

メンテナンスガイド (Maintenance Guide)

Version 1.0
2012/ 2/ 21

Novell.

-
- * 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。
 - * 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 Torvals 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。

 - * 本紙内容の無断転載および改変を禁止します。

Date	ページ、項目	Comments
2011/ 2/ 2		初版
2011/10/20	P14、3.8	ジョイントアクションプランの作成の変更
2012/2/21	P24	住所・電話番号の変更

目次 *Table of Contents*

1.	メンテナンスガイドについて.....	5
2.	メンテナンス.....	6
2.1.	アップグレードプロテクション.....	6
2.2.	テクニカルサポートサービス.....	6
2.3.	セルフサポートサービス.....	6
3.	テクニカルサポートサービス.....	7
3.1.	テクニカルサポートサービス.....	7
3.2.	SUSE Linux Enterprise 製品向けテクニカルサポートサービス.....	8
3.3.	ノベルアプライアンス製品 PlateSpin Forge のテクニカルサポートサービス.....	9
3.4.	エクステンデッドテクニカルサポートサービス(Extended Support Service).....	10
3.5.	テクニカルサポートサービス - サービス範囲と期間.....	11
3.6.	テクニカルサポートサービス - 詳細.....	12
3.7.	テクニカルサポートサービス - 障害修正の作成方法について.....	13
3.8.	テクニカルサポートサービス -緊急対応要請時.....	14
3.9.	テクニカルサポートサービス - サービスの開始.....	15
3.10.	テクニカルサポートサービス - サービスの終了.....	15
3.11.	テクニカルサポートサービス - サービスの限界.....	15
4.	オプションテクニカルサポートサービス.....	16
4.1.	専任担当エンジニアアサイン.....	16
4.2.	サービスアカウントマネジャー(Service Account Manager :SAM).....	17
4.3.	サービスリクエストレポート.....	17
4.4.	トラッキングレポート.....	17
4.5.	スケジュールドスタンバイ.....	17
4.6.	オンサイトサポート.....	18
4.7.	週 7 日 365 日 24 時間対応.....	18
5.	サポートライフサイクル (Novell Product Support Lifecycle).....	19
5.1.	プラットフォームおよびオペレーティングシステム製品 (Novell NetWare, Open Enterprise Server 製品).....	20
5.2.	アプリケーションおよびソフトウェア製品 (Novell ISM/IDM 製品、PlateSpin 製品).....	20
5.3.	SUSE Linux Enterprise Server 製品.....	21
5.4.	バンドル製品およびサードパーティ製品.....	21
6.	よくある質問.....	22

1. メンテナンスガイドについて

本「メンテナンスガイド(Maintenance Guide)」は、ノベル株式会社(以下、ノベル)により提供されるメンテナンス、テクニカルサポートサービスについて、詳細を解説したものです。

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をすることが、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、広範囲におよぶメンテナンスを包括的に提案し、その提供を行います。

このメンテナンスガイドの内容については、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、最新版のメンテナンスガイド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。

2. メンテナンス

メンテナンスは、お客様が購入されました製品のメンテナンスサービスを示します。
(一部製品を除き、製品購入時初年度のメンテナンスは、製品に含まれます。)

ご契約のメンテナンスには、以下の内容が含まれます。

2.1. アップグレードプロテクション

アップグレードプロテクションは、ご購入製品のバージョンアップ製品がリリースされた場合、お客様の要求により、バージョンアップ製品のライセンスもしくはサブスクリプションを無償で提供します。
(バージョンアップ製品には、製品名称が異なる製品がございます)

2.2. テクニカルサポートサービス

お客様からのお問い合わせに対応するカスタマサービスを提供いたします。
契約で締結されたテクニカルサポートサービスを受けることができます。
テクニカルサポートサービスは、メンテナンスとして提供されるサービスと、メンテナンスに含まれない別途有償の契約で提供されるサービスがあります。
詳細は、項目3以降をご参照ください

2.3. セルフサポートサービス

メンテナンス購入者に限定し、ウェブサイト、FTP によるダウンロードサイトへのアクセス権利が設定されます。
また、ユーザ登録することでメールによる各種通知サービスを受けることができます。

