

SUSE Linux Enterprise Server プロダクトサポートライフサイクル拡張と LTSSのご説明

2011/4/25

V3.0

ノベル株式会社

Novell.[®]

はじめに

- 本資料は、Novell Inc.が2011年4月12日に発表し、ノベル株式会社が2011年4月19日に発表した、Linux業界最長のプロダクトサポートライフサイクル、および、Long Term Service Pack Support(LTSS)の説明を行います。

今回発表されたライフサイクルの拡張により、バージョン毎に10年間のサポートが提供可能となりました。

新ライフサイクル

General Support							Extended Support		
Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Year 6	Year 7	Year 8	Year 9	Year 10
GA	Long Term Service Pack Support								
	SP1		Long Term Service Pack Support						
	SP2			Long Term Service Pack Support					
	SP3				Long Term Service Pack Support				
	SP4					Long Term Service Pack Support			
* SP4が提供されるか、SP4が最終SPかは各バージョンによって異なります。									

- ・ 10年ライフサイクル(ジェネラルサポート期間7年、拡張サポート期間3年)
- ・ Service Pack 1の提供以降、18ヶ月以上の間隔で新しいService Pack(SP)を提供
- ・ 新しいSPのリリース後、6ヶ月間、旧SPをサポートし、SPに対し2年間の通常サポートを提供
- ・ 36ヶ月間のLTSSを全てのSPに提供、各SPで5年間^(注2)のサポートを実現

注1: LTSSは、x86, x86-64、およびSystem z プラットフォームに提供されます。PowerおよびItanium64プラットフォームには提供されません。

注2: 最終SPの最長のサポート期間は、バージョンリリース後の10年で打ち切られます。

ライフサイクル拡張による変更点

対象バージョン: SLES9SP4, SLES10SP2以降, SLES11SP1以降

- Long Term Service Pack Support (LTSS)を一般製品として正式リリース
- 製品版のLTSSはSLES9SP4、SLES10SP3以降のSPおよびSLES11のSP1以降のSPに対し提供
 - 特定のSPに対するLTSSは、LTSS提供時点で購入する必要があります。
 - SLES10SP2に関しては既にLTSS期間に入っていますが、同一条件で個別見積り対応致します。
- LTSSの提供期間が各SPにつき1年から「3年」に延長
 - 2年目以降のLTSS契約は、1年目のLTSS契約ユーザ様のみが更新できます。
- SP1以降のSPxの提供間隔が「12~18ヶ月」から「18ヶ月以上」へ変更
 - LTSSを購入しない場合でも、各SPのリリースから2年間のサポートが提供されます。
- x86/x86-64用のLTSSはお客様単位の個別見積もりから、ボリュームライセンスの価格体系に変更(100サーバ、500サーバ、無制限)
- System z用のLTSSはお客様単位の個別見積から、IFL数に依存した価格体系に変更(5IFL版、10IFL版、無制限)

Long Term Service Pack Support(LTSS)の 提供条件とサポート範囲

- ・ 有効なサブスクリプション契約の追加オプション(追加料金)
- ・ コードストリーム(GA版/SP)、アーキテクチャ単位に契約が必要
 - ・ コードストリーム SLES10SP4, SLES11SP1 等
 - ・ アーキテクチャ x86/x86-64, System z
 - ・ 年次単位の契約となります(LTSSのサポート期間は1年目、2年目、3年目で固定されており、サポート期間の中途で購入した場合も全額が課金されます)
- ・ サポート提供時間は、契約中のサブスクリプションの提供時間から変更なし
- ・ サポート範囲
 - ・ 障害や問題に対する修正モジュール(PTF)の提供
 - ・ 障害レベル1および2の重要障害に対して提供(詳細はP9)
 - ・ セキュリティ・アップデートの提供
 - リモートのコードから認証無しで実行される脆弱性
 - ローカルでの管理者権限剥奪の脆弱性

注: IHVベンダ経由でLTSSを提供する場合、IHVベンダのL1/L2テクニカルサポートサービスに追加費用が発生する場合があります。また、サポート提供時間はIHVベンダ提供のL1/L2サポートに準拠します。

拡張サポート期間中のLTSSの制限

- ・定期的なメンテナンスアップデートは提供されません。
- ・定期的なセキュリティアップデートは提供されません。
- ・セキュリティアップデートは、ローカルでの管理者権限剥奪の脆弱性への対応に限定されます。
- ・LTSS契約の契約対象となるシステムに関し、LTSS契約開始以降のハードウェア構成変更、およびミドルウェア等のソフトウェアの構成変更はサポート対象とならない場合があります。
- ・サポートの対象とならないRPMがあります。

