

Zakupy produktów firmy Novell® w ramach VLA

Zmiany w zasadach udostępniania przez firmę Novell uaktualnień, poprawek i pakietów serwisowych wchodzące w życie z dniem 1 lutego 2010 r.

Firma Novell dokłada starań, aby pomóc klientom w jak najlepszym wykorzystaniu inwestycji w oferowane oprogramowanie. Kluczową rolę pełnią tutaj usługi asysty technicznej. Łączą one w sobie dostęp do nowych wersji produktów, szkoleń produktowych oraz wsparcia technicznego, ułatwiając posługiwanie się oprogramowaniem firmy Novell. Obecnie większość produktów jest sprzedawana wraz z roczną lub trzyletnią asystą techniczną w celu zapewnienia klientom wszelkiej potrzebnej pomocy.

Dotychczas klienci aktualizowali swoje systemy bez zakupu asysty technicznej. Jednak Novell, jak wiele innych podobnych firm na rynku, będzie wprowadzać autoryzację i proces uwierzytelniania przy dostępie do zasobów asysty technicznej.

Novell zawsze bardzo poważnie podchodził do kwestii bezpieczeństwa. Dlatego poprawki do produktów typu *stand-alone* związane z bezpieczeństwem będą zawsze dostępne bezpłatnie. Są to poprawki, które nie zawierają innych poprawek ani aktualizacji, ale są kluczowe dla zapewnienia bezpieczeństwa systemów czy danych.

Wraz z początkiem lutego 2010 r. dla większości produktów Novella w celu uzyskania dostępu do poprawek czy pakietów serwisowych konieczne stanie się posiadanie aktualnej asysty technicznej lub subskrypcji (dot. produktów opartych na open source jak SUSE Linux Enterprise czy OpenOffice Novell Edition) oraz stosowanie procedury

uwierzytelniającej. Poniżej zostały opisane szczegóły nowych zasad oraz ich następstwa.

Kogo dotyczą zmiany?

Wraz z początkiem lutego 2010 r. klienci, którzy do tej pory pobierali poprawki i pakiety serwisowe bez wykupionej asysty technicznej lub subskrypcji, będą zobowiązani do wykupienia asysty, aby nadal korzystać z tych zasobów. Zakres usług asysty technicznej zależy od jej rodzaju (Standard lub Priorytet). W celu uzyskania szczegółowych informacji na ten temat warto udać się na stronę: www.novell.pl/sales/asysta.html.

Klienci zaznajomieni z linią produktów SUSE Linux Enterprise wiedzą już, jakie korzyści płyną z posiadania aktualnej subskrypcji. Dla tych produktów dostęp do nowych wersji produktów, poprawek oraz pakietów serwisowych będzie opierał się na dotychczas obowiązujących zasadach.

Również uczelnie z umowami ALA (zobacz: www.novell.pl/otwarta_szkola) będą nadal miały dostęp do wszystkich nowych wersji, uaktualnień, poprawek i pakietów serwisowych dla produktów wykorzystywanych w ramach tej umowy.

Jakie produkty obejmują nowe zasady?

Poprawki związane z bezpieczeństwem (*stand-alone security patches*) będą zawsze dostępne bezpłatnie. Poprawki *stand-alone* to takie, które nie zawierają żadnych dodatkowych poprawek ani aktualizacji, ale są kluczowe dla zapewnienia bezpieczeństwa

✓ Programy sprzedaży

Volume License Agreement (VLA)
Academic License Agreement (ALA)

✓ Usługi

Asysta techniczna (*maintenance*)

Co będzie nadal dostępne bez asysty technicznej?

Stand-alone security patches
(niezależne poprawki związane z bezpieczeństwem)

Dostęp do bazy wiedzy (Novell Support Knowledgebase)

Dokumentacja produktów

Wersje testowe produktów

Materiały informacyjne i marketingowe (np. charakterystyka techniczna czy przewodniki o aktualizacji do nowych wersji produktów dostępna w serwisie www.novell.com)

Dostęp do zasobów Cool Solutions oraz magazynu Novell Connection

Dostęp do forów pomocy technicznej Novell Support umożliwiających uzyskanie wsparcia na poziomie społeczności oraz wymianę informacji.