- ① ソフトウェアアップデート情報の通知を登録された e-Mail 先に送付します。
- ② 修正モジュールを提供します。ウェブからのダウンロードでの入手となります。
 - サービスパック
リリース時期を設定して、それまでのアップデートモジュールや最新モジュールをまとめたリリースパッケージを提供します。
 - メンテナンスアップデート
報告された問題への対処を行い、一般に公開可能なモジュールを都度、提供します。
 - セキュリティアップデート
脆弱性の報告による、セキュリティ問題への対応モジュールを提供します。
- ③ 製品により、ネットワーク経由でセンターへアクセスすることにより、オンラインアップデートをご利用できます。
- ④ ウェブに掲載される製品のリリース情報、テクニカルインフォメーションドキュメント(TID)、パッチの報告などの情報にアクセスすることができます。

* サービス提供の対象外

メンテナンスでは、以下の対象へのサービス提供はありません。

- ① サードパーティ製モジュール
- ② 現在サポートされていないモジュール: 旧バージョンモジュール
(そのほか、対応可能であるかお問い合わせください)

3. テクニカルサポートサービス

3.1. テクニカルサポートサービス

メンテナンス契約で締結されているユーザー様向けのテクニカルサポートサービスです。
(SUSE Linux Enterprise 製品以外となります)

テクニカルサポートサービス	Priority Maintenance Support Service	Standard Maintenance Support Service
メンテナンス対象製品	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	メンテナンス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)件数	無制限	
認定窓口(CONTACT-ID)	3 名 / 製品	
テクニカルサポートサービスの提供	お客様からのお問い合わせに対応する カスタマサービスを提供いたします。	
担当エンジニアサイン	オプション別途提供	
Service Account Manager (アカウント管理)	オプション別途提供	
オプションサービス	オプション別途提供	
サポートレベル	レベル 1(L1) ~ レベル 3(L3)	

表 3.1 テクニカルサポートサービス内容一覧

- ① テクニカルサポートサービス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。
- ② 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、テクニカル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。
- ③ 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、最新のサポートパック/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。

3.2. SUSE Linux Enterprise 製品向けテクニカルサポートサービス

SUSE Linux Enterprise 製品のテクニカルサポートサービスです。

SUSE Linux Enterprise テクニカルサポートサービス	Priority Maintenance Support Service	Standard Maintenance Support Service	Basic Maintenance Support Service
メンテナンス対象製品	SUSE LinuxEnterprise Server		
問合せ可能な範囲	メンテナンス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		30日間
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)	無制限		
認定窓口 (CONTACT-ID)	3 名 / サブスクリプション		
テクニカルサポートサービスの提供	お客様からのお問い合わせに対応する カスタマサービスを提供いたします。		
担当エンジニアアサイン	オプション別途提供		
Service Account Manager (アカウント管理)	オプション別途提供		
オプションサービス	オプション別途提供		
SUSE Linux サポートレベル	レベル 1(L1) ~ レベル 3(L3)		

表 3.2 SUSE Linux Enterprise 製品向けテクニカルサポートサービス内容一覧

- ① 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。
- ② 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、最新のサポートパック/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。

* SUSE Linux Enterprise Server for System z 製品向け Basic Maintenance Support Service では、30 日間のテクニカルサポートサービスの提供はございません。

3.3. ノベルアプライアンス製品 PlateSpin Forge のテクニカルサポートサービス

ノベル製品を特定のハードウェアにプリインストールしたアプライアンス製品 **PlateSpin Forge** に対するテクニカルサポートサービスについて説明します。

ご契約時のメンテナンス契約に従って、ソフトウェアのテクニカルサポートサービスとハードウェアのテクニカルサポートサービスが提供されます。

ソフトウェアのテクニカルサポートサービスは、項目3.1のメンテナンスサポートサービスと同等のサービスとなります。

ハードウェアテクニカルサポートサービスはノベルから出荷された時点の基本構成およびオプションの付属に対して提供されます。

サポートサービスは、ノベルの指示するパッチモジュールの適用や認められたハードウェアの交換が行われた場合、継続的にサービスは提供されます。ユーザ様にて改変もしくは、拡張された場合、テクニカルサポートサービスの提供やハードウェアの保証の適用は行われません。