各期間におけるサポート提供内容

ジェネラルサポート期間	拡張サポート期間			
最新の SP バージョンリリース後5年目までLTSS契約有 バージョンリリース後6,7年目でLTSS契約有 バージョンリリース後8,9,10年目でLTSS契約有 バージョンリリース後8年目までLTSS契約有 バージョンリリース後6ヶ月までのバージョンリリース前1つ前のSP				
障害や問題に対する解決策提供 (レベル1/レベル2サポート)*1	●	●	●	●
定期的なメンテナンス・アップデート*2 (障害や問題に対する修正モジュール提供)	●	● *3	● *3	● *4
新ハードウェアへの対応および最適化 (PLDP経由ドライバー・アップデート)*5	●	●	●	
セキュリティ・アップデート リモートからのアタックに対する脆弱性	●	●	●	●
セキュリティ・アップデート ローカルのアタックに対する脆弱性	●	●	●	●
新規障害や問題に対する解析および 修正モジュール(PTF)の作成 (レベル3サポート)	●	●	●	●

*1 NovellのStandard/Priorityサポートが付属するSLESの場合。OEM版SLESの場合はOEM先の定義に従います。
 *2 KernelおよびKernelモードで動作するモジュールは対象外 *3 障害レベル1および2の重度障害に限定(詳細はP9参照)
 *4 バージョンリリース後の6-7年目は障害レベル1および2の重度障害に限定(詳細はP9参照) *5: バージョンリリース後の5年目までに限定

LTSSの市場推定エンドユーザ価格

- お客様単位の契約となります(連結対象子会社内に限定)

- x86/x86_64

- 50サーバ迄*1	個別見積対応
- 100サーバ迄	720万円/年
- 500サーバ迄	960万円/年
- 無制限サーバ	1,500万/年

- System z

- 5 IFL迄	1,200万円/年
- 10 IFL迄	1,800万円/年
- 無制限IFL	2,400万円/年

*1: お客様単位の契約ではなく設置場所単位の契約となります。

参考 本資料で使用の用語の定義

- サービスリクエスト(SR)の障害レベル(セビリティ)
 - 障害レベル(セビリティ) 1(高)
システムダウン状態。本番稼働サーバ/システムが完全に停止し、操作不能、あるいはその問題によってミッションクリティカルアプリケーションの操作に厳しく影響を与えてしまい、事実上使用し続けることが不可能な場合。その回避策が存在しない場合。
 - 障害レベル(セビリティ) 2(中)
機能制限される。本番稼働サーバの使用が制限される、アプリケーション、もしくは、システムの一部の機能は動作するが、その他の機能が動作しない。本番稼働サーバ、あるいはアプリケーションが周期的にサービスの中止を受けてしまい、サービス再開後も不安定な動作になる場合。
 - 障害レベル(セビリティ) 3(低)
操作不能になるようなソフトウェアの重要な部分あるいは、機能でのエラーが発生していない状態。製品についての一般的な質問の場合にも適用されます。
- サポートレベル
 - レベル 1 サポート
今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 サポート
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 サポート
技術的に対処可能であり、必要であると認め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。

Novell[®]

ノベルの著作権

本著作物は、米国ノベル社及びノベル株式会社(以下「ノベル」と総称する)がその著作権を有しております、公表又は公表とみなされる場合を除き、ノベル固有の通常秘密情報及び企業秘密情報が含まれています。この著作物に直接アクセスできるのは、当該アクセスを業務上必要とするノベルの社員に限定されます。本著作物のいかなる部分も、ノベルの事前の書面による承諾なく、使用、利用、実行、複製、頒布、修正、変更、翻案または編集されないものとします。正当な権限又は許諾なく、この著作物を使用または利用することは、著作権法に違反するとともに損害賠償の対象となります。

一般免責

本資料は、関連する会社による何らかの製品の開発、引き渡し、またはマーケティング活動を約束するものではありません。ノベルは、本資料の内容についていかなる保証も行いませんし、また特に、いかなる特別目的あるいは商品性に対する明示または默示の保証も行うものではありません。更に、本資料およびその内容は、事前の通知なく、何時でも変更または改定されることがあります。本資料中に参照されているすべてのノベルのマークは、米国またはその他の国々におけるノベルの商標または登録商標です。すべての第三者の商標は、それぞれの商標権者に帰属します。

