンテナンスの契約種別により異なります。Priority Maintenance Support ではノベル通常営業日 8:00~22:00、Standard Maintenance Support ではノベル通常営業日 9:00~17:00 が基本対応時間です。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00~12:00、13:00~17:00 です。

17:00 以降は、電話対応のみとなります。

### 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

### 最長レスポンスタイム

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアがお客様へコールバック (E-mail の場合は E-mail による返信) するまでの時間です。VLA メンテナンスの契約種別により異なります。Priority Maintenance Support では 4 時間、Standard Maintenance Support では規定なしで設定されます。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 です。

最長レスポンスタイムは、上記対応時間内にて有効となります。

E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

### サービスリクエスト (Service Request : SR) 旧呼称「インシデント (Incident)」

サービスリクエスト (Service Request : 以下 SR) とは、ノベル製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの 1 案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない 1 つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。Priority Maintenance Support および Standard Maintenance Support 共に、問合せできる SR 数は無制限です。

2006 年 2 月より、旧呼称「インシデント (Incident)」からサービスリクエスト (Service Request : SR) へ変更いたしました。

サポートの限界: ノベルはお客様に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしもお客様の問題点の解決を保証するものではありません。

### 認定窓口 (CONTACT-ID) 旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」

ノベルへ問い合わせするご担当者を、認定窓口 (CONTACT-ID) として、事前に登録させていただきます。そして、認定窓口に登録された担当者からの問合せのみ受け付けます。

2006 年 7 月より、旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」から CONTACT-ID へ変更いたしました。

### オプションサポートサービス

基本サポートサービスの他、以下のオプションサポートサービスを ご提供しております。(有償)

詳細につきましては、Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)の項 p. 22 )をご参照ください。

**Advantage Support Engineer (ASE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Primary Support Engineer (PSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Dedicated Support Engineer (DSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**サービスリクエスト (SR) レポート**

**トラッキングレポート**

**Service Account Manager (SAM) アサイン (アカウント管理)**

**スケジュールドスタンバイ**

**オンサイトサポート**

**専任担当エンジニアアサインの追加**

**週 7 日 24 時間対応**

## Support for SUSE Linux (SUSE Linux サポート)

SUSE Linux Enterprise Server Priority Support  
& SUSE Linux Enterprise Server Standard Support

**サポートサービスを有効とする場合、SUSE Linux Enterprise Server全サーバ分について、同一の契約 (Priority Support または Standard Support) が必要です。**

## サービス

Support for SUSE Linux	SUSE Linux Enterprise Server Priority Support	SUSE Linux Enterprise Server Standard Support
サポート対象製品	SUSE Linux Enterprise Server	
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題	
契約期間	1年間	
対応時間	ノベル通常営業日 8:00 ~ 22:00	ノベル通常営業日 9:00 ~ 17:00
受付手段	電話、E-mail	
最長レスポンスタイム	4時間	規定なし
サービスリクエスト (SR) (旧呼称: インシデント) 件数	無制限	
メンテナンス (修正パッチ、セキュリティアップデート) の提供	Webからのダウンロードの他、個別にCD-ROMにより提供可	
担当エンジニアアサイン	オプション提供	
Service Account Manager (アカウント管理)	オプション提供	
オプションサービス	オプション提供	
SUSE Linuxサポートレベル	レベル1 (L1) ~ レベル3 (L3)	



## Support for SUSE Linux (SUSE Linux サポート)の詳細

### サポート対象製品

SUSE Linux 製品が対象となります。最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

契約期間中に、ノベル製品のサポートライフサイクルポリシーによりジェネラルサポート期間が終了した製品については、サポートの提供も終了となります。(p. 26 参照)

個別バッチの作成など、コード変更を伴うサポート作業の実施は、最新のサポートバック/サービスパック (SP) が適用されていることを前提としています。最新の SP が適用されていない(旧バージョンの SP 適用時含む)場合は、コード変更を伴うサポート作業を実施するために、最新の SP の適用をお願いします。最新の SP が適用されていない場合、コード変更を伴うサポート作業を実施できない場合があります。

### 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、お客様独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、ノベルまで問合せください。

### 契約期間

1 サーバにつき、1 年単位の年間契約が基本です。

正式注文をノベルが受領した後、認定窓口 (CONTACT-ID) の設定完了後、テクニカルサポートの提供開始となります。

### 対応時間

SUSE Linux サポートの種別により異なります。Priority Support ではノベル通常営業日 8:00 ~ 22:00、Standard Support ではノベル通常営業日 9:00 ~ 17:00 が基本対応時間です。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 です。17:00 以降は、電話対応のみとなります。

## 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

## 最長レスポンスタイム

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアがお客様へコールバック (E-mail の場合は E-mail による返信) するまでの時間です。SUSE Linux サポートの種別により異なります。Priority Support では 4 時間、Standard Support では規定なしで設定されます。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 です。

最長レスポンスタイムは、上記対応時間内に有効となります。

E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

## サービスリクエスト (Service Request : SR) 旧呼称「インシデント (Incident)」

サービスリクエスト (Service Request : 以下 SR) とは、ノベル製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの 1 案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない 1 つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。Priority Support および Standard Support 共に、問合せできる SR 数は無制限です。

2006 年 2 月より、旧呼称「インシデント (Incident)」からサービスリクエスト (Service Request : SR) へ変更いたしました。

サポートの限界: ノベルはお客様に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしもお客様の問題点の解決を保証するものではありません。

## 認定窓口 (CONTACT-ID) 旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」

ノベルへ問い合わせするご担当者を、認定窓口 (CONTACT-ID) として、事前に登録させていただきます。そして、認定窓口に登録された担当者からの問合せのみ受け付けます。

2006 年 7 月より、旧呼称 Personal Identification Number (PIN) から CONTACT-ID へ変更いたしました。

**オプション サポート サービス**

基本サポートサービスの他、以下のオプションサポートサービスを ご提供しております。(有償)

詳細につきましては、Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)の項 p. 22 )をご参照 ください。

**Advantage Support Engineer (ASE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Primary Support Engineer (PSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Dedicated Support Engineer (DSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**サービスリクエスト (SR) レポート**

**トラッキングレポート**

**Service Account Manager (SAM) アサイン (アカウント管理)**

**スケジュールドスタンバイ**

**オンサイトサポート**

**専任担当エンジニアアサインの追加**

**週 7 日 24 時間対応**

## MLA Premium Service (MLA プレミアムサービス)

MLA プレミアムサービスは、MLA メンテナンス契約をご購入いただいているお客様へ提供されるサポートサービスです。提供されるサポートサービスの内容については、Premium Service (プレミアムサービス) に準じます。