ハードウェアサポートサービス	Priority Maintenance Support Service	Standard Maintenance Support Service
オプションサービスでのオンサイト対応	オプション契約により提供	
リモートによるサポート	状況に応じて対応	重要障害発生時のみ
ハードウェア障害	障害状況をハードウェアエンジニアが確認 必要により、オンサイトにより部品の交換修理	
ハードウェア障害のオンサイト対応	当日オンサイト	翌日以降のオンサイト

表 3.3 ノベルアプライアンス製品のテクニカルサポートサービス内容一覧

1. ハードウェアのオンサイト対応は、障害の状況を確認の上、部品交換、確認作業に必要性がある場合に実施します。
2. ハードウェア、およびソフトウェアのトラブルにより、機器を工場出荷状態にリセットする場合は、指定先にご送付いただき、作業後ご返送いたします。その際、数日間かかりますことをご了承ください。

3.4. エクステンデッドテクニカルサポートサービス (Extended Support Service)

エクステンデッドテクニカルサポートサービスは、ジェネラルサポート期間の終了後にご利用いただける有償テクニカルサポートサービスです。ノベルのエクステンデッドテクニカル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ます。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 テクニカルサポートサービス	Extended Support Service
メンテナンス対象製品	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	メンテナンス対象製品に関する 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)件数	5 SR
認定窓口(CONTACT-ID)	2名
テクニカルサポートサービスの提供	お客様からのお問い合わせに対応する カスタマサービスを提供いたします。
オプションサービス	提供なし
サポートレベル	レベル 1(L1) ~ レベル 2(L2)

表 3.4 エクステンデッドテクニカルサポートサービス内容一覧

- ① エクステンデッドテクニカルサポートサービスをご利用する場合、別途メンテナンス契約が締結されていることが必要です。
 - ② サポートはベストエフォートにて対応します。
 - ③ お客様のご使用されている製品がエクステンデッドテクニカル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。
 - ④ メンテナンス対象製品は、日本国内において、エクステンデッドテクニカル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。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テクニカルサポート期間が終了した製品については、エクステンデッドテクニカル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。
 - ⑤ 問合せ可能な範囲は、メンテナンス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テクニカルサポートサービス(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、メンテナンス対象外となる場合があります。
 - ⑥ 契約期間は1年単位の年間契約が基本です。ただし、エクステンデッドテクニカル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。
- ※ 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。
- ※ エクステンデッドテクニカルサポートサービスの提供開始日は、メンテナンス契約のテクニカルサポートサービスとは別となります。

3.5. テクニカルサポートサービス – サービス範囲と期間

3.5.1. 問合せ可能な範囲

メンテナンス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、メンテナンス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。

3.5.2. 契約期間

製品ごとに、年単位の契約が基本です。

正式注文をノベルが受領し認定窓口(CONTACT-ID)の設定完了後、メールでのご案内にてテクニカルサポートサービスの提供開始となります。

3.5.3. 対応時間

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。

3.5.4. 受付方法

電話および E-mail による問合せが可能です。

3.5.5. 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サービス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。サポートの種別により異なります。Priority Support では 4 時間、Standard Support では規定なしに設定されています。

※ E-mail による問合せの場合、24 時間自動で受付します。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。

3.6. テクニカルサポートサービス – 詳細

3.6.1. サービスリクエスト(Service Request:SR)

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。早期対応のため、ご協力をお願いします。

3.6.2. 認定窓口(Contact-ID)

