

サポートサービスプログラム

プライオリティメンテナンスサポート
& スタンダードメンテナンスサポート

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)	

Location:

日本

Solutions:

アップグレードプロテクション
テクニカルサポート
オプションサポート

Products:

全ノベル製品

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。

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。

契約期間

VLA メンテナンスの契約期間に準じます。

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。



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。Priority Maintenance Support では 4 時間、Standard Maintenance Support では規定なしで設定されます。

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、『Novell Support Service Description』の「Options for Novell Support Services (オプションサポートサービス)」の項をご参照ください。

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

(注意事項)

製品ライセンス数の適用範囲

2008 年 2 月 18 日に開始された新 VLA では、ライセンスに Priority Maintenance もしくは Standard Maintenance のメンテナンスが含まれています。ただし、お客様がお持ちのライセンス全てをメンテナンスがカバーしていない場合、テクニカルサポートは提供されません。よって、テクニカルサポートをご利用される場合、お客様が既にお持ちのライセンスを含む、全てをカバーする分のメンテナンスの購入が必要です。

例えば、既に 200 のライセンスを所有しているお客様が、新しく 500 のライセンス (メンテナンス含む) を購入した場合、テクニカルサポートを受けるためには、既存の 200 を対象とするメンテナンスも併せて購入する必要があります。

なお、アップグレードプロテクションについては、その限りではありません。(一部であってもご利用できます。)

同一製品の適用範囲

お客様は同一製品毎にご希望のメンテナンスレベルを選ぶことができます。例えば、ノベル製品 A は Priority Maintenance Support を適用し、ノベル製品 B は Standard Maintenance Support を適用することができます。しかし、特定製品の全てのライセンスは同一レベルのメンテナンスを適用しなければなりません。よって、あるノベル製品のライセンスの購入で、同一製品内の一部を Priority Maintenance Support、残りを Standard Maintenance Support とすることはできません。

お問合せ先：

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

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

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.com