**MLA プレミアムサービスにより提供されるサービスレベルは、MLA メンテナンスの契約内容により異なります。サービスレベルについては、契約時に別途ご確認ください。**

### MLA プレミアムサービス：サービスレベルマトリックス

MLA Premium Service	Premium 1000	Premium 1500	Premium 2000	Premium 3000	Premium 3000 ASE	Premium 4000 (PSE)	Premium 5000 (DSE)	
サポート対象製品	日本国内においてサポートしている全ノベル製品							
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題および質問							
契約期間	1年間							
対応時間	ノベル通常営業日 9:00 ~ 21:00			ノベル通常営業日 8:00 ~ 22:00				
受付手段	電話、E-mail							
最長レスポンスタイム	4時間		2時間	1時間		30分	15分	
サービスリクエスト (SR) (旧呼称：インシデント) 件数	10	15	25	50		無制限		
認定窓口 (CONTACT-ID) (旧呼称 PIN)	2名	4名						
メンテナンス (修正パッチ、セキュリティアップデート) の提供	Webからのダウンロードの他、個別にCD-ROMにより提供可							
専任担当エンジニアアサイン	提供なし	オプション提供			Advantage Support Engineer 1 : 6	Primary Support Engineer 1 : 3	Dedicated Support Engineer 1 : 1	
Service Account Manager (SAM) (アカウント管理)	提供なし	オプション提供		標準提供				
スケジュールスタンバイ/オンサイトサポート	提供なし	オプション提供				年間6回まで無償提供	週4回まで無償提供	
オプションサービス	提供なし	オプション提供						
SUSE Linuxサポートレベル	レベル1 (L1) - レベル3 (L3)							

## MLA Premium Service (MLA プレミアムサービス)の詳細

### サポート対象製品

日本国内においてサポートしている全ノベル製品が対象となります。最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベルWeb サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

MLA メンテナンスの契約期間中に、ノベル製品のサポートライフサイクルポリシーによりジェネラルサポート期間が終了した製品については、MLA プレミアムサービスによるサポート提供も終了となります。(p. 26 参照)

個別バッチの作成など、コード変更を伴うサポート作業の実施は、最新のサポートバック/サービスバック (SP) が適用されていることを前提としています。最新の SP が適用されていない (旧バージョンの SP 適用時含む) 場合は、コード変更を伴うサポート作業を実施するために、最新の SP の適用をお願いします。最新の SP が適用されていない場合、コード変更を伴うサポート作業を実施できない場合があります。

### 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。なお、お客様独自のカスタマイズ (プログラムの改変等) を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

システム構築計画の相談など、コンサルティング範疇に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、ノベルまで問合せください。

### 契約期間

MLA メンテナンスの契約期間に準じます。(1 年単位の年間契約が基本です。)

正式注文をノベルが受領した後、認定窓口 (CONTACT-ID) の設定完了後、テクニカルサポートの提供開始となります。

### 対応時間

MLA プレミアムサービスのレベルにより異なります。Premium 1000 ~ 2000 のレベルではノベル通常営業日 9:00 ~ 21:00、Premium 3000 以上のレベルではノベル通常営業日 8:00 ~ 22:00 が基本対応時間です。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 です。17:00 以降は、電話対応のみとなります。

## 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

## 最長レスポンスタイム

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアがお客様へコールバック (E-mail の場合は E-mail による返信) するまでの時間です。プレミアムサービスのレベルにより、15分～4時間の間で設定されます。(p. 12 参照)

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00～12:00、13:00～17:00 です。

最長レスポンスタイムは、上記対応時間内にて有効となります。

E-mail による返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

## サービスリクエスト (Service Request : SR) 旧呼称「インシデント (Incident)」

サービスリクエスト (Service Request : 以下 SR) とは、ノベル製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの1案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1 件の SR とは、それ以上細分化できない1つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々の SR として取り扱います。MLA プレミアムサービスのレベル毎に、問合せできる SR 数が異なります。(p. 12 参照) サービスレベルについては、契約内容に依存します。Premium 1000 のレベルに満たない契約内容の場合、お客様の契約内容に依存し、問合せできる SR 数は 0 件～8 件の範囲で設定されます。

2006 年 2 月より、旧呼称「インシデント (Incident)」からサービスリクエスト (Service Request : SR) へ変更いたしました。

サポートの限界: ノベルはお客様に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしもお客様の問題点の解決を保証するものではありません。

## 認定窓口 (CONTACT-ID) 旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」

ノベルへ問い合わせるご担当者を、認定窓口 (CONTACT-ID) として、事前に登録させていただきます。そして、認定窓口に登録された担当者からの問合せのみ受け付けます。MLA プレミアムサービスのレベルにより、登録認定窓口数に違いがあります。(p. 12 参照)

2006 年 7 月より、旧呼称 Personal Identification Number (PIN)」から CONTACT-ID へ変更いたしました。

### オプション サポート サービス

基本サポートサービスの他、以下のオプションサポートサービスを ご提供しております。(有償)

サービスレベルによって、一部、標準提供いたしております。(p. 12 参照)

詳細につきましては、Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス) の項 p. 22 )をご参照ください。

**Advantage Support Engineer (ASE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Primary Support Engineer (PSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**Dedicated Support Engineer (DSE) - 専任担当エンジニアアサイン**

**サービスリクエスト (SR) レポート**

**トラッキングレポート**

**Service Account Manager (SAM) アサイン (アカウント管理)**

**スケジュールドスタンバイ**

**オンサイトサポート**

**専任担当エンジニアアサインの追加**

**週 7 日 24 時間対応**

## Extended Support Service (エクステンデッドサポートサービス)

エクステンデッドサポートサービスは、ジェネラルサポート期間(p. 26 参照)の終了後にご利用いただける有償サポートサービスです。ノベルのエクステンデッドサポートサービスは、お客様の長期にわたる移行計画の支援を目的としており、耐用年数を過ぎた製品の運用を継続されるお客様に長期のサポートソリューションを提供するものではありません。

**エクステンデッドサポートサービスを契約する場合、別途 VLA メンテナンスまたは MLA メンテナンスの契約が必要です。**

お客様のご使用されている製品がエクステンデッドサポートサービスの対象かどうかについては、ノベルまで問合せいただくか、または米国ノベルWebサイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