Wiedza o dostępnych usługach pozwala na bezpieczne zarządzanie posiadanymi rozwiązaniami firmy Novell, zapewnienie dostępności i bezpieczeństwa systemów oraz na poprawę wydajności firmy na wszystkich poziomach. Co najistotniejsze, pewność, że Novell zapewnia bezproblemową pracę systemów, pozwala na poświęcenie całej uwagi interesom firmy czy instytucji.

www.novell.pl

danych. Z kolei każda aktualizacja czy poprawka, która jest powiązana z innymi poprawkami lub aktualizacjami (również tymi, które są wymagane przez poprawkę typu security patch), będzie wymagała posiadania aktualnej asysty technicznej i uwierzytelnienia.

Nowe zasady nie będą dotyczyły systemów NetWare ani produktów, których okres wsparcia technicznego producenta przestał obowiązywać. Informacja o fazach wsparcia dla produktów firmy Novell jest dostępna na stronie Novell Produkt Lifecycle <http://support.novell.com/lifecycle/index.html>.

Korzyści z posiadania asysty technicznej Novell nadal będzie oferował swoim klientom bezpłatne udogodnienia, w tym dostęp do bazy wiedzy Novell Support Knowledgebase, dokumentacji produktów, oprogramowania testowego, materiałów informacyjnych i marketingowych, serwisów takich jak Cool Solutions, Novell Connection Magazine oraz do forów dyskusyjnych Novell Support, gdzie można uzyskać informacje i wsparcie na poziomie społecznościowym i od pracowników firmy Novell.

Wykupienie asysty technicznej czy subskrypcji zapewnia nieprzerwany dostęp do nowych wersji produktów, uaktualnień, poprawek i pakietów serwisowych. Wraz z asystą otrzymuje się dostęp do szkoleń on-line oraz globalnej organizacji wsparcia technicznego z możliwością zgłaszania nielimitowanej liczby incydentów pomocy technicznej.

Oprócz dostępu do poprawek i pakietów serwisowych, wykupienie asysty technicznej wiąże się z takimi korzyściami, jak:

Natychmiastowy dostęp do nowych wersji i uaktualnień (upgrade), umożliwiający

szybsze korzystanie z nowych produktów, dodatków i zasobów.

Korzystanie ze światowej klasy usług pomocy technicznej oraz dostęp do podstawowych szkoleń ułatwiających rozpoczęcie korzystania z zakupionych produktów oraz wpływające na zwiększenie wydajności pracy ich użytkowników.

Dostęp do dodatkowych usług wsparcia oraz szkoleń (dni konsultacyjne, dedykowani inżynierowie pomocy technicznej itp.), co skraca czas osiągnięcia pełnych korzyści z inwestycji w produkty Novella.

Wyjątki, które nie zostaną objęte zmianami:

1. Poprawki bezpieczeństwa typu stand-alone (bez dodatkowych poprawek czy nowej funkcjonalności), poprawki dla systemów NetWare oraz jakiegokolwiek produktu, dla którego skończył się okres obowiązywania podstawowego wsparcia ze strony producenta (<http://support.novell.com/lifecycle/index.html>), będą nadal dostępne dla wszystkich klientów niezależnie od tego, czy dysponują oni aktualną asystą techniczną lub subskrypcją.
2. Zmiany nie dotyczą produktów SUSE Linux Enterprise; nowe wersje, uaktualnienia, poprawki oraz pakiety serwisowe do tych rozwiązań będą nadal udostępniane w ramach subskrypcji.
3. Uczelnie posiadające umowy ALA będą nadal miały dostęp do wszystkich poprawek i pakietów serwisowych do posiadanych przezeń rozwiązań Novella.

Więcej informacji można uzyskać kontaktując się z Infolinią firmy Novell w Polsce, tel. 0800 22 66 85, e-mail: infolinia@novell.pl



Więcej informacji można znaleźć w Internecie na stronie <http://support.novell.com/policy/maintenance.html> lub kontaktując się autoryzowanymi partnerami firmy Novell w Polsce. Aktualna lista dostępna jest na stronie www.novell.pl/partner

Bezpłatna infolinia

0-800-22-NOVELL
(0-800 226685)
infolinia@novell.pl

Novell Sp. z o.o.

Park Postępu
ul. Postępu 21
02-676 Warszawa
Tel. (22) 537 5000
Faks (22) 537 5098
www.novell.pl