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。

サポートへのお問い合わせ方法については、項目4. サポート申請をご参照ください。

3.6.3. サポートレベルの定義

お問合せの内容については、以下のように定義されたサポートレベルで提供します。

① サポートレベル 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。

② サポートレベル 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。

③ サポートレベル 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。

すべてのサポートレベルを提供しておりますがパッケージに含まれております製品によっては対象サポートレベルが設定されているものがございます。

パッケージサポート情報をご確認ください。

3.7. テクニカルサポートサービス – 障害修正の作成方法について

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。

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。

3.7.1. 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。

3.7.2. Program Temporary Fix(以下、PTF)

緊急性を要し、その時点で技術的に対処可能であり、最適と思われる対処方法であると認めたパッケージ製品仕様の範囲内の個別パッチまたは Program Temporary Fix(以下、PTF)を作成します。

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。また、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、お客様が合意書(Disclaimer)に承諾いただくことが条件になります。

個別パッチおよび PTF は、特定のユーザへのソリューションとして、[one-off] (その場限り)で作成し、継続的な対応によるアップデートは行われません。

3.7.3. Critical Security Fix

外部から、もしくはローカルで root 権限が搾取されるようなセキュリティホール、もしくは外部からサービス要求を受け付けなくする攻撃(Dos)に対する修正パッチを配布します。

3.7.4. 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。

3.8. テクニカルサポートサービス – 緊急対応要請時

Priority Support および ASE/PSE/DSE 契約では、緊急対応要請時の対応が可能となります。対応受付時間に、ノベルにサービスリクエストにより緊急対応を要請された場合、問題の状況から判断しインパクトと緊急度を明確します。その上で両者の協議の上、緊急対応の開始とレスポンスレベルを決定します。レベル決定後は、レスポンスガイドラインに従って対応を実施します。

① **Severity 1 (High): システムダウンの発生**

プロダクション環境でサーバやシステムが完全にダウンし、運用が出来ない状況、もしくはミッションクリティカルアプリケーションの運用が障害により致命的な影響を受け、運用が正常に継続しがたい状況で運用回避策が存在しない場合を示します。

② **Severity 2 (Medium): 機能が制限される障害の発生**

プロダクション環境のサーバ、アプリケーション、もしくはシステムが限定的には利用可能な状況の発生し、一部の機能は稼動するが他が稼動しない状況であり、プロダクション環境のサーバもしくはアプリケーションは定期的にサービスの中断をせざるを得なく、サービス復旧後も安定しない状況に陥っている状態を示します。

レベル	Novell からのレスポンス	ジョイントアクションプランの作成	ステータスアップデート	修正目標	解決目標	作業量の目安
1	30 分以内目標	2 時間以内	アクションプラン毎 24 時間を目処にレビュー	24 時間を目標に修正もしくはワークアラウンドの提示	24 時間以内にレベル2に移行	修正まで 7*24 にて、可能な限り対応
2	営業時間での 1 時間以内	4 時間以内	毎日レビュー	規定なし	平均 30 日以内に解決策もしくは修正を提示	営業時間内

表 3.9 Serverity レベルによるレスポンスガイドライン

③ **Critical Situation**

業務停止によりユーザに多大な影響を与えるかもしれない壊滅的な問題のレベルで、一日に 10 万ドルの損失が発生する問題と SAM*1 が判断した場合、SAM*1 は Novell の各部門のマネージメントに連絡を取り、最高レベルの対応である Critical Situation として、問題対応を行うよう申請します。Critical Situation としての対応が承認されると、プロジェクトチームが組織され、早期解決に向けて各部門のエキスパートが召集され、特別対応を行います。

*1 SAM: Service Account Manager (項目 4.2 参照)

3.9. テクニカルサポートサービス – サービスの開始

電話、メール、ウェブ画面にて、申請されたサービスリクエストは一旦、サービスコールとして受付、各製品担当者にアサインされます。

アサインされた担当者は、お客様に連絡しサポートが開始されます。

3.10. テクニカルサポートサービス – サービスの終了

サービスリクエスト(SR)のクローズ

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。

3.10.1. 即時クローズ

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 機能、使用方法などの質問の場合
→ 回答してクローズ

3.10.2. 一時クローズ

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ お客様と連絡が取れない場合
→ 電話またはメールによる連絡で、2週間以上連絡が取れなかった場合、一旦クローズ

3.11. テクニカルサポートサービス – サービスの限界

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。

4. オプションテクニカルサポートサービス

オプションテクニカルサポートサービスについて、以下に説明します。

4.1. 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ザ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。