### サービス

Extended Support Service	Extended Support Service
サポート対象製品	日本国内においてサポートしているノベル製品
問合せ可能な範囲	サポート対象製品に関する各種問題および質問
契約期間	1年間
対応時間	ノベル通常営業日 9:00 ~ 21:00
受付手段	電話、E-mail
最長レスポンスタイム	4時間
サービスリクエスト(SR) (旧呼称: インシデント) 件数	5
認定窓口 (CONTACT-ID) (旧呼称: PN)	2名
専任担当エンジニアアサイン	提供なし
Service Account Manager (SAM) (アカウント管理)	提供なし
オプションサービス	提供なし



## Extended Support Service (エクステンデッドサポートサービス)の詳細

### サポート対象製品

日本国内において、エクステンデッドサポート期間が設定されているノベル製品が対象となります。最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、または米国ノベルWeb サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

エクステンデッドサポートサービスの契約期間中に、ノベル製品のサポートライフサイクルポリシーによりエクステンデッドサポート期間が終了した製品については、エクステンデッドサポートサービスによるサポート提供も終了となります。(p. 26 参照)

### 問合せ可能な範囲

サポート対象製品に関する各種使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などが範囲になります。ただし、セキュリティに関するものを除き、基本的に新規のソフトウェアメンテナンス(サポートパック/サービスパック (SP) またはパッチの提供)はありません。なお、お客様独自のカスタマイズ(プログラムの改変等)を実施している場合、サポート対象外となる場合があります。

システム構築計画の相談など、コンサルティング範囲に入る問合せや、プログラム開発に関する問合せなどは、別途、有償にて他のサービスのご契約が必要となる場合があります。詳細については、ノベルまで問合せください。

### 契約期間

1年単位の年間契約が基本です。ただし、エクステンデッドサポートサービス提供終了日が、事前に判明している場合、提供終了日までの月割にての契約となります。

正式注文をノベルが受領した後、認定窓口 (CONTACT-ID) の設定完了後、テクニカルサポートの提供開始となります。

### 対応時間

ノベル通常営業日 9:00 ~ 21:00 が対応時間です。

E-mail による問合せの場合、24 時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00 です。  
17:00 以降は、電話対応のみとなります。

### 受付手段

電話および E-mail による問合せが可能です。

### 最長レスポンスタイム

最長レスポンスタイムとは、お客様から問合せを頂いた後、詳細状況確認のために、テクニカルサポートエンジニアがお客様へコールバック (E-mailの場合は返信)するまでの時間です。エクステンデッドサポートサービスでは、4時間で設定されます。

E-mailによる問合せの場合、24時間自動受付、サポート対応は、ノベル通常営業日 9:00～12:00、13:00～17:00です。

最長レスポンスタイムは、上記対応時間内にて有効となります。

E-mailによる返信の場合、ネットワーク状況などの外部要因により、遅延する可能性があります。予めご了承ください。

### サービスリクエスト (Service Request : SR) 旧呼称「インシデント (Incident)」

サービスリクエスト (Service Request : 以下 SR)とは、ノベル製品またはその構成部品の使用方法やインストールに関する個々の課題、問題、または質問などの1案件毎に対するサポートを指しており、連絡回数には依存しません。1件のSRとは、それ以上細分化できない1つの案件を指します。付随する案件が複数含まれている場合は、各案件を別々のSRとして取り扱います。エクステンデッドサポートサービスでは、問合せできるSR数は5件です。

2006年2月より、旧呼称「インシデント (Incident)」からサービスリクエスト (Service Request : SR)へ変更いたしました。

サポートの限界: ノベルはお客様に対して、可能な最大限のサポートを行います。しかしながら、必ずしもお客様の問題点の解決を保証するものではありません。

### 認定窓口 (CONTACT-ID) 旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」

ノベルへ問い合わせするご担当者を、認定窓口 (CONTACT-ID)として、事前に登録させていただきます。そして、認定窓口に登録された担当者からの問合せのみ受け付けます。エクステンデッドサポートサービスでは、登録認定窓口数は2名です。

2006年7月より、旧呼称「Personal Identification Number (PIN)」からCONTACT-IDへ変更いたしました。

### オプションサポートサービス

基本サポートサービスの他、以下のオプションサポートサービスをご提供しております。(有償)

詳細につきましては、Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)の項(p. 22)をご参照ください。

### サービスリクエスト(SR)レポート

### トラッキングレポート

### スケジュールドスタンバイ

### オンサイトサポート

### よくあるご質問

**Q:** エクステンデッドサポート期間以降のサポートはありますか？

**A:** オンラインで提供するリソースやテクニカルサブスクリプションサービスなど、セルフサポートオプションをご用意しております。これらのリソースには、ノベルの現行サポート製品のほか、サポート終了製品に関する情報が掲載されております。

**Q:** メンテナンス契約がある場合でも、旧製品のサポートを対象としたエクステンデッドサポートサービスを購入する必要がありますか？

**A:** メンテナンス契約をお持ちのお客様でも、ジェネラルサポート期間以降のサポートが必要な場合は、エクステンデッドサポートサービスの購入が別途必要となります。

**Q:** エクステンデッドサポートサービスを購入するには、別途メンテナンス契約が必要ですか？

**A:** 必要です。お客様がご使用中の製品全ライセンス分の VLA メンテナンスまたは MLA メンテナンス契約が必要です。

**Q:** ノベルパートナーは、旧製品のエクステンデッドサポートサービスを購入する必要がありますか？

**A:** PartnerNet などのパートナープログラムでノベルが提供するサポートは、ジェネラルサポート期間の製品を対象としています。ジェネラルサポート期間以降も製品のサポートが必要なパートナーは、エクステンデッドサポートサービスの購入が必要です。

**Q:** ジェネラルサポート期間中はどのようなソフトウェアメンテナンスを利用できますか？

**A:** ジェネラルサポート期間では、サポートパック/サービスパック (SP)、パッチ、またはフィールドテストファイルによるソフトウェアメンテナンスを提供します。最重要課題を確実に改善するため、ソフトウェアメンテナンスの要求が提出されると、その内容を評価した上で、優先順位を設定します。ジェネラルサポート期間中は、製品の.new機能や拡張機能に関するお客様からの要求を受け付けています。

**Q:** エクステンデッドサポート期間中はどのようなソフトウェアメンテナンスを利用できますか？

**A:** エクステンデッドサポート期間では、エクステンデッドサポートサービス契約を購入されたお客様に対して、セキュリティに関する重要なソフトウェアメンテナンスを継続して提供します。妥当かつ戦略上重要と判断された場合は、セキュリティ以外のソフトウェアメンテナンスも提供される場合があります。追加のソフトウェアメンテナンスも有償でご利用いただけます。エクステンデッドサポート期間中は、免責保証サポート、設計変更、製品の.new機能や拡張機能の要求は受け付けておりません。製品のサポート終了予定に近づくと、ソフトウェアメンテナンスの要求内容を評価する時点で、これまで以上に厳格な選別が行われることをどうかご理解ください。



## Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)

**オプションサポートサービスは、有効なノベルサポートサービスのご契約が前提となります。**

## オプションサービスの詳細

## 専任担当エンジニアアサイン

専任担当エンジニアアサインのサービスを用いることで、お客様を専任担当とするエンジニアのサポートを受けることができます。これまでに専任担当エンジニアアサインを含むサポートパッケージを購入されたお客様は、専任担当エンジニアのサービスに対して高い満足を示されています。1名あるいは複数の専任担当エンジニアを確保することにより、問題を解決するだけでなく、ご相談に応じアドバイスとしてお客様と継続的な関係を構築していくことで、ニーズに合ったサービスを提供することができます。専任担当エンジニアは、ノベルの製品、技術およびソリューションに精通しており、専門技術別にお客様を担当します。専任担当エンジニアアサインにより、カスタマイズされた構成に対しても適したサービスが提供されます。お客様の環境に精通した専任担当エンジニアは、状況を正確に把握しているため、より迅速に問題を解決できます。お客様の職場にノベルが常駐しているようなものです。

	Advantage Support Engineer (ASE)	Primary Support Engineer (PSE)	Dedicated Support Engineer (DSE)
専任担当エンジニアアサインの比率 (1 エンジニア担当顧客数)	最大 6 社まで担当	最大 3 社まで担当	1 社専任担当
スケジュールドスタンバイ/ オンサイトサポート	なし	年間 6 回まで無償提供	週 4 回まで無償提供
最長レスポンスタイム	1 時間	30 分	15 分
サービスリクエスト (SR) レポート	随時	随時	随時
トラッキングレポート	随時	随時	随時

## Advantage Support Engineer (ASE)

Advantage Support Engineer (ASE) は、お客様の専任担当エンジニアとしてサービスを提供します。ASE はノベルのコールセンターにて対応します。また、お客様を含めて最大 6 社まで担当します。

## Novell Support Service Description ノベルサポートサービスディスクリプション

ASE は、コールセンターにての待機となり、基本的に、お客様へのオンサイトサポートはいたしません。必要な場合は、別途オプションサービスをご購入ください。なお、サポート対応に直接関わらないお客様との打ち合わせについても、オンサイトサポート扱いとなります。

電話会議などで長時間 ASE が参加した場合、スケジュールドスタンバイとしてオプションサービス扱いとなる場合があります。

### **Primary Support Engineer (PSE)**

Primary Support Engineer (PSE)は、お客様の専任担当エンジニアとしてサービスを提供します。専任担当するお客様が3社のみであるため、ASE と比べても、より多くの時間をかけてお客様に対応し、きめの細かいテクニカルサポート関係を構築できます。PSE は、年間で定期的にお客様を訪問してオンサイトのサポートを提供し、緊急時の電話対応は週7日24時間対応します。ノベルのPSEは、お客様とより密接な関係を築くことができます。なお、サポート対応に直接関わらないお客様との打ち合わせについても、オンサイトサポート扱いとなる場合があります。

### **Dedicated Support Engineer (DSE)**

Dedicated Support Engineer (DSE) は、お客様1社を専任担当としているため、サービスおよびサポートを常に最優先としております。DSE は、問題解決、事前メンテナンスの実施、他のノベルのサポートエンジニアとの緊密な連携による問題解決や、お客様先でのオンサイトサポートを提供します。DSEは、頻繁に(週4回まで)お客様を訪問してオンサイトのサポートを提供し、緊急時の電話対応は週7日24時間対応します。お客様先で、お客様のシステムのニーズに重点的に取り組むDSE、これ以上強力なサポート関係はございません。

### **サービスリクエスト(SR)レポート**

サービスリクエスト(SR)レポートとは、SRクローズ後に、SRの詳細内容をお客様へ報告するレポートです。SRの詳細情報のレポートにより、ノベルのサポートエンジニアと認定窓口の方の認識違いを防止する際に役立ちます。

SRレポートは、ASE レベル以上の場合、認定窓口からのリクエストベースにて提供します。(無償)

その他の場合、有償オプションサービスとなります。

### **トラッキングレポート**

トラッキングレポートとは、ノベルのデータベースに登録したSRに関する概要レポートです。レポートには、SRの概要、登録された日付、担当指定されたエンジニア、および現状のステータスなどの情報が含まれ、SRの消費状況などを確認する際に役立ちます。

トラッキングレポートは、ASE レベル以上の場合、認定窓口からのリクエストベースにて提供します。(無償)

その他の場合、有償オプションサービスとなります。

### Service Account Manager (SAM)アサイン (アカウント管理)

個別のアカウント管理は、ノベルのサポートサービスで高く評価されている特長の1つです。Service Account Manager (SAM)はお客様をサポートするノベルの担当者で、お客様と密接な関係を築き、テクニカルサポートについてお客様からのニーズを詳細に把握します。SAMは、次の方法によってお客様のニーズに確実に対応します。

- SRが記録、優先順位付けされ、適切に処理されていることを確認する。
- 重大な問題をできる限り短時間で解決するため、サポートエンジニアおよび管理者との連携を図る。
- サポートおよび満足度の課題について話し合うためのミーティングを定期的に行う。
- オンサイトサポート、スケジュールドスタンバイ、健全性チェック、トレーニングコースの提案など、オプションサービスを手配および推奨する。

SAMの打ち合せ内容は非技術的なポイントになります。技術的な問題に関する打ち合せの場合は、ASE、PSE、DSEの同席（オンサイトサポートオプション）が必要となります。なお、ASE、PSE、DSEがお客様との打ち合わせに出席する場合、オンサイトサポート扱いとなる場合があります。