	Assigned 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
スケジュールスタンバイ/ オンサイトサポート	なし	年間 4 日まで無償提供	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

表 4.1 専任担当エンジニア一覧

4.1.1. Assigned Support Engineer (ASE)

Assigned 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。

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。

4.1.2. 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サービス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。

4.1.3. 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、事前テクニカルサポートサービスの実施、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。

4.2. サービスアカウントマネジャー (Service Account Manager :SAM)

個別のアカウント管理は、ノベルのテクニカル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で、お客様と密接な関係を築き、テクニカルサポートサービス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。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

4.3. サービスリクエストレポート

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。

4.4. 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。

4.5. 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テクニカルサポートサービスで、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。

4.6. 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。

4.7. 週7日365日24時間対応

週7日365日24時間対応オプションの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。

5. サポートライフサイクル (Novell Product Support Lifecycle)

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、お客様に必要となるサポートの効果的な計画と管理を行うことができます。

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。

① 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
- ソフトウェアテクニカルサポートサービス
- 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)、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テクニカルサポートサービスをご提供します。テクニカルサポートサービ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、ソフトウェアテクニカルサポートサービ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。

② 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 (エクステンデッドテクニカルサポートサービス)
- ソフトウェアテクニカルサポートサービス

エクステンデッドサポート期間では、エクステンデッドテクニカル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テクニカルサポートサービスを継続して提供します。適切且つ計略的だと判断された場合は、セキュリティ以外のソフトウェアテクニカルサポートサービスも提供される場合があります。追加のソフトウェアテクニカルサポートサービ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、ソフトウェアテクニカルサポートサービスのご要望にお応えできない場合がございます。予めご了承ください。

③ セルフサポート

- ノベルナレッジベース (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
- セルフサポートには無償および有償のリソースが含まれます。

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テクニカルサポートサービ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サービスは、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、製品の新たな機能や拡張機能のご要望は受け付けておりません。

5.1. プラットフォームおよびオペレーティングシステム製品 (Novell NetWare, Open Enterprise Server 製品)

提供するサービス	ジェネラル 1 - 5 年目	エクステンデッド 6 - 7 年目	セルフサポート 8 - 10 年目
拡張要求	対応		
障害修正	対応		
クリティカルセキュリティアップデート	対応	対応	
インストールおよび設定関連のサポート	対応	対応	
Novell Support Advisor (ツール)	対応	対応	
ノベルナレッジベースへのアクセス	対応	対応	対応
サポートフォーラムへのアクセス	対応	対応	対応
Technical Subscriptions (ツール)	対応	対応	対応
パッチ、修正モジュールへのアクセス	対応	対応	対応
ドキュメンテーションへのアクセス	対応	対応	対応

表 5.1 プラットフォームおよびオペレーティングシステム製品のライフサイクル

- ① プラットフォームおよびオペレーティングシステム製品 (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。
- ② プラットフォーム製品および OS 製品には、NetWare、Open Enterprise Server (OES) などの製品が含まれます。
- ③ Open Enterprise Server 2 (OES2) では、エクステンデッドサポート期間はありません。

5.2. アプリケーションおよびソフトウェア製品 (Novell ISM/IDM 製品、PlateSpin 製品)

提供するサービス	ジェネラル 1 - 3 年目	エクステンデッド 4 - 5 年目	セルフサポート 6 - 10 年目
拡張要求	対応		
障害修正	対応		
クリティカルセキュリティアップデート	対応	対応	
インストールおよび設定関連のサポート	対応	対応	
Novell Support Advisor (ツール)	対応	対応	
ノベルナレッジベースへのアクセス	対応	対応	対応
サポートフォーラムへのアクセス	対応	対応	対応
Technical Subscriptions (ツール)	対応	対応	対応
パッチ、修正モジュールへのアクセス	対応	対応	対応
ドキュメンテーションへのアクセス	対応	対応	対応