### その他

必要に応じて、その他のオプションサービスを追加購入することができます。

### スケジュールドスタンバイ

ノベルのサポートエンジニアの待機が必要になる場合、事前に予約していただき、必要な時間の間確保することができます。例えば、システム変更や日常メンテナンスで、お客様の業務にリスクとなりそうな作業に支援が必要な場合などです。スケジュールドスタンバイを実施するサポートエンジニアは、作業前に準備時間を確保できるので、計画している内容について綿密な打ち合わせを行い、最善の方法についてアドバイスを行うことができます。ノベルのサポートエンジニアと共に戦略を練り、適切な計画を立てることにより、業務を迅速に遂行することができる上、予想外の事態にも的確に対応することができます。設定時間帯の制限は無く、基本対応時間は1回あたり7.5時間です（作業前の準備調整時間は含まれません）。7.5時間を越えた場合、2回分のスケジュールドスタンバイとカウントさせていただきます。なお、10営業日以前のお申し込みが必要となります。それ以降のお申し込みの場合、「緊急対応」扱いのため、通常の倍額の費用となります。なお、実施に当たっては、お客様とノベルの双方にて事前の調整が必要です。場合によっては、お客様のご希望に添えないこともあります。予め、ご了承ください。

### オンサイトサポート

オンサイトサポートオプションは、作業現場にてノベルのサポートエンジニアを確保したい場合や、オンサイトによる緊急の問題解決にご利用できます。設定時間帯の制限は無く、基本対応時間は1回あたり7.5時間です（ノベル社内での作業前の準備調整時間は含まれません）。7.5時間を越えた場合、2回分のオンサイトとカウントさせていただきます。なお、10営業日以前のお申し込みが必要となります。それ以降のお申し込みの場合、「緊急対応」扱いのため、通常の倍額の費用となります。交通費などは、含まれておりません。なお、実施に当たっては、お客様とノベルの双方にて事前の調整が必要です。場合によっては、お客様のご希望に添えないこともあります。予め、ご了承ください。



**専任担当エンジニアアサインの追加購入**

技術への投資が複雑化するにつれて、システムの最適化およびトラブルの対応に必要な一連のスキルを備えた、専任の担当エンジニアが必要となる場合があります。必要に応じて ASE、PSE、または DSE の専任担当エンジニアアサインを更に追加購入することができます。

**サービスリクエスト (SR) レポートの購入**

必要な場合は、SR クローズ後の SR レポートを随時購入できます。

**トラッキングレポートの購入**

必要な場合は、トラッキングレポートを随時購入できます。

**週 7 日 24 時間対応**

現在、コールセンター受付による週 7 日 24 時間対応オプションは、提供していません。ご購入を希望される場合は、お客様を担当しているノベルの営業までご相談ください。

## Novell Product Support Lifecycle (ノベル製品サポートライフサイクル)

### ノベル製品のサポートライフサイクルについて

ノベルのプロダクトサポートライフサイクルでは、お客様がサポートをご利用になるうえで、予測可能な一貫した指標が提供されますので、お客様に必要なサポートの効果的な計画と管理を行うことができます。ここでご説明するサポート終了予定の日程は 2005 年 8 月 3 日から有効となり、現在のノベル価格表に記載される大半の製品に適用されます。ただし、例外的に対象とならない製品もございますので、特定の製品についてサポート終了予定の日程を確認する場合、最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、または米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

#### ジェネラルサポート

- ・ インストールおよび設定のサポートを含むサービスリクエスト (SR) サポート、有償のサポートオプション、年間サポートプログラム
- ・ ソフトウェアメンテナンス
- ・ 製品および機能の拡張要求が可能

ジェネラルサポート期間では、対象となるお客様に対して、サポートパック/サービスパック (SP)、バッチ、またはフィールドテストファイルによるソフトウェアメンテナンスをご提供します。メンテナンスは有償となる場合があります。致命的な問題を確実に改善するため、ソフトウェアメンテナンスの要求が提出されると、その内容を判断したうえで、優先順位を設定します。ジェネラルサポート期間中は、製品の新たな機能や拡張機能に関するお客様からのご要望を受け付けています。

#### エクステンデッドサポート

- ・ 有償サポートオプション : Extended Support Service (エクステンデッドサポートサービス)
- ・ ソフトウェアメンテナンス

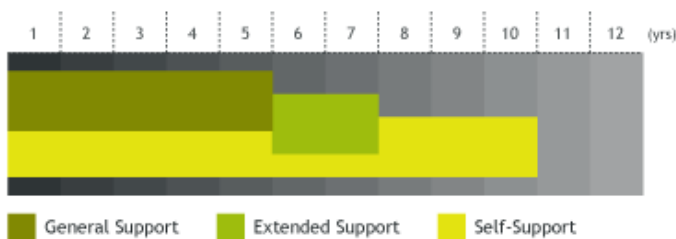
エクステンデッドサポート期間では、エクステンデッドサポートサービスを契約されたお客様に対して、セキュリティに関するソフトウェアメンテナンスを継続して提供します。適切且つ計略的と判断された場合は、セキュリティ以外のソフトウェアメンテナンスも提供される場合があります。追加のソフトウェアメンテナンスも有償でご利用いただけます。エクステンデッドサポート期間中は、免責保証サポート、設計変更、製品の新たな機能や拡張機能のご要望は受け付けておりません。

製品のライフサイクルにより、ソフトウェアメンテナンスのご要望にお応えできないことがございます。予めご了承ください。

**プラットフォームおよび OS 製品**

プラットフォームおよび OS 製品 (改訂版を含む) に対して、米国ノベル本社における製品の発売日から、少なくとも 5 年間のジェネラルサポートを提供します。ジェネラルサポート終了時点から、少なくとも 2 年間のエクステンデッドサポートをご利用いただけます。

プラットフォーム製品および OS 製品には、NetWare、Novell Small Business Suite、Novell Linux Desktop、Novell Linux Point of Service、SUSE Linux Enterprise Server、Open Enterprise Server (OES) などが含まれます。所定の製品が、このライフサイクルポリシーにおいてプラットフォームおよび OS 製品とみなされるかどうかを確認する場合、最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)

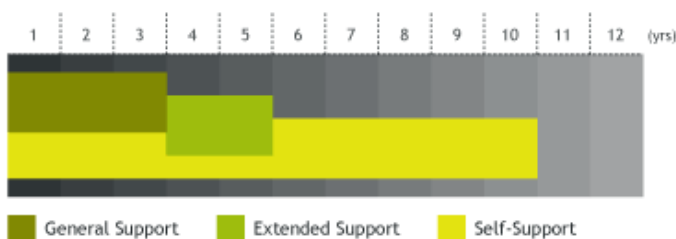


ジェネラルサポート      エクステンデッドサポート      セルフサポート

**ソフトウェアサービスおよびアプリケーション製品**

ソフトウェアサービスおよびアプリケーション製品 (改訂版を含む) に対して、米国ノベル本社における製品の発売日から、少なくとも 3 年間のジェネラルサポートを提供します。ジェネラルサポート終了時点から、少なくとも 2 年間のエクステンデッドサポートをご利用いただけます。

ソフトウェアサービスおよびアプリケーション製品には、GroupWise、ZENworks、NetMail、BorderManager、Identity Manager およびドライバ、DirXML およびドライバ、iChain、eDirectory、iFolder、Novell Account Management、Secure Access Suite、Novell Client の各製品が含まれます。所定の製品が、このライフサイクルポリシーにおいてソフトウェアサービスまたはアプリケーション製品とみなされるかどうかを確認する場合、最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)



ジェネラルサポート      エクステンデッドサポート      セルフサポート

セルフサポートは、ノベルの全製品において製品の米国ノベル本社における発売日から少なくとも 10 年間のご利用が可能です。

**セルフサポートには無償および有償のリソースが含まれます。**

- ・ ノベルナレッジベース (Novell Knowledgebase): ノベルおよび米国ノベルの Web サイトにて提供
- ・ サポートフォーラム (英語): 米国ノベルの Web サイトにて提供

**バンドル製品およびサードパーティ製品**

- ・ ノベルの正規スイートに含まれる各製品 (ノベル製品価格表を参照) については、通常、スイートまたはバンドル製品のライフサイクルに基づいてサポートが提供されます。一部のスイートまたはバンドル製品では、コンポーネントごとにサポート終了予定が設けられている場合があります。最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで確認してください。(p. 33 参照)
- ・ サードパーティ製品は、ノベルのサポートライフサイクルポリシーの対象とはなりません。製品製造元により定められたサポート方針に準じます。

## 障害修正の提供方法について

ノベル製品の障害修正は、通常サポートパック/サービスパック (SP) もしくはパッチでの提供になります。SP は複数の障害修正を含めたもので、広範囲の出荷テストを経た後、お客様に提供されます。

特定のお客様へ、特定の修正箇所のみを提供する場合は、個別パッチまたは Program Temporary Fix (以下、PTF) を用います。個別パッチおよび PTF は、迅速に障害修正を提供することを主目的としており、障害修正箇所は、お客様が必要なものに限定されているため、SP のように広範囲の修正を含むものではありません。

パッチ、個別パッチ、PTF は、迅速性を優先しているため、広範囲の出荷テストは実施せず、該当障害が解決されていることのみをテストします。なお、提供にあたっては、お客様が Disclaimer (合意書) に承諾いただくことが条件になります。

SP、パッチ、個別パッチ、PTF の提供は、ノベルが判断および決定します。

## 関連用語の説明

### セルフサポート

- ・ ノベルナレッジベース (Novell Knowledgebase): ノベルおよび米国ノベルの Web サイトにて提供
- ・ サポートフォーラム (英語) 米国ノベルの Web サイトにて提供

セルフサポートオプションは、ノベルの全製品において、米国ノベル本社における製品の発売日から少なくとも 10 年間のご利用が可能です。セルフサポート期間では、セキュリティを含むソフトウェアメンテナンスおよびノベルのエンジニアによるテクニカルサポートは、基本的に提供されません。セルフサポート期間中は、免責保証サポート、設計変更、製品の新機能や拡張機能のご要望は受け付けておりません。

### サポートパック/サービスパック (SP)

**サポートパック/サービスパック (SP)**とは、ノベル製品に対するパッチまたはバグ修正を集めたもので、テストと配布が一括して行われます。SP には主に不具合の修正が含まれ、製品の新しい拡張機能が追加されることはありません。設定済みの製品環境に対して、パッチやバグ修正を一括して導入するために、SP 用のインストール方式が用意されています。統合サポートパックとは、複数のノベル製品のサポートパックを集めたもので、一括テストと同時リリースが定期的に行われます。

### パッチ、個別パッチおよび Program Temporary Fix (以下、PTF)

**パッチ、個別パッチおよび PTF**とは、1 か所または複数か所に存在するプログラムの不具合を修正するための、1 つまたは複数のファイル (ソースコード、スクリプト、バイナリ実行ファイル、設定ファイルなど)を指します。

### フィールドテストファイル

**フィールドテストファイル**とは、「ベータ」ステータスで配布されるファイルです。一定レベルの信頼性が確保されると (通常、フィールドテストファイルを問題なく運用できたお客様が十分な数に達した場合)、**「パブリック」**ステータスに移行します。フィールドテストファイルは、後日回収され、サポートパック/サービスパック (SP)などの正規リリース方式や、後の製品リリース版を通して配布されます。

## よくあるご質問

**Q:** サポートライフサイクルポリシーとは何ですか？

**A:** サポートライフサイクルポリシーは、ノベルの製品サポートポリシーを規格化したもので、ノベルの製品サポート期間について明確な指標を示しています。

**Q:** サポートライフサイクルポリシーが規定されているのはなぜですか？

**A:** お客様がノベルに求めるのは、一貫性のある予定通りの対応です。サポートライフサイクルポリシーでは、製品のサポートに関する明確且つ予定通りのスケジュールが、製品のリリース時に設定されます。サポート終了予定が明確且つ予測可能であるため、新製品の導入や必要となるサポートの計画が容易になります。

**Q:** すべてのノベル製品が各カテゴリに該当するのですか？

**A:** 2005年8月3日以降、ほとんどのノベル製品が、2つのカテゴリ（プラットフォームおよびOS、ソフトウェアサービスおよびアプリケーション）のどちらかに分類されます。一部の製品やドライバの中には、所定のカテゴリに該当しないものや、サポート終了予定の異なるものもあります。そのため、最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、または米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで必ず確認してください。（p. 33 参照）

**Q:** このポリシーは全世界で実施されているのですか？

**A:** ノベルのサポートライフサイクルポリシーは全世界で実施されています。ただし、お客様のニーズや、各国の法律、市況、ご希望のサポートに応じて、ノベルがお客様専用のサポートを提供する場合があります。その際は、お客様およびパートナー各社から、ノベルまで問合せください。

**Q:** ノベル製品を複数使用している場合、各製品のサポート終了予定はすべて同じ期間ですか？

**A:** ノベルのサポート終了予定の日程は、製品カテゴリおよび製品ファミリ毎に共通するように設定されています。ただし、厳密には、旧バージョンのノベル製品の中に、終了予定の日程が異なるものがあります。そのため、最新の情報については、ノベルまで問合せいただくか、または米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページで必ず確認する必要があります。（p. 33 参照）