表 5.2 アプリケーションおよびソフトウェア製品のライフサイクル

- ① アプリケーションおよびソフトウェア製品 (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。
- ② 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、ZENworks、Identity Manager およびドライバ、eDirectory などの各製品が含まれます。
- ③ PlateSpin 製品では、エクステンデッドサポート期間はありません。(PlateSpin Orchestrate を除く)
- ④ eDirectory、iManager 製品では、エクステンデッドサポート期間はありません。

* ライフサイクルの詳細は、製品サポートライフサイクル サイトでご確認をお願いします。
<http://support.novell.com/lifecycle/>

5.3. SUSE Linux Enterprise Server 製品

提供するサービス	ジェネラル 7 年間			セルフサポート
	1 - 4 年目	5 年目	6 - 7 年目	8 - 10 年目
拡張要求	対応			
ハードウェア対応	対応	対応		
ハードウェア最適化	対応	対応		
インストールおよび設定関連のサポート	対応	対応	対応	
クリティカルセキュリティアップデート	対応	対応	対応	
Novell Support Advisor (ツール)	対応	対応	対応	
ノベルナレッジベースへのアクセス	対応	対応	対応	対応
サポートフォーラムへのアクセス	対応	対応	対応	対応
Technical Subscriptions (ツール)	対応	対応	対応	対応
パッチ、修正モジュールへのアクセス	対応	対応	対応	対応
ドキュメンテーションへのアクセス	対応	対応	対応	対応

表 5.3 SUSE Linux Enterprise Server 製品のライフサイクル

- ① 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7年間のジェネラルサポートを提供します。
- ② カーネルの拡張やパッチモジュールをまとめて、サービスパック (SP) をリリースしています。SP のリリース間隔は、12ヶ月から18ヶ月です。ただし、SP1 はバージョンのリリース後、12ヶ月以内にリリースされます。
- ③ 新 SP (SPn) のリリース後、旧 SP (SPn-1 もしくはバージョンの初期リリース) に対し、6ヶ月間を期限として、テクニカルサポートサービスを提供します。
- ④ 上記③の旧 SP のテクニカルサポートサービス期間終了後も、一年間を限度とする延長サポート Long Term Service Pack Support (LTSS) を別途、有償にて提供いたします。弊社営業、もしくはパートナーにご相談ください。

5.4. 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。

また、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。

*** ライフサイクルの詳細は、製品サポートライフサイクル サイトでご確認をお願いします。**
<http://support.novell.com/lifecycle/>

6. よくある質問

Q1: 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。

Q2: テクニカルサポートサービ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テクニカルサポートサービスを購入する必要がありますか？

A: テクニカルサポートサービ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、エクステンデッドテクニカルサポートサービスの購入が別途必要となります。

Q3: エクステンデッドテクニカルサポートサービスを購入するには、別途テクニカルサポートサービ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テクニカルサポートサービス契約が必要です。

Q4: ノベルパートナーは、旧製品のエクステンデッドテクニカル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、エクステンデッドテクニカルサポートサービスの購入が必要です。

Q5: ジェネラルサポート期間中はどのようなソフトウェアテクニカルサポートサービスを利用できますか？

A: ジェネラルサポート期間中は、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テクニカルサポートサービスを提供します。最重要課題を確実に改善するため、ソフトウェアテクニカルサポートサービ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、製品の新たな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。

Q6: 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テクニカルサポートサービスを利用できますか？

A: エクステンデッドサポート期間中は、エクステンデッドテクニカル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テクニカルサポートサービ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テクニカルサポートサービスも提供される場合があります。追加のソフトウェアテクニカルサポートサービ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、ソフトウェアテクニカルサポートサービ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。

Q7: 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。

Q8: 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か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か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。

Q9: 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した。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。

Q10: 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。

メンテナンスガイド

Q11: 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ー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。

Q12: 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。

Q13: 後継製品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。

ノベル株式会社
〒162-0845 東京都新宿区市谷本村町1-1
住友市ヶ谷ビル 12F

サービス本部
ビジネスデベロップメントグループ
Tel.03-5206-9370 / Fax.03-5206-9301
prog-adm@novell.com

www.novell.com/ja-jp

Novell.