## その他の補足事項

### SUSE Linux サポートレベル

SUSE Linux に関する問合せについては、以下のレベルを提供します。

#### レベル 1 (L1)

- ・ 現在までにテクニカルサポートで対応した情報と照合し、既知の問題であるか、ソリューションが利用可能であるかどうかをチェックします。
- ・ 一般的な操作に関する基本的なユーザサポートを提供します。

#### レベル 2 (L2)

- ・ 未知のエラーの再現とローカライズの対処を行います。
- ・ システム管理に関して起こる諸処の問題に対して、システム管理者へのサポートを行います。

#### レベル 3 (L3)

- ・ 技術的に対処可能であり、必要であると認められたパッケージ製品使用の範囲内の障害修正、もしくはセキュリティアップデートを提供します。

### よくあるご質問

**Q:** どのような場合にサービスリクエスト (SR) はクローズしますか？

**A:** SR のクローズには、大きく分けて 2 種類のパターンがあります。次のような場合に、SR はクローズとなります。

#### 1. 即時クローズ

・ SR の内容が過去に問題解決したケースと一致している場合

解決策を提示してクローズ

・ 適切なコンフィグレーションで問題解決することが明らかな場合

コンフィグレーション方法を回答してクローズ

・ 問題を解決する回避策が明らかになった場合

回避策を提示してクローズ

・ 機能、使用方法などの質問の場合

回答してクローズ

#### 2. 一時的なクローズ

・ 提案した解決方法に対して、お客様側の事情により対応が進められない場合

対応実施後に、結果を連絡していただくことで一旦クローズ

・ 製品の不具合が判明済みで、且つ次期バージョンまたはパッチリリースが必要な場合

リリース予定の時期を回答して一旦クローズ

他社製品と関連した問題で製品リリース元の情報が必要な場合

製品リリース元の情報を入手するまで一旦クローズ

・再現性はないが詳細情報が揃っている

対応策を提示し一旦クローズ、問題発生時の適用結果を連絡してもらう

・お客様と連絡が取れない場合

電話または E-mail による連絡で、2 週間以上連絡が取れなかった場合、一旦クローズ

**Q:** 現行バージョンとはどういう意味ですか？

**A:** 米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページに記載されている現行製品のバージョンを指します。

**Q:** 代替バージョンとはどういう意味ですか？

**A:** 米国ノベル Web サイト上の「Novell Support Lifecycle」ページに記載されている旧来の製品に代わる現行の製品のバージョンを指します。



## ノベルサポートサービス関連参照 URL

### Novell Support Service Description (ノベルサポートサービスディスクリプション)

<http://support-j.novell.co.jp/services/>

### Novell Support Lifecycle ページ

<http://support.novell.com/lifecycle/>

製品別詳細 (Novell Products - Support Life Cycle Search Results)

ページ右上 [ support status by product ] [ list all products ]

( <http://support.novell.com/lifecycle/lcSearchResults.jsp?st=%25&x=13&y=5&sl=-1&sg=-1&pid=1000> )

## サポートサービス約款

本サポートサービス約款(以下「本約款」といいます)は、ノベル製品のエンドユーザまたは一次サポートを行うパートナー(以下「お客様」といいます)とノベル株式会社(以下「ノベル」といいます)との間のサポートサービス(以下「サービス」といいます)に共通に適用されます。

### 1. サービス

- (1) ノベルは、本約款に基づき、サービス開始日に有効なノベルサポートサービスディスクリプション(Novell Support Service Description)(以下「サポートサービスディスクリプション」といいます)に記載のサービスを提供します。尚、サポートサービスディスクリプションは、適宜改定されるものとし、当該改定されたサポートサービスディスクリプションは、サービスの更新時から、お客様に適用されるものとし、
- (2) お客様は、サービスの効率的な提供を受けるため、ノベルのサービスを受ける担当者を認定窓口としてノベルに書面で通知するものとし、サービスに関するノベルとの直接の連絡は、全て当該認定窓口を通して行われるものとし、
- (3) ノベルは、サービスの提供のため認定窓口に対し特定の認識番号(CONTACT-ID)(以下「CONTACT-ID」といいます)を発行するものとし、当該CONTACT-IDは、お客様の責任で管理されるものとし、万一、ノベルの責めに帰さざる事由によりCONTACT-IDが不正に使用された場合には、ノベルは一切その責任を負わないものとし、CONTACT-IDはいかなる理由においても第三者に譲渡、貸与、販売されないものとし、

### 2. 期間/支払い

サービスの期間は、前1.(3)に従って発行されるCONTACT-IDの通知に記載される通りとします。尚、サービス金額およびその支払条件は、注文書又はこれに代わる書面記載の通りとします。当該支払条件に定める支払期限を経過してもお客様より入金されない場合、ノベルは、サービスの提供を中止することができるものとし、

### 3. 保証の制限

ノベルは、合理的な注意と適切な技術をもってサービスを提供します。但し、ノベルは、本約款に基づき提供されるサービス、有形の資料及びソフトウェアに関する如何なる瑕疵担責任からも免責されるものとし、本項は、お客様に対するノベルの保証の一切を定めたものとし、

### 4. 秘密保持

- (1) 秘密情報とは、開示者が受領者により開示された営業上、技術上、財務上もしくは人事上に関する情報であり、且つ有形または電子的な形式で開示される場合には秘密である旨記載され、口頭あるいは視覚的な形式で開示される場合には、開示時に口頭で秘密であることが示されたものをいいます。
- (2) いずれの場合でも、受領者は、自らの秘密情報を保護するのと同等の注意をもって開示者の秘密情報を保護するものとし、如何なる場合にも、開示者の事前の書面による承諾なく秘密情報を如何なる第三者にも開示提供しないものとし、受領者は、本項の内容に対する合意を得ることを条件として、秘密情報を知る必要のある役員及び社員に対して当該秘密情報を開示することができるものとし、但し、秘密情報には、以下の情報は含まれないものとし、
  - 1) 開示時点で受領者が秘密保持義務を負うことなく既に所有している情報。
  - 2) 受領者が単独で開発した情報。
  - 3) 公知の情報または受領者の責めに帰ることなく公知となった情報。
  - 4) 受領者が秘密保持義務を負うことなく第三者から適法に入手した情報。
  - 5) 管轄官公庁または法令、政令に基づき開示が請求された情報。
- (3) 本条において定められる秘密保持義務は、本約款の満了もしくは終了後も3年間有効に存続するものとし、

### 5. お客様の責任

- (1) お客様は、サービスの提供に際して、ノベルのサポートエンジニアがアクセスする可能性がある第三者の秘密又は専有情報(以下「第三者情報」といいます)について、事前に当該第三者より当該ノベルのサポートエンジニアによるアクセスに関する同意及び許可を得るものとし、またお客様は、ノベルのサポートエンジニアがアクセスする情報に第三者を中傷又はその誤解を与える情報、ドキュメント、ファイル等が含まれていないことを保証します。本項に違反したことによりノベルに損害が生じた場合には、お客様は、当該損害の全てを賠償するものとし、
- (2) 前項の場合において、ノベルのサポートエンジニアがお客様の顧客と直接作業する必要がある場合には、お客様は、事前にノベルの当該作業につきお客様の顧客の承諾を得るものとし、
- (3) ノベルのサービス提供に際し、お客様は、自らの費用と責任で、変更又は破損の恐れのあるお客様またはお客様の顧客のファイルまたは第三者情報をサービス対象のシステムから必要に応じて切離したり、又はバックアップを行うなどの適切な対処を行うものとし、
- (4) お客様は、ノベルによる事前の書面による許可を得ている場合を除き、本約款に基づくサポート対象製品に変更、修正追加等を行ってはならないものとし、当該変更、変更、修正、追加等がサービスの提供に実質的に悪影響を及ぼすとノベルが判断した場合、ノベルはお客様へ書面で通知の上、直ちにサービスの提供を中止し、当該サービスに関する契約を解約できるものとし、

### 6. ソフトウェア

本約款に基づき提供されるソフトウェアについて、技術資料、使用許諾約款書等の書面資料(書面または電子ファイルを含む)(以下「書面資料」といいます)が提供される場合には、当該ソフトウェアは、書面資料にしたがって使用されるものとし、

## 7. 知的所有権

ノベルが別途書面で承諾した場合を除き、お客様は、本約款に基づき提供されるサポート資料（前項に定めるソフトウェアを除く）を、お客様の内部に限り使用し、配布することができます。尚、サポート資料及びノベルがサービスを提供する過程において得られた工業所有権を取得する権利、著作権、ノウハウ等の知的所有権は、全てノベルに帰属するものとします。

## 8. 損害賠償

ノベルの担当社員が、お客様またはお客様の顧客の事業所内でサービスを提供した際に、当該担当社員の責めに帰すべき事由によりお客様またはお客様の顧客の身体又は生命に危害を与えたり、建物・施設などに損害を与えたりした場合、ノベルは、当該損害（回復又は修復費用及びその他の必要経費を含む）を、お客様またはお客様の顧客の過失割合に応じて賠償するものとします。またノベルの担当社員がお客様またはお客様の顧客の事業所内でサービスを提供する場合、お客様は、自らの費用と責任をもって、その事業所の安全と衛生を確保するものとし、これを怠ったためにノベルの担当社員に損害（回復費用及び経費を含む）が生じた場合には、これを賠償するものとします。

## 9. サービス対象外製品

ノベルのサービスの方針によりお客様の使用している製品がサービスの対象外となった場合、お客様は速やかに当該製品をアップグレードするか、又はノベルが後継製品として指定する製品と交換するものとします。尚、お客様が既存の製品の継続使用を希望する場合には、ノベルは、当該製品に対するサービス提供の責任を負う必要はなく、又既にお客様より受領しているサービス料金を返還する義務を負わないものとします。

## 10. 責任の制限

- (1)直接損害 本約款第8条に定める場合を除き、本約款に基づきノベルが提供したサービスまたはソフトウェアによりお客様に生じた直接損害に対するノベルの賠償責任は、お客様が本約款に基づいてノベルに支払った総額に相当する金額を上限とします。
- (2)間接損害 ノベルは、本約款に基づきノベルが提供したサービスまたはソフトウェアにより生じた間接損害、特別損害、付随的損害または結果的損害について、当該損害発生の可能性が予見できた場合であっても、当該損害の賠償責任から免責されるものとします。又、事業の中断、事業機会の喪失、逸失利益、本ソフトウェアの消耗、ファイル・データの破損・喪失、喪失したデータの再生、代替装置または代替プログラムに関する費用に対する一切の補償責任からも免責されるものとします。
- (3)顧客からの請求 ノベルは、その理由の如何に関らず、お客様の作業に起因してお客様の顧客から請求された損害賠償につき、如何なる責任も負わないものとします。

## 11. 不可抗力

お客様及びノベルは、いずれの当事者の責めにも帰すことのできない事由により生じた履行の遅滞もしくは不履行について何ら責任を負わないものとします。

## 12. 中途解約

お客様が本約款に違反し、当該違反状態に対し、ノベルの書面による催告後30日を経過しても、なお当該違反が是正されない場合には、ノベルは、お客様に書面で通知の上、直ちにサービスに関する契約を解約できるものとします。尚、この場合、ノベルが受領したサービス料金は一切返還されないものとします。

## 13. 一般条項

- (1)準拠法 本約款は、日本国の法律に従い解釈されるものとし、本約款に関する訴訟が提起された場合は東京地方裁判所を第一審の専属的合意裁判所とします。
- (2)完全合意 本約款及び適用されるサポートサービスディスクリプションに定められる条項は、サービスに関する両当事者間の最終的な合意であり、書面または口頭を問わず、その内容に関して両当事者間でなされた従前の同意や合意に優先して適用されます。
- (3)税金 サービス料金に適用される全ての税金は、お客様が支払うものとします。
- (4)可分性 本約款のいずれかの条項もしくは一部が、管轄裁判所により違法もしくは無効とされた場合であっても、本約款は、当該違法又は無効とされた条項を除き、完全に有効とします。
- (5)譲渡 お客様は、ノベルの書面による事前の同意なしに本約款及び本約款から生ずる債権債務の一部又は全部を、第三者に譲渡しないものとします。
- (6)変更 本約款は、お客様及びノベル両当事者の権限を有する代表者が記名捺印した書面による場合を除き、如何なる修正、変更もすることはできないものとします。

**ノベル株式会社**

〒141-8551 東京都品川区西五反田3-6-21  
住友不動産西五反田ビル

**ノベルインフォメーションセンター**

<http://www.novell.com/ja-jp/nicweb/>

**営業統括部**

Tel.03-5740-4301 / Fax.03-5740-4321  
Sales-J@novell.com

**カスタマサービス本部**

ビジネスデベロップメントグループ  
Tel.03-5740-4306 / Fax.03-5740-4326  
Novell-SAM@novell.co.jp

**[www.novell.com/ja-jp](http://www.novell.com/ja-jp)**

2008年 4月 1日 版

**Novell.**